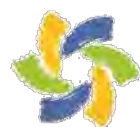


# 新未来創造戦略本部の概要



消費者庁 新未来創造戦略本部

# 消費者庁 新未来創造戦略本部について

## 設置経緯

2017年7月24日

徳島における消費者庁の拠点として「消費者行政新未来創造オフィス」を設置



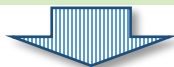
3年後を目途に検証・見直し

(「まち・ひと・しごと創生本部決定」(2016年9月1日))

2019年6月21日

「まち・ひと・しごと創生基本方針2019」(閣議決定)

「2017年7月に徳島県において開設した…同オフィスの機能の充実と規模の拡大を見据え、消費者行政の発展・創造のためにふさわしい機能と規模を備えた新たな恒常的拠点を2020年度に発足」



2020年7月30日

新たな恒常的拠点として、徳島に「消費者庁新未来創造戦略本部」を設置

## 組織概要

東京

消費者庁長官 (本部長)

本部次長 (審議官)

関係  
課室等

新未来創造戦略本部  
(徳島)

本部総括室長

国際消費者政策研究センター

センター長

- モデルプロジェクトの実施
- 消費者政策の研究拠点
- 新たな国際業務の拠点
- 非常時のバックアップ機能
- 働き方改革の拠点

未来本部の機能を有効に発揮するため、国の機関、地方自治体、学術機関等からの人材を本部員として配置

(約60名・2026年4月1日時点)

### 設置日

2020年7月30日

### 設置場所

徳島県庁舎10階  
(徳島県徳島市万代町1丁目1番地)

# 消費者庁 新未来創造戦略本部の取組について

東京

関係  
課室等

新未来創造戦略本部  
(徳島)

多様な職員を組み合わせる担当グループを構成し、グループでモデルプロジェクト、独自の取組を実施するとともに、国際消費者政策研究を補助

実証グループ

国際消費者政策研究センター

モデルプロジェクト

徳島等の実証フィールドを活用して先駆的な取組の試行や施策効果の検証等を実施

主なプロジェクト例

- ・見守りネットワークの更なる活用
- ・エシカル消費の推進
- ・消費者向け食品ロス削減啓発
- ・海外の消費者法制の実態把握
- ・消費者志向経営の推進

ほか

官民連携等

官民連携等の活用による独自の取組の展開

主な取組例

- ・新未来ビジョン・フォーラム
- ・デジタル時代におけるより良い消費生活を支える信頼の構築に係る官民共創ラウンドテーブル
- ・高齢化やテクノロジーの進展等を見据えた消費者保護に関する官民共創ラウンドテーブル

ほか

国際消費者政策研究

デジタル化や高齢化等の社会情勢の変化による新しい課題等に関する消費者政策研究を実施

主な研究例

- ・高齢者の認知機能に応じた消費者トラブルと対応策の検討に関する調査研究
- ・PIO-NETを活用した消費者問題の分析研究
- ・デジタル社会における消費者法制の国際比較法研究（国際共同研究）

ほか

プロジェクトや研究の成果は国際シンポジウム等により世界に発信

# 令和7年度 消費者庁新未来創造戦略本部成果報告会について

令和7年度 消費者庁新未来創造戦略本部成果報告会では、当該年度に実施したモデルプロジェクト及び国際消費者政策研究の成果等について報告しました。

## ○ 消費者教育に関する取組

地域住民との関わりのある職域（保護司等）に焦点を当てた消費者教育研修の事例を創出

## ○ 見守りネットワークに関する取組

見守りネットワークにおける消費者部局と福祉関係者、警察の連携の強化を図るモデルの創出

## ○ 公益通報者保護制度に関する取組

公益通報者保護法における体制整備の努力義務対象事業者に対する意識調査

## ○ エシカル消費に関する取組

地域の伝統（藍染、砥部焼、和ろうそく、伊予手すき和紙）に着目したエシカル消費の普及啓発

## ○ 高齢者の認知機能障害に応じた消費者トラブルと対応策の検討に関する研究

認知機能障害等の内容と消費者トラブルの関係について、医療福祉関係者を通じて実態調査を行い、被害防止のための資料を作成

## ○ 製品事故救済に係る民事法制に関する国際研究

EUにおいて、2022年9月に提案され、2024年12月に発効した製造物責任指令の制定経緯等の調査研究

## ○ デジタル社会における消費者法制の比較法研究

デジタル公正性に関するEU消費者法の適合性チェックを題材にEU・加盟国レベルの検討状況等に関する調査研究

## ○ 国際交流（タイからの研修生受入事業）の取組

タイにおける地方行政の若手人材の育成に関し、JICA四国、鳴門教育大学及び徳島県と連携して研修を実施

# 見守りネットワークの更なる活用

## ～ 消費・福祉・警察の連携強化 ～

令和8年3月17日

消費者庁新未来創造戦略本部

# 高齢者や障がい者等の配慮を要する消費者に対する地域における見守り活動

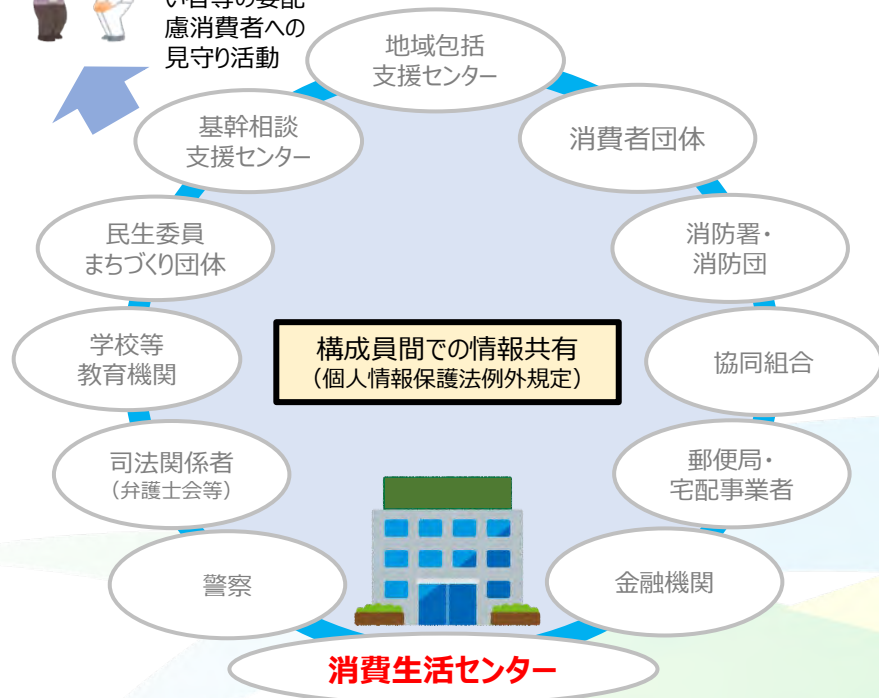
高齢化、独居化の更なる進展等に伴い、被害の未然防止・拡大防止に向けては、**相談を待つだけでなく、多様な主体と連携した地域における日々の見守りを通じ、能動的に消費生活センターへつなぐ仕組みづくりが重要。**

地域における見守りネットワーク  
(消費者安全確保地域協議会)

3つの主な機能



高齢者・障がい者等の要配慮消費者への見守り活動



## 1. 消費者に**情報を届け**、**注意**を呼びかける

ex. 民生委員による地域の訪問時、自治会・町内会の集会、介護サービス利用時・検診時に一言  
出前講座の実施、消費者教育の実施

## 2. それぞれの活動の中で、消費者の**異変に気づき**、

ex. 介護ヘルパー・保健師の訪問時、民生委員の訪問時・・・  
ATMでの出金時、コンビニでの支払時、宅配時・・・

## 3. 異変に気づいた場合は、専門相談窓口 (消費生活センター) **につなぐ**

・協議会の構成員間では、消費者の安全確保のために**必要な情報を共有可**(個人情報保護法の例外規定)

⇒見守りリストを作成して効果的な見守り活動も可能

※更に、福祉等の他分野と有機的に連携することで、消費者被害の発見を契機とした、生活保護・成年後見・障がい者支援等の福祉的な手当て等へつながることも期待される。

⇒ 消費者被害の未然防止・拡大防止・早期発見・早期解決へ



## テーマ

### 見守りネットワークの更なる活性化

## 課題

- 消費者問題が複雑化・多様化するなかで、高齢者の消費者被害が後を絶たない状況
- また徳島県内では、特殊詐欺に加えてSNS型投資・ロマンス詐欺による被害も深刻化
- 消費者被害の防止のため見守りネットワーク活動の活性化が必要

