

「関係団体等との意見交換会」

第9次消費者委員会への要望について

【テーマ】

判断力が不十分な高齢者・障がい者の
消費者被害への対応について



公益社団法人 全国消費生活相談員協会
専務理事 川野 玲子

**消費者被害の救済を図り、
消費者被害の未然防止、
拡大防止のために活動しています。**



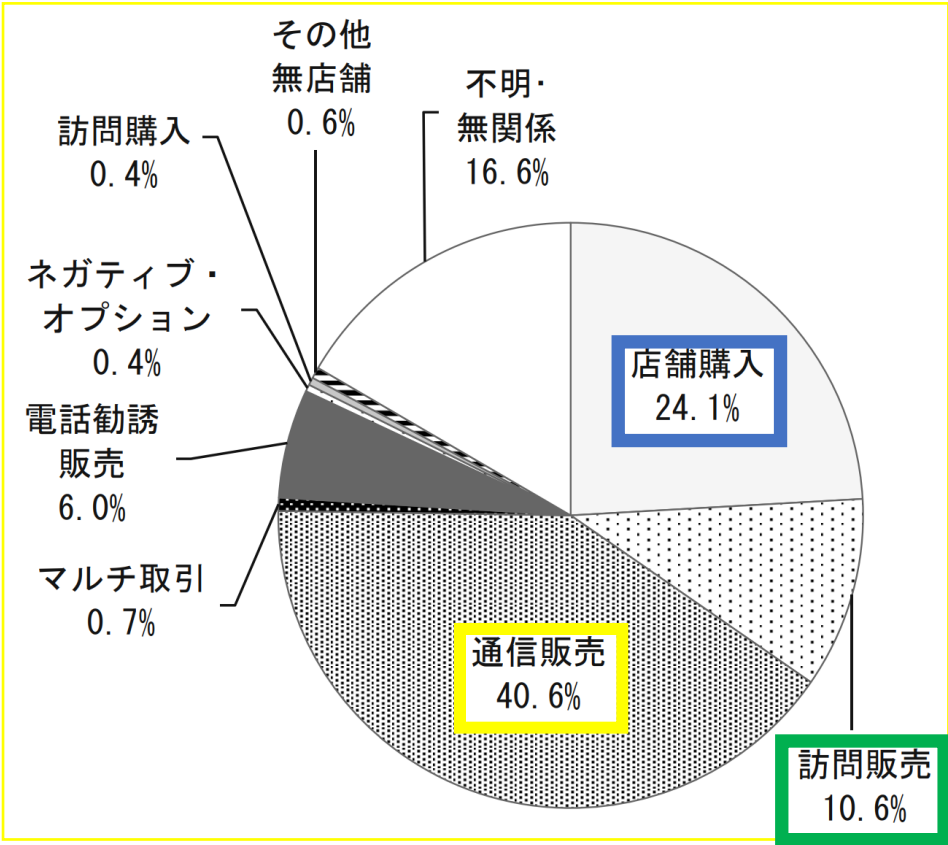