#### 【徳島県内における被害状況】 ※徳島県警察本部調べ

##### 令和6年中

◎ 特殊詐欺	被害認知件数	91件	被害額	4億 129万円
◎ SNS型投資・ロマンス詐欺	被害認知件数	59件	被害額	5億8,688万円

##### 令和7年中

◎ 特殊詐欺	被害認知件数	103件	被害額	6億 695万円
◎ SNS型投資・ロマンス詐欺	被害認知件数	107件	被害額	10億2,131万円

## モデルのコンセプト

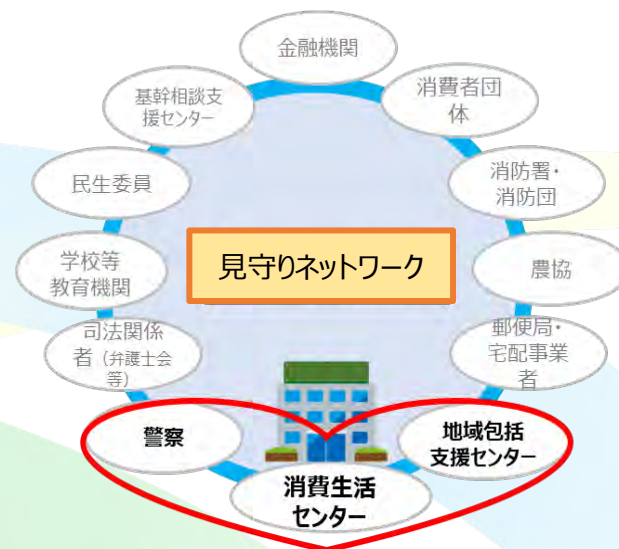
### ① 全国の市区町村で導入しやすいモデルであること

- ◎ 見守りネットワーク活動に人手を割けない、構成員に協力を要請するにも限度がある・・・  
⇒ 公的な活動目標があり、連携を取りやすい構成団体を対象に
- ◎ 見守りネットワークの活性化のために予算はかけられない・・・  
⇒ 既存の活動を生かし、新たな機器やシステムは導入せずに実施できる仕組み
- ◎ 高度な仕様や特別な準備が必要なモデルは導入しづらい・・・  
⇒ 全国どこの市区町村でも取り組めるようなシンプルで再現性の高いモデルに

### ② 他分野の活動にもメリットがあること

- ◎ 消費者問題に限らず、他分野の活動においても相乗効果を得られる

例：刑事事件、高齢者虐待、安否確認 等





## 協力自治体等の御紹介

### 徳島県 小松島市

- 小松島市は徳島県東部に位置する港湾都市（人口34,213人、高齢化率37.3%※）  
※町別・年齢階層別住民基本台帳人口（令和7年3月31日時点）
- 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）を平成30年7月24日に設置し、  
これまでも民間企業との協働のモデルプロジェクトをはじめ積極的な見守り活動を実施

#### 【消費者行政部局】

小松島市市民環境課  
小松島市消費生活センター

#### 【警察】

徳島県警察（小松島警察署）



#### 【福祉担当者】

小松島市介護福祉課  
小松島市社会福祉協議会（地域包括支援センター）  
小松島市内で活動する介護支援専門員（ケアマネジャー）

## 概要

高齢者等の安心・安全を確保する取組として、見守りネットワークにおける消費者部局と福祉関係者、警察の連携の強化を図り、消費者トラブル・特殊詐欺等に対する総合的な対応力の向上を目指す

## 実施内容

### ① 連携強化に向けた課題の把握

- 消費者部局・福祉関係者・警察の3部局に対してアンケートを実施

### ② 顔の見える関係の構築

- アンケートで分かった課題や不安の解消のため研修会を実施

### ③ 成果の地域内展開

- 研修会の内容をまとめた成果物を作成、関係者への周知

## ① 連携強化に向けた課題の把握

### 目的

消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）において中心的な役割を担う「消費者部局」、「福祉関係者」、「警察」の更なる連携強化を図るため、現状や課題を把握することを目的にアンケート調査を実施

### 調査概要

#### ○調査対象

「消費者部局」	： 小松島市市民環境課及び小松島市消費生活センター	7 名
「福祉関係者」	： 小松島市内で活動する介護支援専門員（ケアマネジャー）	41 名
「警察」	： 小松島警察署の警察職員	56 名

#### ○調査期間

令和7年10月2日～10月28日

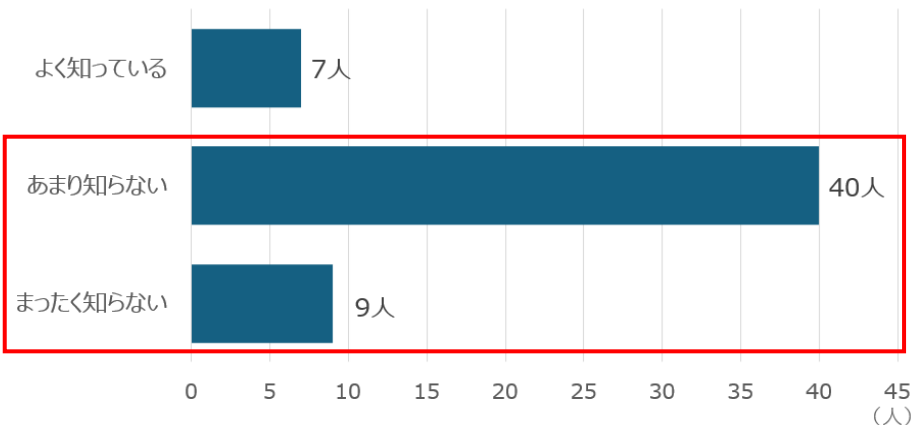
#### ○アンケートの内容

「消費者行政部局」	： 他機関との連携状況、連携する際に感じる課題等	15問
「福祉関係者」	： 消費者被害に直面した経験、その対応状況等	15問
「警察」	： 消費者被害事案の対応経験、他機関の業務内容に関する認識等	10問

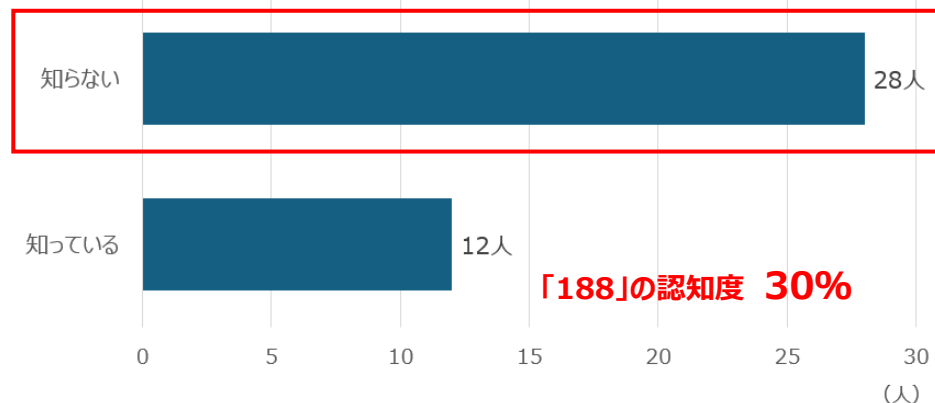
# 消費・福祉・警察の連携強化モデル

※【 】内はアンケート回答者の所属属性

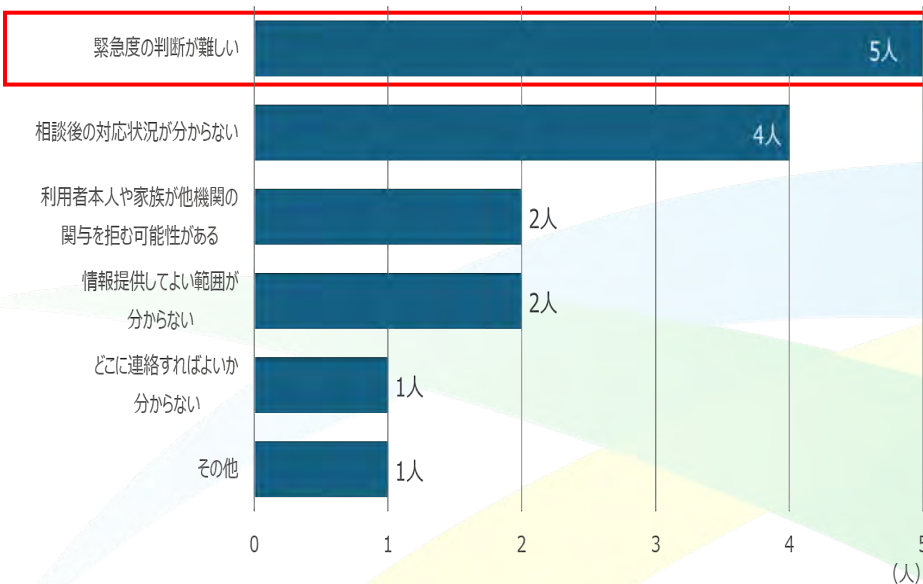
【警察】消費生活センター（消費生活相談窓口）がどのような相談を受理しているか知っていますか。（n=56）



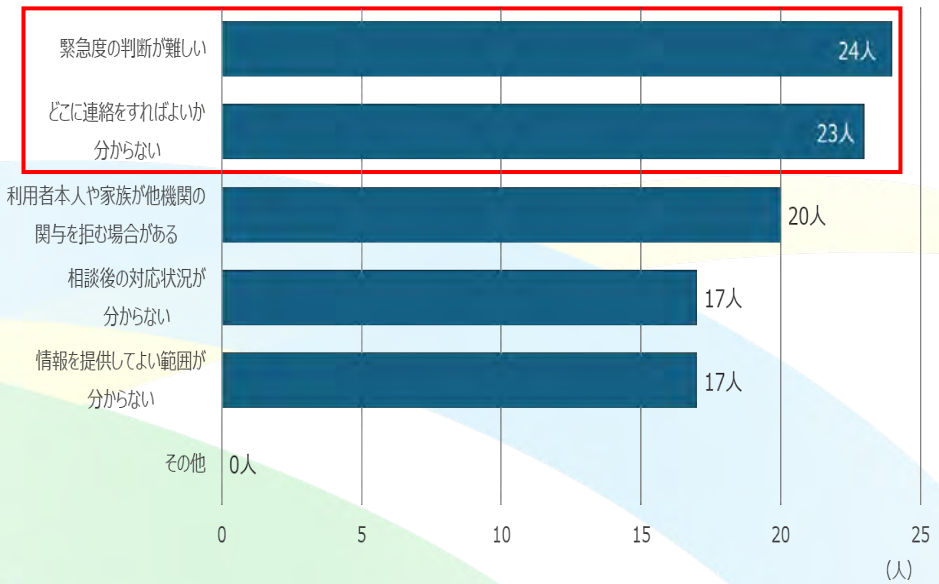
【福祉】消費者ホットライン「188」を知っていますか。（n=41）※無回答1名



【消費】消費生活相談において、警察・福祉部局等と連携する際に感じる課題は何ですか。（n=7）※複数回答



【福祉】消費生活相談において、消費者行政部局、警察と連携する際に感じる課題は何ですか。（n=41）※複数回答



## ② 顔の見える関係の構築

### 概要

徳島県警及び小松島市との連携のもと、小松島市社会福祉協議会の協力を得て、アンケート結果で浮き彫りとなった課題の解消や「消費者行政部局」「福祉関係者」「警察」が顔の見える関係を築くための研修会を開催

### ➤ 小松島市見守り関係機関連携強化研修会

#### 日時

令和7年11月21日（金）13:30～15:00

#### 参加機関

消費者行政部局 小松島市 市民環境課（パネリスト）  
小松島市 消費生活センター（パネリスト）  
消費者庁新未来創造戦略本部（司会進行）

警察 小松島警察署（パネリスト）

福祉関係者 小松島市 介護福祉課（パネリスト）  
小松島市地域包括支援センター

※徳島県消費者政策課、小松島市消費者安全確保地域協議会もオブザーバ参加

#### 研修会参加者

〔通しセッション〕  
居宅介護支援事業所ケアマネジャー 19名

#### 内容

##### 第1部 パネルディスカッション

事前アンケートで寄せられた課題や質問などに対して、消費者行政部局・福祉関係者・警察の代表者から説明や回答を実施。



<パネルディスカッション>



<グループワーク>

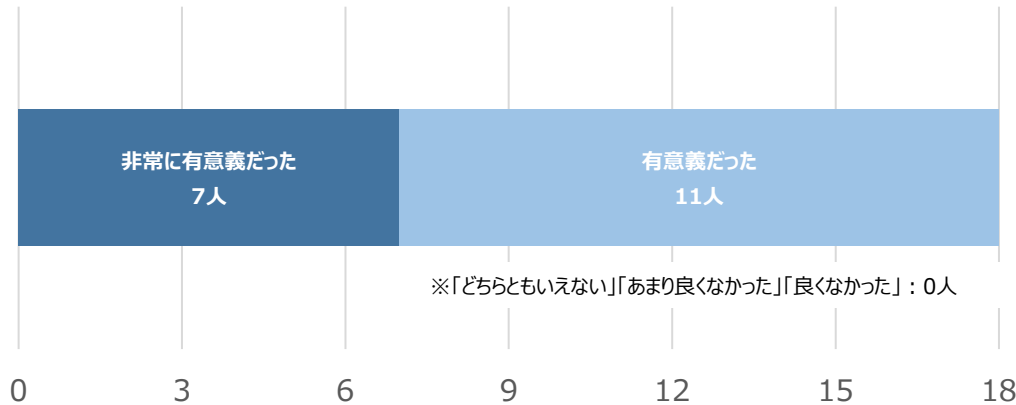
##### 第2部 グループワーク

福祉の現場で業務に当たるケアマネジャー19名を対象に、訪問先でトラブル事例に遭遇した場合の対応方法について、グループワークと意見交換を実施。

## ② 顔の見える関係の構築

### 研修会受講者へのアンケート (n=18)

Q. 今回の研修を受講した感想をお聞かせください。



Q. 研修内容は理解できましたか。



### ～研修参加者の感想から～

- 消費者センターや警察などへの相談ということに、抵抗感があったのですが、今日の研修で少し気が楽になりました。
- 各関係機関との顔の見える関係づくりに役立ったと思います。
- 普段関わりをもちたいと思っている方々のお話を聞いてよかったです。

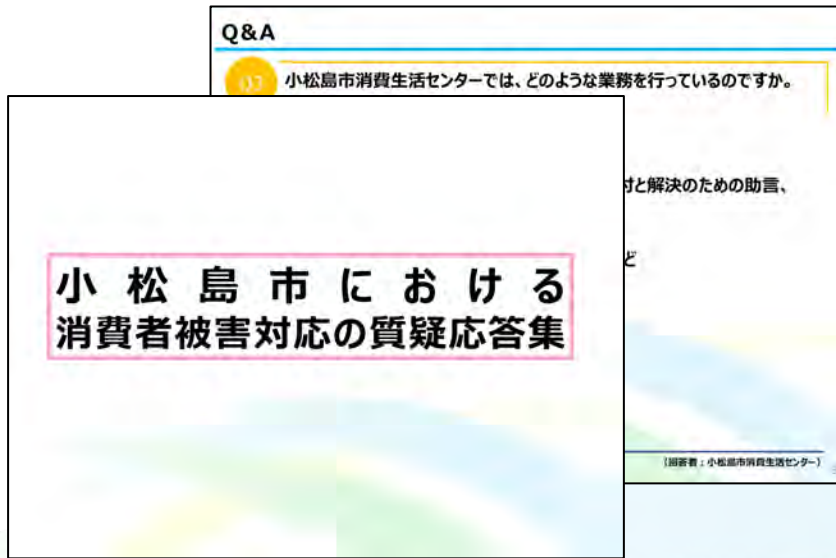
## ③ 成果の地域内展開

### 概要

研修参加者以外も含めた関係者の共通認識を醸成するため成果をまとめた資料を作成し、小松島市内の見守りネットワーク関係者に配付

### 質疑応答集

### フローチャート



### 【掲載されている質問例】

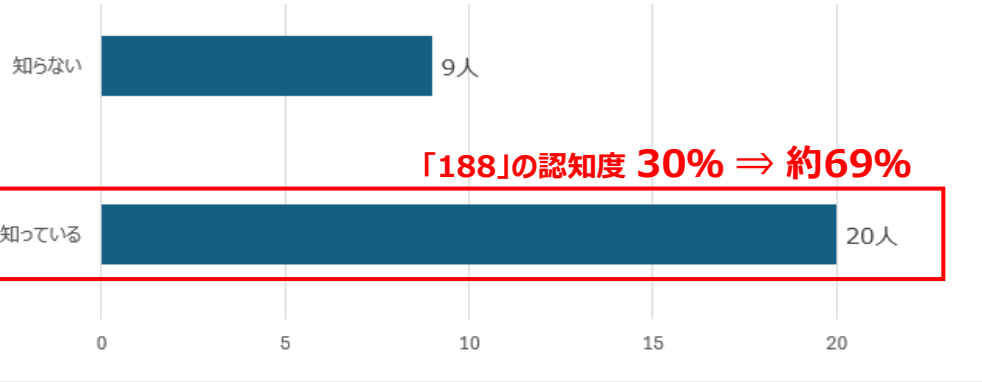
- Q 小松島市消費生活センターでは、どのような業務を行っているのですか。
  - Q 小松島市消費生活センターの所在地、連絡先、開所日時について
  - Q 小松島警察署はどのようなときに対応してくれるのですか。
  - Q 警察には連絡先の電話番号が複数あり、どこにかけたらいいいのか分からないことがあります。使い分けはあるのですか。
- 【通しページ：15 / 69】