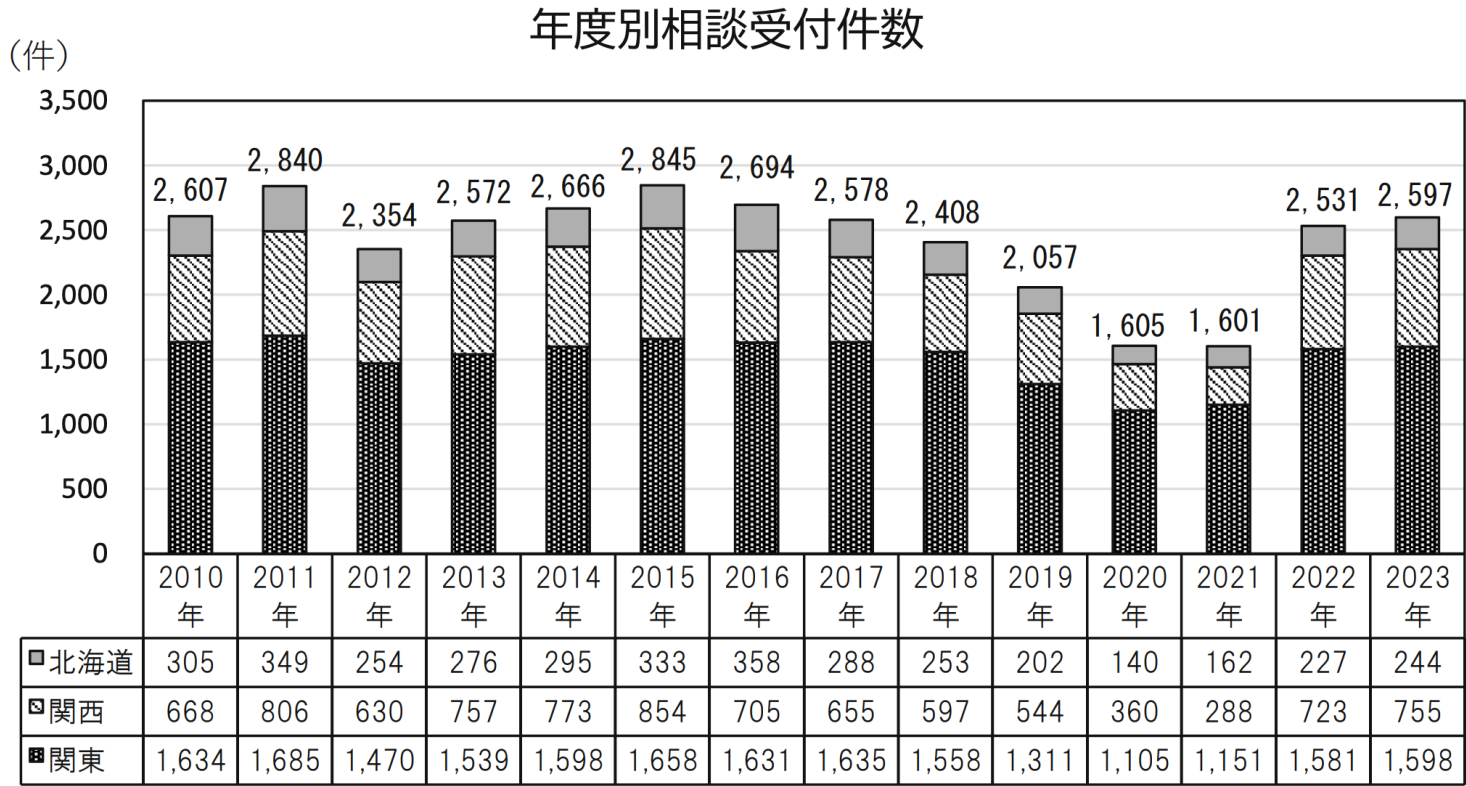
地方自治体の消費生活相談窓口で、相談業務や啓発業務などを担っている、消費生活相談員が主な構成員
全国6支部(北海道、東北、関東、中部、関西、九州)約1400名が、多方面で活動
適格消費者団体として、消費者から寄せられた事業者の不当勧誘、不当表示、不当条項に対して差止請求や
改善要望 消費生活相談員のレベルアップのための各種研修、「消費者問題出前講座」の実施