⇒小松島市内の被害・トラブルをどこに相談すればよいかフローチャート形式で記載

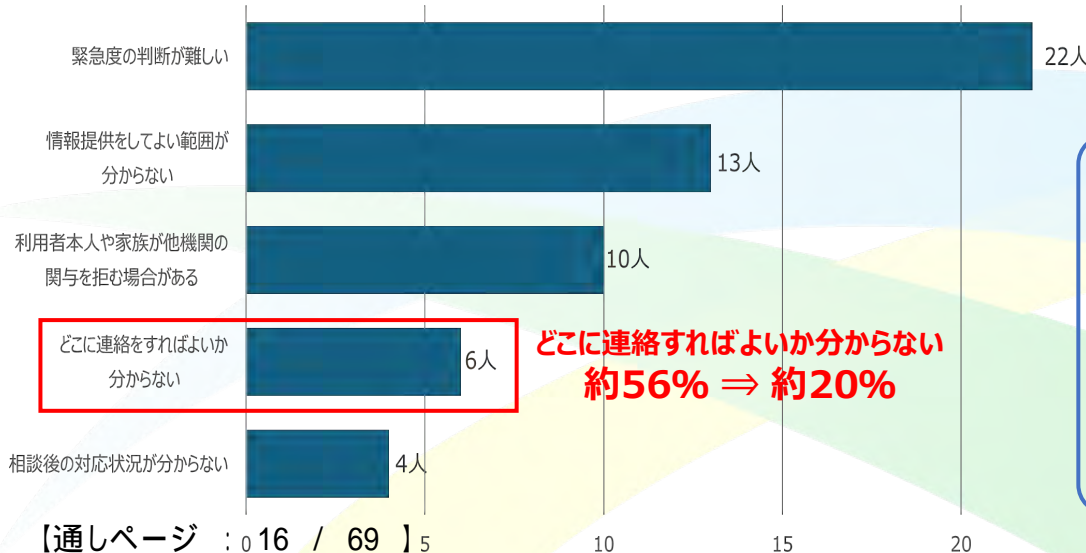
## ③ 成果の地域内展開

### 福祉関係者に対する【事後】アンケート (n=29)

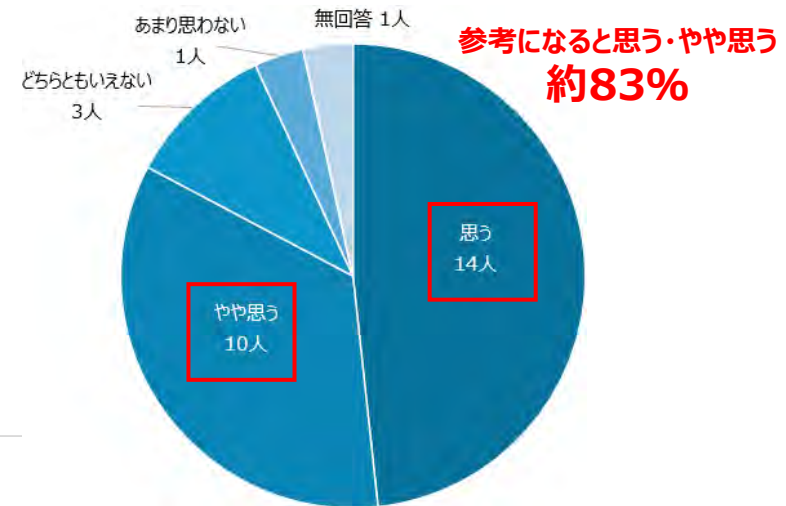
Q:消費者ホットライン「188」を知っていますか。



Q:消費生活相談において、消費者行政部局、警察と連携する際に感じる課題は何ですか。  
※複数回答



Q:「小松島市における消費者被害対応の質疑応答集」、「小松島市における見守り関係者の相談フローチャート図」は、日ごろの業務において消費者被害に遭遇した場合、参考になるとお思いますか。



### ～ その他ご意見 ～

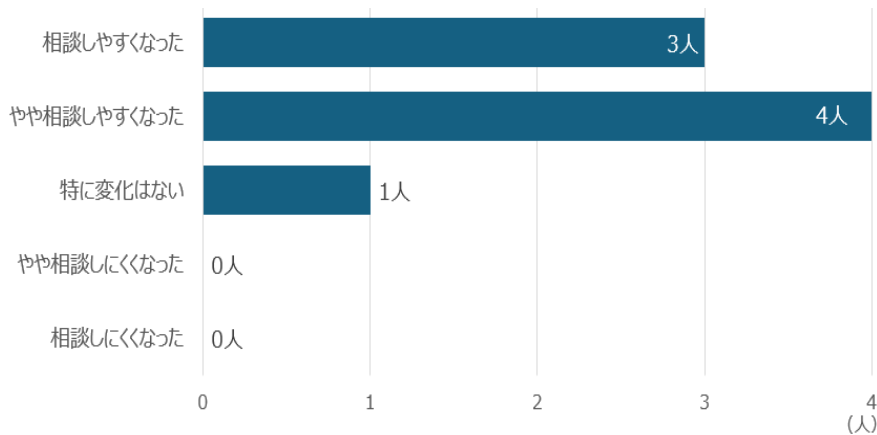
#### 【質疑応答集・フローチャート図について】

- ◎ 分かりやすいので、いつも持ち歩いている。
- ◎ 消費者被害を認知する可能性のある関係職員の間で、共有させてもらっている。
- ◎ 通報先を選択する際の判断ツールとして活用したい。

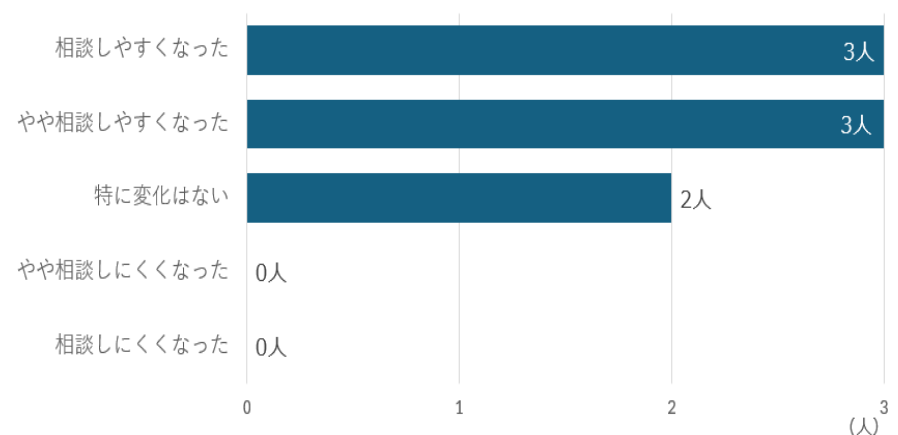
## ③ 成果の地域内展開

### 小松島消費者行政部局に対する【事後】アンケート (n=8)

Q：消費生活相談において、消費生活センターや消費者部局から警察へ相談する際の心理的なハードル（相談のしやすさ）について、取組前と比べて変化はありましたか。



Q：消費生活相談において、消費生活センターや消費者部局から福祉部局へ相談する際の心理的なハードル（相談のしやすさ）について、取組前と比べて変化はありましたか。



### 今年度のモデルプロジェクトに関する御意見、御感想

- ・相談のハードルを下げ、些細な変化でも情報共有する取組が被害者を減らす第一歩だと思います。
- ・今回のモデルプロジェクトをきっかけとして、ケアマネさんに消費生活センターの存在を積極的に周知できる機会となり大変良かったと思います。
- ・消費生活センターの知名度が低いことが問題でした。この取組により高まることが期待できます。

### 質疑応答集やフローチャート図について、良かった点、改善してほしい点等

- ・基本的な導入としてはいいと思います。今後ケースに応じて質疑応答集を更新してほしい。
- ・とても見やすいものを作っていただけたと感じております。

# ご清聴ありがとうございました

- «見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)総合情報サイト»
- [https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/network](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network)



- «新未来創造戦略本部：消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の取組»
- [https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project\\_007/](https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project_007/)



消費者ホットライン188 イメージキャラクター『イヤン』

# 小松島市における見守り関係者の相談フローチャート

参考資料①—2 (成果報告会における発表資料)



担当課は  
分からなくても  
大丈夫です

〒773-0010  
小松島市日開野町字崎田26



〒773-8501  
小松島市横須町1番1号

## 徳島県警察

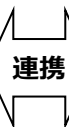
110番

小松島警察署

☎0885-32-0110

警察相談

☎#9110



## 小松島市役所

消費生活センター

☎0885-38-6880

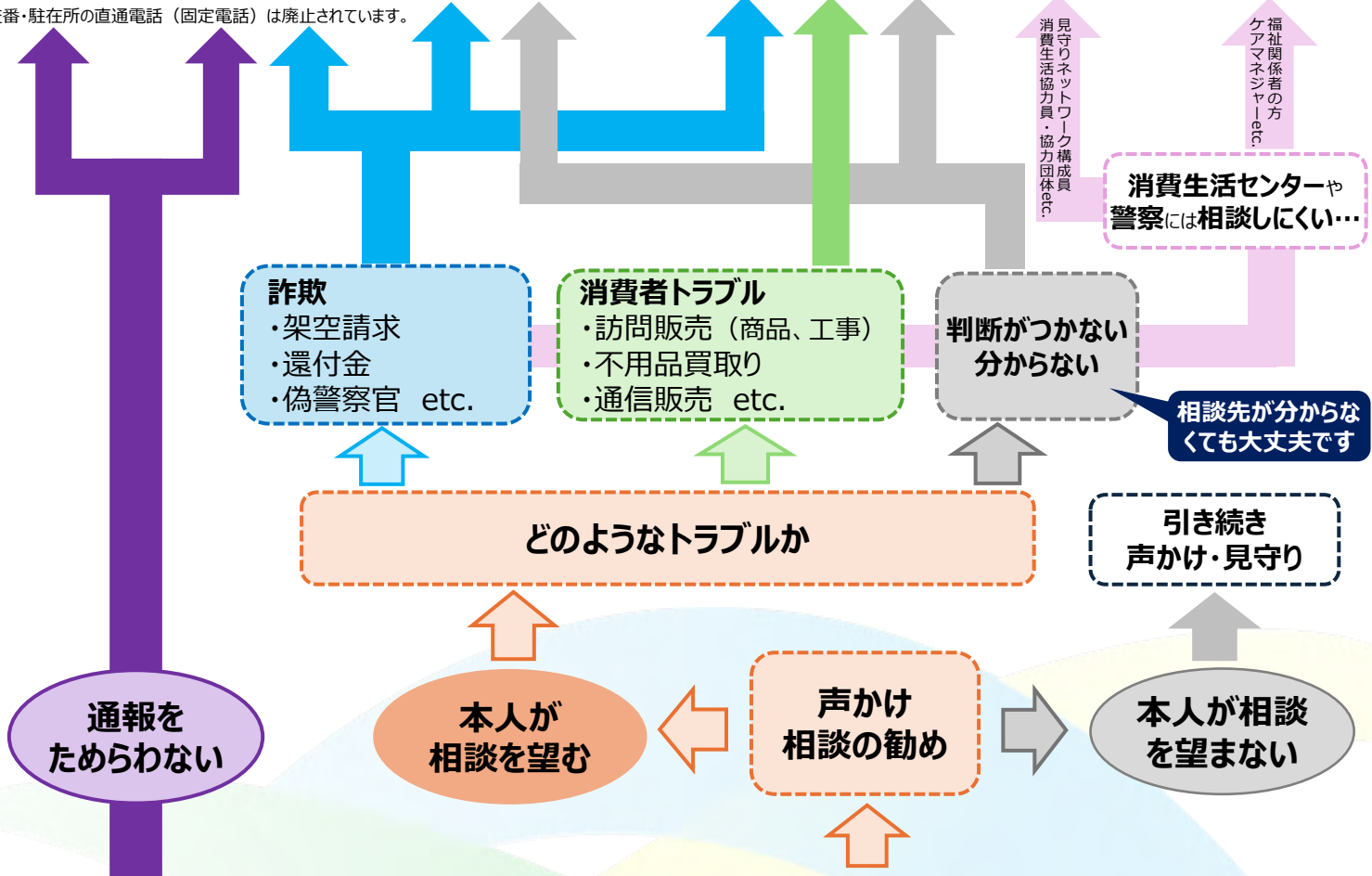
市民環境課

☎0885-32-2132

介護福祉課

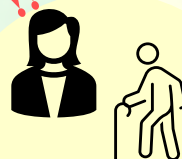
☎0885-32-3507

※交番・駐在所の直通電話（固定電話）は廃止されています。



### 緊急事態に遭遇

- 高齢者が電話しながらATMを操作
- 高齢者が電話しながら高額な電子マネーを購入
- 断っているのに訪問業者が帰らない（居座り）



### 見守り

### 本人・家の変わった様子を認識

- 不審な書類・メールに困った様子
- 頻繁に工事をしている（事業者が出入り）
- 1人暮らしなのに通販の荷物がたくさん届く

※このフローチャートはあくまでも相談先の目安です。迷ったときは、お電話のかけやすい機関へ御相談ください。

小松島警察署



小松島市役所

## Q&A

(※) 小松島市見守り関係機関連携強化研修会より

Q 小松島市消費生活センターでは、どのような業務を行っているのですか。

### 主な業務

- 商品やサービスに関する苦情相談等の受付と解決のための助言、あっせん、業者との交渉
- 消費生活上のトラブルや悩みの相談
- 適切な専門機関や窓口の紹介 など

### 対象地域

小松島市、勝浦町、上勝町

Q 警察はどのようなときに対応してくれるのですか。

- 詐欺と考えられるものに高齢者が代金を振り込もうとしているとき。

▶ 警察官が状況を確認し、詐欺が疑われる場合、振り込みしないように促します。

- 訪問してきた業者が帰ってくれなくてトラブルになっているとき。

▶ 家人が帰ってほしいと意思表示しても帰らない場合は、警察官が指導を行います。

Q 消費者被害に関して、ケアマネジャーとしてはどんな対応をすればいいですか。

- 消費生活問題の解決については、本来のケアマネジャーの業務ではありません。一方で、高齢者の異変に気づくことができる立場にあります。

- そのため、高齢者の異変に気づいた場合は、警察や消費生活センターなどの専門機関に **情報をつないでいただく** ようお願いします。

### 注意してほしいこと

専門機関へつなぐ際は、本人から同意をもらうようにしてください（緊急の場合を除く）。

Q 詐欺や悪質商法の場合、小松島警察署の担当部署はどこですか。

### 担当部署が分からない場合

- 警察署は、刑事課、生活安全課、交通課など、業務が多岐にわたります。

- 特に特殊詐欺の場合は内容によって担当課が変わる場合がありますが、代表電話へ連絡をして内容を伝えると、担当する部署へつないでくれます。

- 緊急の場合は110番へ。

## 「見守り」と「気づき」のポイント

### 居室・居宅の様子

- 不審な契約書や請求書、宅配業者からの不在通知はありませんか
- 不審な健康食品、魚介類などはありませんか
- 屋根や外壁などに不審な工事の形跡はありませんか
- 複数社から配達された新聞や景品類はありませんか
- 不審な業者（見慣れない人）が出入りしている形跡はありませんか
- 居室が不自然に散らかっていませんか

### 本人の言動や態度など

- 不審な電話やメールのやり取りなどはありませんか
- 生活費が不足したり、お金の困っている様子はありませんか
- 預金通帳などに不審な出金の記録はありませんか
- 定期的にお金をどこかに支払っている形跡はありませんか
- 何を買ったか覚えていないなど、判断能力に不安はありませんか
- 元気がない、などいつもと違う様子、困った様子はありませんか

(参考) 見守り新鮮情報 第521号 (独立行政法人国民生活センター)

# 小松島市における 消費者被害対応の質疑応答集

# はじめに

近年、一般の消費者が、特殊詐欺、SNS型投資・ロマンス詐欺や悪質商法などの「消費者被害」に遭うケースが急増し、深刻な問題となっています。

特に、高齢者の方や障がい者の方は被害に遭いやすく、それを未然に防止するためには、市区町村に設置されている

**消費者安全確保地域協議会**（以下、「**見守りネットワーク**」という。）

の3つの機能である

◎ 被害を防止するための情報提供（届ける）

◎ 被害の早期把握（気づく）

◎ 関係機関への引継ぎ・適切な対応（つなぐ）

を最大限に生かすことが重要であると考えられます。

そこで、徳島県小松島市を実証フィールドとして、見守りネットワークの構成員の中でも特に主要な役割を担う、消費者行政部局、福祉部局、警察の連携強化と、見守りを必要とする高齢者等に接する機会の多いケアマネジャーの皆さまの対応力の強化による、見守りネットワークの更なる活性化を目指して、令和7年11月21日に「**小松島市見守り関係機関連携強化研修会**」を開催しました。

この質疑応答集は、本研修会で取り上げられた、小松島市における見守り活動に関する疑問やその回答などをまとめたものです。

見守りの現場で対応される皆様のお役に立てれば幸いです。

# 目次

## 1. Q&A

- Q1 小松島市消費者安全確保地域協議会（小松島市見守りネットワーク）とは、どのような組織ですか。  
【参考】消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）
- Q2 小松島市見守りネットワークの特徴について教えてください。  
【参考】小松島市見守りネットワーク構成団体一覧・小松島市見守りフローシート
- Q3 小松島市消費生活センターでは、どのような業務を行っているのですか。
- Q4 小松島市消費生活センターの所在地、連絡先、開所日時について
- Q5 小松島警察署はどのようなときに対応してくれるのですか。
- Q6 警察には連絡先の電話番号が複数あり、どこにかけたらいいいのか分からないことがあります。使い分けはあるのですか。
- Q7 詐欺や悪質商法の場合、小松島警察署の担当部署はどこですか。
- Q8 消費者被害に関して、ケアマネジャーとしてはどんな対応をすればいいですか。  
【参考】研修会での意見（福祉部局から消費者部局・警察へ）
- Q9 詐欺のケースを警察に引き継いだ場合、その後の対応は教えてくれるのですか。
- Q10 警察はどうしても敷居が高く、人事異動もあるので、「顔の見える関係」を作りにくいように感じますが、関係機関同士での連携を強化するために何かいい方法はありますか。