全相協・週末電話相談

全国3か所の事務所週末電話相談を開設

土日の消費者相談窓口として広く利用されている(約2500件/年)

購入形態の割合は通信販売が最多



電話相談110番（毎年秋実施）

2023年 「デジタル勧誘 SNSやチャットの相手は信用できる？」

2024年 「健康食品 うそほんと？～広告どおりでしたか？～」

2025年 その契約大丈夫？高齢者・障がい者 消費者トラブル110番³

その契約大丈夫？

高齢者・障がい者
消費者トラブル 110番

相談無料

契約金額が
高すぎる…

1回限りの
注文のつもり
だったのに…

これって
消費者
トラブル？

ご家族の方、高齢者・
障がい者の周囲の方
からのご相談もOK



お気軽に
ご相談ください

東 京

10月 毎週 土曜・日曜 10時～16時

03-5614-0189

大 阪

10月 毎週 日曜 10時～12時、13時～16時

06-6203-7650

北海道

10月 毎週 土曜 13時～16時

011-612-7518

主催:  (公社) 全国消費生活相談員協会

「電話相談110番」 **実施中**
～その契約大丈夫？ 高齢者・障がい者 消費者
トラブル110番～
(公社) 全国消費生活相談員協会

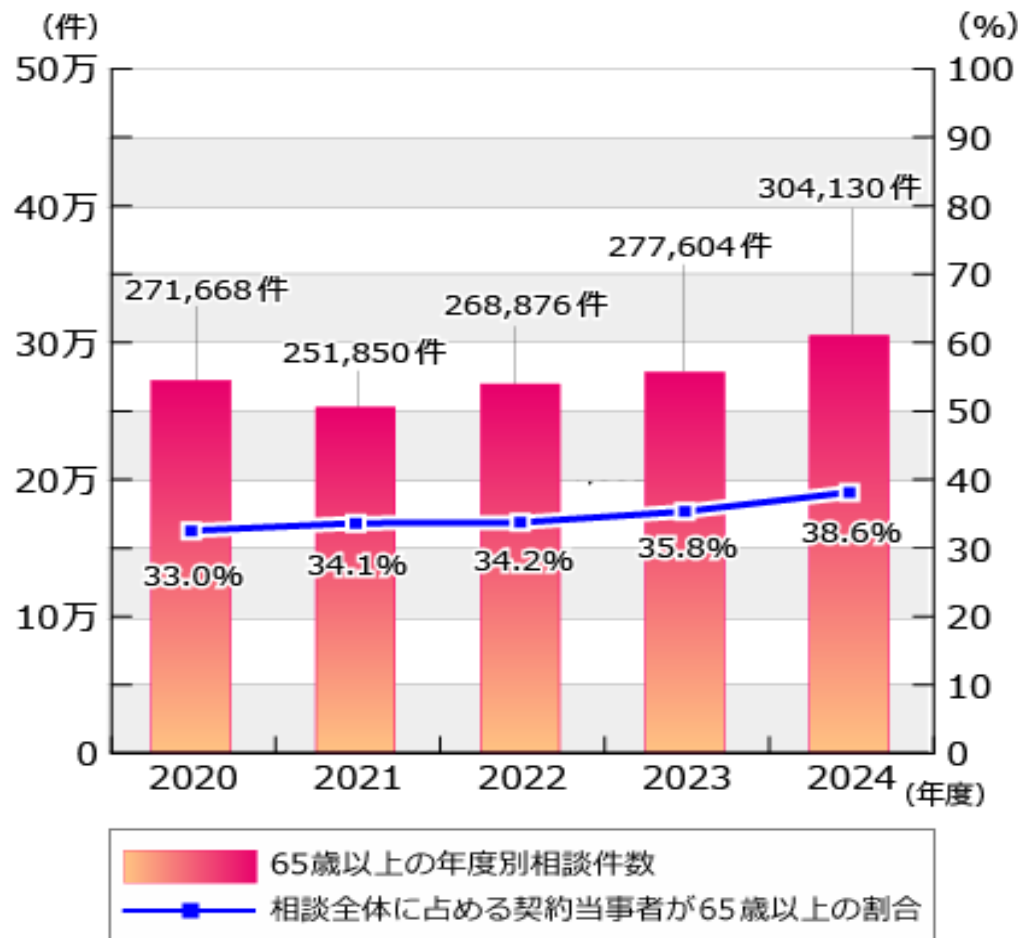
高齢者・障がい者に係る消費生活相談の実態を把握することを目的としています。ご相談いただいたトラブルへの助言や必要に応じたあっせんはもとより、「電話相談110番」に寄せられた相談事例は、今後の消費者契約法・特定商取引法の改正に向けた議論の土台となることを期待しています。

ご本人の他、ご家族の方・高齢者・障がい者の周囲の方からのご相談もお待ちしております。

65歳以上の消費生活相談の状況

2024年度 304,130件

2020年以降もっとも多い



上位「商品一般」

(不審なメールや電話等)

「化粧品」「健康食品」

「医薬品類」(定期購入関係)