## 2. 参考資料

- 【事例】ケアマネジャーから連絡を受け、解決に至った消費者トラブルについて  
【参考】「見守り」と「気づき」のポイント／クーリング・オフ／二次元コード一覧

## 3. 問い合わせ先

# Q&A

---

Q1

小松島市消費者安全確保地域協議会（小松島市見守りネットワーク）とは、どのような組織ですか。

A1

## 小松島市消費者安全確保地域協議会

（目的）

高齢者等の消費者トラブルにいち早く気づき、被害の未然防止  
被害の早期発見・早期解決につなげる

（主な取組）

- ・地域で生ずる消費者トラブルの情報共有
- ・被害防止のための仕組みづくり
- ・消費生活センターへの相談や関係機関との連携・引継ぎ など

※消費者被害の相談をきっかけに福祉のサポートを受けることが望ましい  
高齢者、障がい者の発見にも努めています。

なお、「**見守りネットワーク**」とは、「消費者安全法」に基づき各市町村に設置されている消費者安全確保地域協議会のこと。（※次ページ参照）

# 【参考】消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）

※一般的な消費者安全確保地域協議会を図式化したものです。

★ 11/21研修会に参加



Q2

小松島市見守りネットワークの特徴について教えてください。

A2

## 見守りネットワークの構成

「小松島市見守りネットワーク」には、多岐にわたる分野の構成員の方に参画してもらっており、警察、福祉部局、消費者協会、社会福祉協議会、民生委員、地域の金融機関や企業で構成されている。（※次ページ参照）

担当部局：**市民環境課（消費生活センターを所管）**

## 見守りフローシート

構成員が業務の中で見守り対象者を発見した場合、いち早く消費生活センターに相談できるよう、相談内容を整理できるシート（※8ページ参照）

令和6年度より、構成員の方に限り仕事の出先で専用の2次元コードを読み取り、フローシートに必要事項を入力、対象者の情報をWebサイトから市民環境課に報告する仕組みを構築。

（回答者：小松島市市民環境課）

## 【参考】小松島市見守りネットワーク構成団体一覧（2025年8月1日現在）

東とくしま農業協同組合 金融部	小松島市教育委員会
小松島市消費者協会	徳島大正銀行 小松島支店
とくしま生協企画部	「こまつしま」くらしの安全・安心サポーター
明治安田生命保険相互会社 徳島支社阿南営業所	小松島市社会福祉協議会
小松島市市民環境部	徳島県生活環境部 消費者政策課
認知症ちっカフェ なぎさ	小松島市防犯協会
小松島警察署 生活安全課	県南徳新会 小松島支部
阿波銀行 小松島支店	小松島市民生・児童委員連絡協議会
小松島市身体障がい者連合会	小松島市老人クラブ連合会
小松島横須郵便局	※順不同

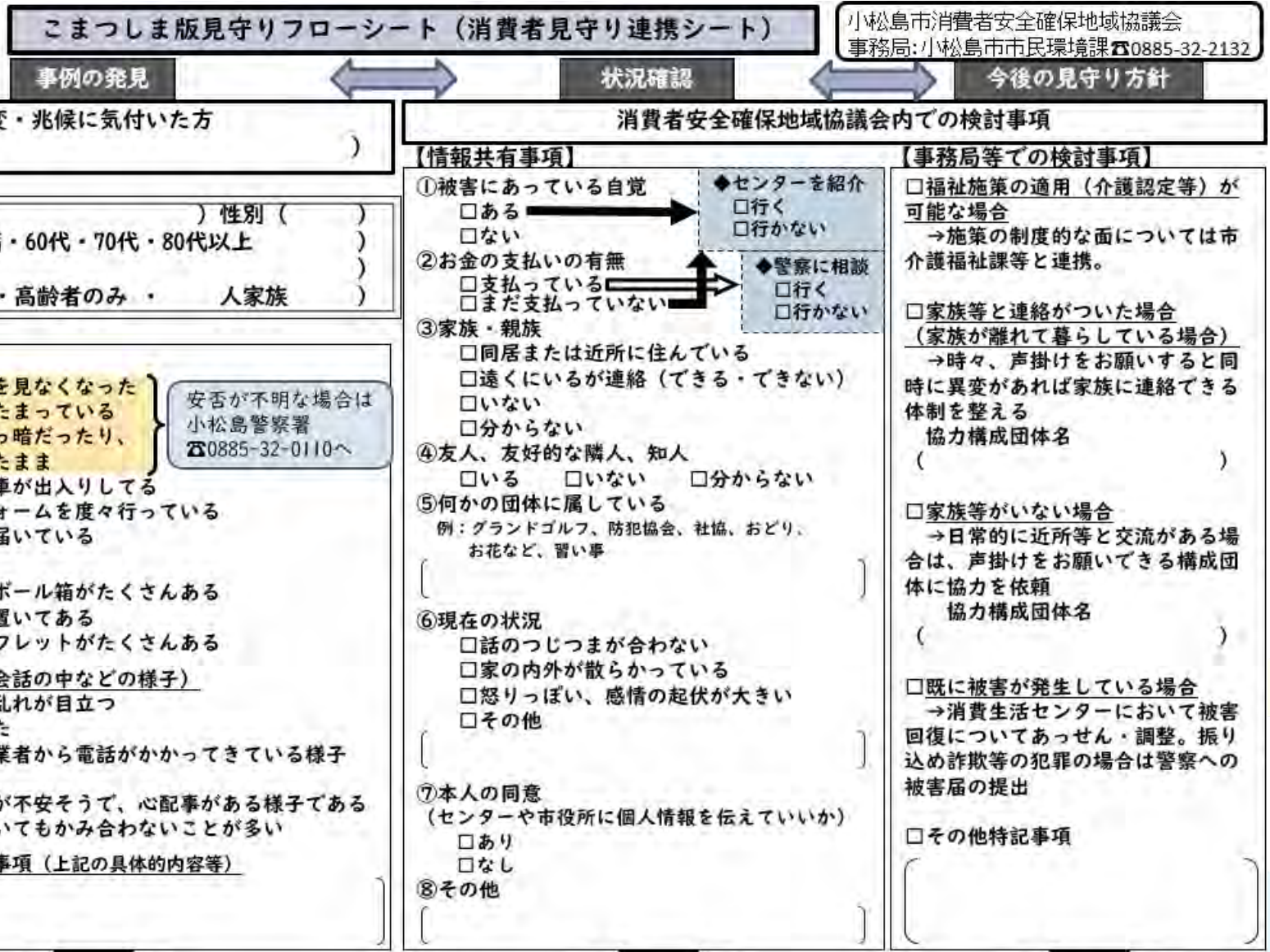


「消費生活協力員・協力団体」として、見守りネットワークに参画することもできます！

消費者安全法に基づき、地方公共団体の長からの委嘱により、消費者の安全を確保するための見守り活動を行います。

日常業務中に消費者被害等に気づいた場合、消費生活センターへの相談を勧める、または自らが消費生活センターに相談します。

※コンビニエンスストア、金融機関、宅配事業者、介護サービス事業者 など



Q3

小松島市消費生活センターでは、どのような業務を行っているのですか。

A3

## 主な業務

- 商品やサービスに関する苦情相談等の受付と解決のための助言、あっせん、業者との交渉
- 消費生活上のトラブルや悩みの相談
- 適切な専門機関や窓口の紹介 など

## 対象地域

**小松島市、勝浦町、上勝町**

## Q4 小松島市消費生活センターの所在地、連絡先、開所日時について

A4

### 所在地

小松島市役所 1 階（小松島市横須町1番1号）

### 連絡先

☎ 0885-38-6880

### 開所日時

月～金曜日 午前9時～午後4時（土日祝休み）

※土日祝は「徳島県消費者情報センター（徳島市寺島本町西1丁目5・アミビル東館7階）」にて対応します。☎ 088-623-0110

### 消費者ホットライン「188」

※居住地の最寄りの消費生活センターにつながります。

⑧ 上勝町、勝浦町にお住まいの方で、IP電話を使用し「188」に連絡をした場合、つながらないとの報告がありますので、上記の電話番号へ直接連絡をしてください。



消費者ホットライン188イメージキャラクター  
イヤヤン

Q5

小松島警察署はどのようなときに対応してくれるのですか。

A5

## 例①

高齢者が何らかの代金を振り込もうとしていて、詐欺のような気がするけど、違うかも…と迷った場合

まず、警察へ通報をしてください。警察官が現場へ行き、高齢者および通報者に状況を確認のうえ、詐欺ということであれば、振り込みをしないように促します。いつもと様子がおかしい等の場合は、迷わずに小松島警察署へ連絡をしてください。

Q5

小松島警察署はどのようなときに対応してくれるのですか。

A5

## 例②

訪問してきた業者が帰ってくれなくてトラブルになっている場面に遭遇した場合

通常の訪問販売に関しては、警察からやめるようには言えないことも多いですが、家人が帰ってほしいと意思表示をしているにも関わらず帰らない、ということであれば、警察としても帰るように指導することができます。“もめごとになっている”という点を捉えて、警察が介入することは可能です。小松島警察署への連絡をお願いします。

Q6

警察には、連絡先の電話番号が複数あり、どこにかけたらいいいのか分からないことがあります。使い分けはあるのですか。

A6

## 小松島警察署・代表電話

☎ **0885-32-0110**

## 警察相談

**#9110** ※警察へ相談したい、緊急性はない、など。小松島警察署の代表電話でも可能。  
全国共通。電話をかけた地域を管轄する警察本部につながります。

## 緊急の場合

**110** ※緊急、事件・事故の場合 など。

④ 交番・駐在所の固定電話は、徳島県全域において廃止されています。  
古い電話帳等には記載されている可能性がありますので注意してください。

(回答者：小松島警察署)

Q7 詐欺や悪質商法の場合、小松島警察署の担当部署はどこですか。

A7

## 担当部署が分からない場合

小松島警察署は、刑事課、生活安全課、交通課など、業務が細分化されています。

代表電話へ連絡をして内容を伝えると、担当する部署へつながります。特殊詐欺の被害に遭ったなど、内容によって担当する課が変わりますので、自己判断が難しい場合は代表電話へ連絡をしてください。担当課へつないだのち、詳細な内容をうかがいます。緊急の場合は110番へ。

Q8

消費者被害に関して、ケアマネジャーとしてはどんな対応をすればいいですか。

A8

## 前提として

- ケアマネジャーの業務は非常に多岐にわたっており、消費生活問題の「解決」については、本来のケアマネジャーの業務ではない。
- 一方で高齢者の異変に気づくことができる立場である。

## 対応について

高齢者の異変に気づいた場合は、警察や消費生活センターなどの専門機関に情報をつなぐ（被害防止につながる）。

※ケアマネジャーが高齢者の消費生活問題に関して、自分で抱え込むより、専門機関へつなぐことによって、本来の業務に集中することができます。

Q8

消費者被害に関して、ケアマネジャーとしてはどんな対応をすればいいですか。

A8

警察や消費生活センターへの  
連絡をためらうときは…

小松島市役所**介護福祉課**（☎0885-32-3507）へ連絡。  
市民環境課（見守りネットワーク事務局）とも連携しており、必要に応じて警察や消費生活センターへ情報をつなぐことが可能。

注意してほしいこと

専門機関へつなぐときは「**個人情報**」の取扱いに注意。  
連絡の際に、ご本人に「気になることがあるから、詳しい対応をしてもらえる機関に連絡をしてもいいか」を確認、同意をもらってください。  
同意があれば個人情報の問題はクリアできます。

※消費者安全法上は、消費者安全確保地域協議会の構成員間で、ご本人の同意なく個人情報の共有ができますが、実務的な観点からいえば本人の同意を得ることが望ましい対応です。また、構成員や消費生活協力員ではない場合、同意なく連絡をすると個人情報に関する法令等に抵触する可能性があります。（→次ページへ）

消費者被害の可能性がある案件を、ケアマネジャーからつないでいくときに、ケアマネジャーの立場から考えると、消費生活センターもしくは警察のどちらに連絡すればいいか、判断しかねることもあり得るため、情報共有と適切な連携をしてもらえることを希望します。消費生活センターに連絡しても「警察へ行ってください」と言われると、「せっかく連絡したのに・・・」となるかもしれません。ケアマネジャーの立場からすると、「警察と連携するので、この件を消費生活センターから警察に連絡しても構いませんか」というような対応をしていただくことが望ましいと考えられます。

Q9

詐欺のケースを警察に引き継いだ場合、その後の対応は教えてくれるのですか。

A9

事件捜査で警察が動いている場合は、詳細について伝えることは難しく、たとえ本人から了解をもらっていたとしても、第三者への情報提供は困難です。

今後、見守り活動など関係機関が連携していかなければならない情報については、お知らせする可能性もあります。答えることが可能な場合には、速やかに関係機関や見守りに携わる方に情報共有をしていきたいと考えています。

Q10

警察はどうしても敷居が高く、人事異動もあるので、「顔の見える関係」を作りにくいように感じますが、関係機関同士での連携を強化するために何かいい方法がありますか。

A10

「顔の見える関係」を作っていくことは警察としても必要だと認識しています。

警察では、広報や注意喚起を目的として、特殊詐欺や交通事故などに関する講演や講習を実施しています。

短時間でも高齢者の方が集まる場所や研修に呼んでいただければ要望に応じた内容での講習を行うことが可能なので代表電話に連絡を下さい。

# 参考資料

---

## 【事例】 ケアマネジャーから連絡を受け、解決に至った消費者トラブルについて【概要】

### トラブルの把握

ヘルパーが、勝浦町内のAさん（80歳代）宅を訪問したところ、足場が組まれており、Aさんによると「**今日、お金の集金が来る。不安だ。**」との申立て。  
話を聞くと、訪問業者（リフォーム関係）から工事を勧誘されて契約したことが明らかに。

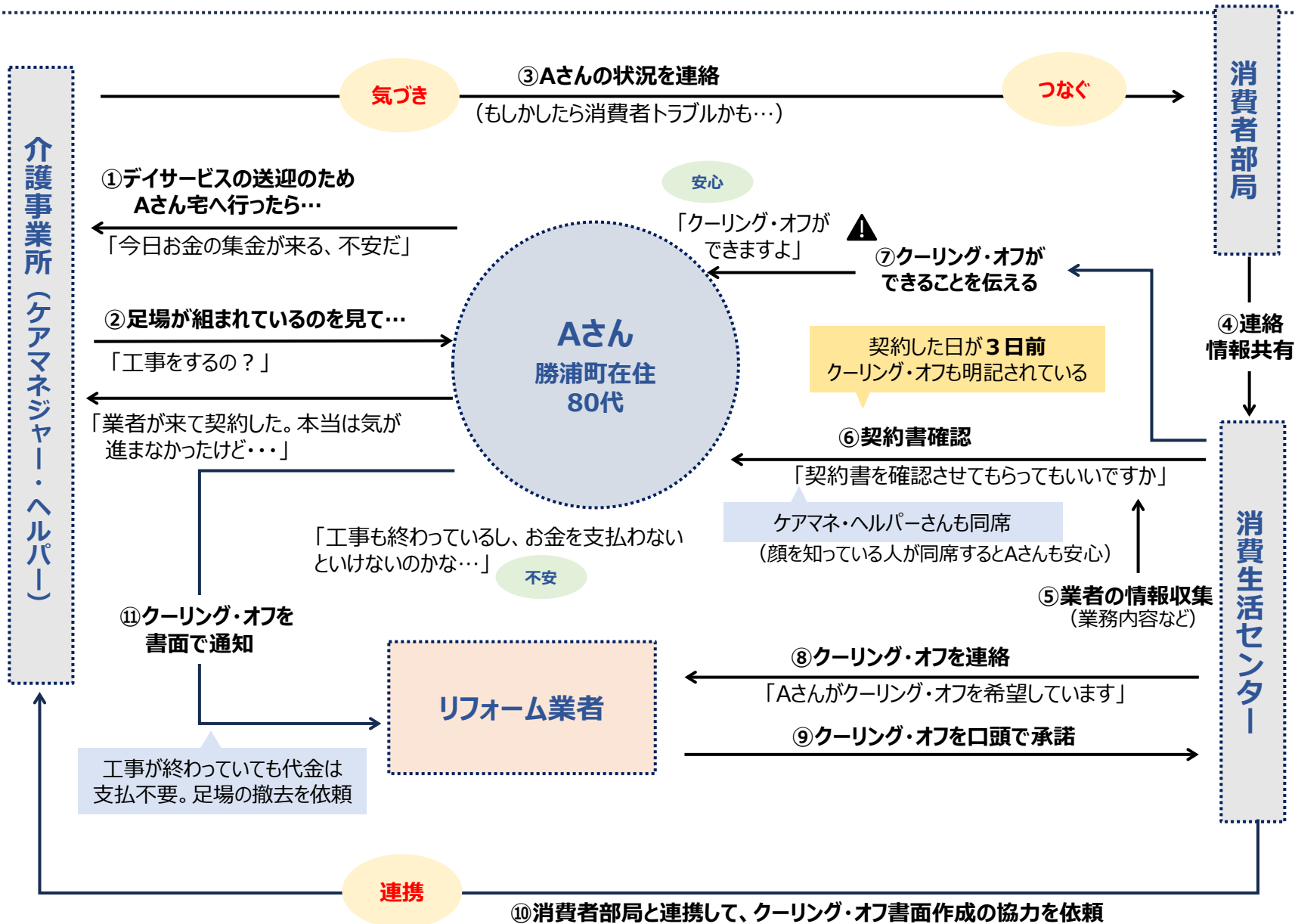
### 関係機関への連絡

ヘルパーはケアマネジャーに相談し、Aさんがデイサービスを受けている間に、消費生活センターへ通報。  
Aさんが帰ってきてから、契約書を見せてもらったところ、既に工事は終了し、代金の支払のみという状況であったが、**クーリング・オフ期間中**であることが判明。