販売購入形態別

「通信販売」相談全体に占める

割合は65歳～69歳が最も高い。

「訪問販売」「電話勧誘販売」

「訪問購入」

は年齢が上がるにつれ割合

が高くなり、85歳以上に

なると「通信販売」を抜いて

「訪問販売」の割合が最も高い。

1. 訪問販売 点検商法の事例（高齢者）

- ① 昨日突然、工事業者が「屋根が浮いているようなので無料で点検する」と自宅を訪問してきた。家のことは娘に相談すると断ったが、30分程して再度事業者が来て、勝手に屋根を上がり作業をはじめた。作業後、家に上がり込まれ、傷んだ屋根の写真を見せられた。「このままでは雨漏りがする」「早急に修理工事が必要」と長い時間勧誘された。断っても帰ってもらえず、一人で対応するのも疲れ果て150万円の契約書にサインした。

冷静に考えると、事業者から見せられた写真が本当に自宅の屋根の写真だったのか疑わしい。すでに足場を組み始めているが解約できるだろうか。

訪問販売 点検商法 (高齢者)

消費生活センターでの対応

訪問販売であり、クーリング・オフの期間内であればクーリング・オフ行使を助言する。高齢者の場合、クーリング・オフ回避を受けることがないよう、クーリング・オフ行使についてや既払い金の返金をきちんと受けたかどうかまで見届けが必要がある。

クーリング・オフ期間を過ぎた場合

高齢者にも経緯書面を書いてもらい、あっせんに入るが法定書面に不備があれば、クーリング・オフの通知を出したり、事業者の不実告知があった場合は、特定商取引法や消費者契約法での取消し通知を、また困惑を招くような不当な勧誘があった場合は、消費者契約法による取消しの通知を出してもらい、消費生活センターにおいて電話や面談で話し合いを行う。

しかし、特定商取引法や消費者契約法による申し出内容を事業者が理解しない場合、認めない場合、特に現金を支払いしている場合は、返金を受けるのが困難な場合がある。また10万円程度の金額の場合、弁護士に受任してもらっても弁護士費用との兼ね合いがあるため委任をあきらめるケースが多い。

2. 定期購入 サプリメントの事例（高齢者）

①持病があり、体の衰えを感じる年齢なので体力をつけたいと思っていた。活力がつくサプリメントが定価78%OFFで買えるというインターネット広告を見て、まず1回お試しのつもりで購入した。初回分が届いた数週間後に2回目届き、妻が受け取ってしまった。定期購入になっていたようだ。私は医師から処方された医薬品を服用しており、妻が薬とサプリメントの飲み合わせを心配している。最近、機能性表示食品による健康被害のニュースがあり、より不安になった。サプリメントの効果も感じないので解約したい。

定期購入 サプリメント（高齢者）の相談対応

消費生活センターでの対応

1. 高齢者は定期購入のトラブルに遭ったことに気づいても事業者への問い合わせを行っていないまま、消費生活センターに相談するケースが多い。被害が高額化、長期化することもあり、消費生活センターでの助言やあっせんが必要である。

しかし、解約方法の助言を行っても自分でできないため、スマホ操作を支援する人が必要である。

「最終確認画面」において誤認されるような表示等で誤認して申込した場合は、取消しができることを説明しても「最終確認画面」がどのようなであったか覚えていなかったり、通知を出すことも難しいため、直接事業者へあっせんする必要があるが、相談員不足で対応ができない窓口もある。

定期購入 サプリメント（高齢者）の相談対応

消費生活センターでの対応

2. 対策はスマホ画面で取引内容や解約条件「最終確認画面」でよく確認しスクリーンショットなどの記録を残すことだが、今後、インターネットで購入はしないと決断する高齢者も多く、社会のデジタル化から取り残されてしまう。高齢者のデジタルデバイドの課題もある。

訪問販売 判断力が不十分な高齢者の事例

①一人暮らしの母の家に久しぶりに行ってみると、新しい敷パッドと羽毛布団に寝ており、どうしたのか聞いてみると「布団業者が来て、この敷パッドを勧められたので買った」と言う。押し入れを開けてみると、他の敷パッドや掛布団が数点あった。母に尋ねても、いつ何をどの事業者から買ったのか分からない。預金をおろしたり、年金で払っているようだ。

母が言うには、明日業者がお金を取りに来るが、お金がなくて払えないと困っている。通帳を見ると年金日からまだ日にちが経っていないのに、おろしてしまってほとんどお金がない。テーブルを見ると新聞や電話代の請求書があり、母は滞納しているようだ。母は最近物忘れがあるが、認知症の診断は受けていない。

判断力が不十分な高齢者へ相談対応

消費生活センターでの対応

1. まだ認知症の診断がでない段階の、軽度の認知症（MCI）の相談者の場合は、相談の電話や来所対応ができるため、家族に協力してもらい聴き取りを行う。
2. 聴き取りにおいて契約のきっかけや業者の説明内容、なぜ必要のない商品を購入させられているのかを覚えておらず、聴き取りが困難であり、事業者の販売方法の問題点が出てこない。
3. 本人が必要のないものを販売されたという主張がない場合、家族から判断力がない母親への問題ある販売ということで、認知症の診断書などを取ってもらうが、本人が病院に行かない、診断が出ないこともあり、業者への交渉が難しい。

判断力が不十分な高齢者へ相談対応

消費生活センターでの対応

4. 消費生活センターの介入で解決しても、解決できなくても相談者の今後の生活を支援するために、地域包括支援センターへの案内、社会福祉協議会の日常生活自立支援事業や生活困難者自立支援制度の案内などを行い、連携して見守りをしていく必要があることを家族に説明、協力を促す。
また認知症の程度が重い場合は、家族に成年後見制度を案内する。
5. 消費生活センターで他部署との連携を取ることが必要な事例があるが、相談が多く相談員不足の窓口は連携のための情報交換の時間もないのが実情である。

判断力が不十分な高齢者へ今後の相談対応について

成年後見制度改正の動きがあり、現行の成年後見制度において審判を受けている人は多くないが、成年後見人による保護が可能である。しかし、一方で、成年後見の審判を受けていない高齢者が多数いる。認知機能の衰えの程度は個々で異なるが、デジタル社会の進展に伴い、消費者トラブルは複雑化し、更にいわゆる高齢者の「つけ込み型勧誘」による深刻な消費者被害はあとを立たない。

消費生活センター、消費生活相談窓口の相談員、行政、福祉関係者との更なる連携が必要だが、消費生活相談員は担い手不足問題もあり、日々の窓口の相談を受け、他部署との情報交換や認知症高齢者へのアウトリーチなど、どこまで対応できるかが課題になっている。



2025 11. 21

会場 日比谷コンベンションホール
オンライン (Zoom)

高齢化が益々進み、また、障がい者の活動の幅も広がりつつある社会において、高齢者・障がい者の消費者問題に関わる学者、消費者行政、事業者、福祉関係者、消費生活相談員には何が求められており、何ができるのでしょうか。

成年後見制度見直しの動きに関する基調講演を踏まえ、それぞれの立場から意見交換をします。

変わる成年後見制度、 消費者保護のこれから

2025
11.21 金
14:00-16:30

会場：日比谷コンベンションホール
大ホール
(東京都千代田区日比谷公園 1-4)
定員：会場参加 200名
オンライン(zoom) 300名
参加費：無 料

基調講演

山城 一真 氏

早稲田大学法学学術院教授
法制審議会民法（成年後見
等関係）部会幹事



パネルディスカッション

消費者被害の予防と救済をどう実現していくか

《詳しくは裏面をご覧ください》

申込方法

■ インターネット

当協会ホームページ (<https://www.zenso.or.jp>) の申込フォーム
または、下記URL、QRコードよりお申込みください。
<https://forms.gle/ZCJjH8zXUX4rgpEx5>



■ FAX (03-5614-0743)

①～⑦を記載の上、上記番号までお送りください。
①件名「公開シンポジウム」 ②氏名 ③メールアドレス ④電話番号
⑤ご所属 ⑥会場参加・オンライン参加の別 ⑦会員・賛助会員・個人
賛助会員・一般の別

締 切

11月10日（月）

主催：公益社団法人 全国消費生活相談員協会事務局



適格消費者団体

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

ご清聴ありがとうございました。