### トラブルの解決

Aさんの意思を確認すると、クーリング・オフの行使を希望。  
消費生活センターから業者へ連絡し、口頭でクーリング・オフする旨伝えた後、Aさんにクーリング・オフ書面の記載要領を教示し、書面でクーリング・オフ実施。  
結果、代金を支払う必要はなくなり、足場も撤去。

# 【事例】 ケアマネジャーから連絡を受け、解決に至った消費者トラブルについて【フローチャート】





### 居室・居宅の様子

- 不審な契約書や請求書、宅配業者からの不在通知はありませんか
- 不審な健康食品、魚介類などはありませんか
- 屋根や外壁などに不審な工事の形跡はありませんか
- 複数社から配達された新聞や景品類はありませんか
- 不審な業者（見慣れない人）が出入りしている形跡はありませんか
- 居室が不自然に散らかっていませんか

### 本人の言動や態度など

- 不審な電話やメールのやり取りなどはありませんか
- 生活費が不足したり、お金に困っている様子はありませんか
- 預金通帳などに不審な出金の記録はありませんか
- 定期的にお金をどこかに支払っている形跡はありませんか
- 何を買ったか覚えていないなど、判断能力に不安はありませんか
- 元気がない、などいつもと違う様子、困った様子はありませんか

## 【参考】クーリング・オフ

- ⚠ 申込書面または契約書面（記載に漏れがない）を受け取ってから、以下の期間中は無条件で解約ができます。
- ⚠ クーリング・オフの通知は電磁的記録（メールなど）でも可能です。

8日間	訪問販売 訪問購入	電話勧誘販売 特定継続的役務提供
20日間	連鎖販売取引 業務提供誘引販売取引	



### これらの取引や契約は「クーリング・オフ」できません!!

店舗での買い物



通信販売での買い物



不動産の賃貸契約



自動車販売の契約

仕事用、営業用の買い物

通信販売も「クーリング・オフ」ができると勘違いしてたわ!



※連鎖販売取引と業務提供誘引販売取引の場合、これらの取引や契約であったとしても、「クーリング・オフ」ができることがあります。詳細は、消費者庁HPをご確認ください。  
消費者庁HP「特定商取引法ガイド」：<https://www.no-trouble.caa.go.jp/>

通信販売は「クーリング・オフ」ができませんが、  
一方的に送り付けられた商品は直ちに処分可能です!!

- ①商品は直ちに処分可能
- ②事業者から金銭を請求されても支払不要
- ③誤って金銭を支払ってしまったら、すぐ相談  
対応に困ったら、消費者ホットライン188へ相談しましょう。



消費者ホットライン188イメージキャラクター  
イヤン

## 【参考】二次元コード一覧

※質疑応答集中の参考資料の詳細をご確認いただけます。



5ページ：[消費者庁：高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック](#)



7ページ：[【参考】小松島市「見守りネットワーク構成団体一覧」](#)



8ページ：[こまつしま版見守りフローシート（消費者見守り連携シート）](#)



23ページ：[「見守り」と「気づき」で高齢者の被害を防ごう](#)



24ページ：[特定商取引法上の「クーリング・オフ」（一定期間は無条件で解約できます）](#)



消費者ホットライン188イメージキャラクター  
イヤヤン

## 【問い合わせ先】

### 小松島市 市民環境部 市民環境課

小松島市横須町1-1 小松島市役所1F

☎0885-32-2132

### 小松島市消費生活センター

小松島市横須町1-1 小松島市役所1F

☎0885-38-6880

### 小松島市 保健福祉部 介護福祉課

小松島市横須町1-1 小松島市役所1F

☎0885-32-3507

### 小松島警察署

小松島市日開野町字崎田26

☎0885-32-0110

#### 【作成者】

消費者庁新未来創造戦略本部

徳島市万代町1-1 徳島県庁10F

☎088-600-0000（代表）



# 高齢者の認知機能障害に応じた消費者トラブルと 対応策の検討に関する研究

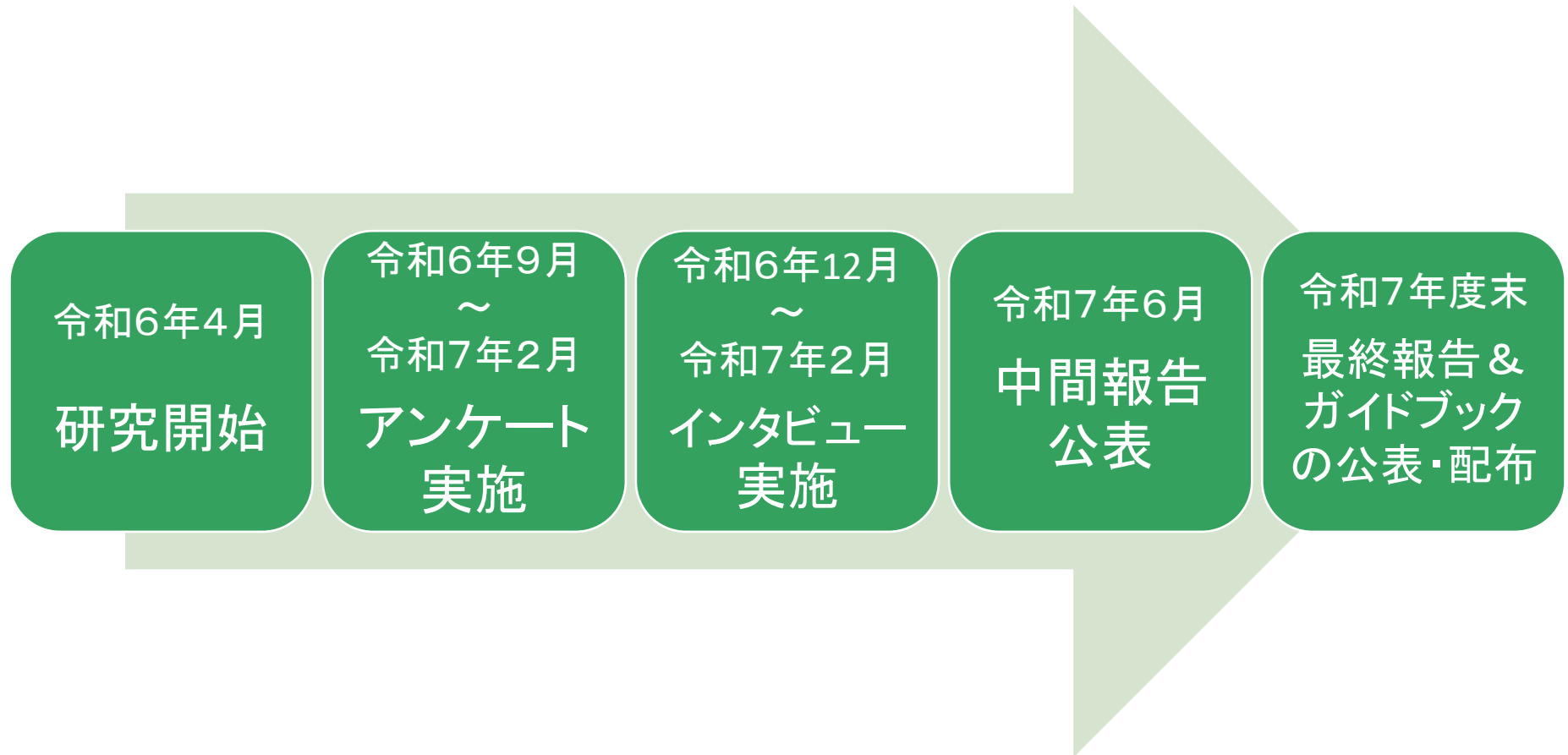
～医療福祉関係者の声から生まれた 支援ガイドブックについて～

令和8年3月

消費者庁新未来創造戦略本部



# 研究スケジュール



# 研究の全体像

テーマ：「認知症患者における消費者被害の実態調査と医療福祉関係者向けガイドブックの作成」（2024～2025年度）  
研究概要：認知機能障害等の内容と消費者トラブルの関係について、消費生活相談情報では現れない部分まで把握するため、  
専門家である医療福祉関係者を通じて実態調査（アンケート・インタビュー）を行い、被害防止のための資材を作成。  
研究リーダー：成本 迅 京都市立医科大学大学院教授

## 医療福祉関係者アンケート調査（500名）

<回答属性> 被害者等の診療経験がある医療福祉関係者

■ 医師                      ■ 看護師                      ■ 社会福祉士  
■ ケアマネジャー      ■ その他・無回答

51.4%      13.2%      10.8%      8.6%      16.0%

### <主な結果>

- ① 中等度認知症、軽度認知症・MCIの段階での被害件数が多い  
※MCI= Mild Cognitive Impairment（軽度認知障害）
- ② MCI当事者では、「対人接触型の販売手法」の被害が多い
- ③ 相談や連携の初動は、家族や地域包括支援センターが多い

深掘り

## インタビュー調査（アンケート協力者のうち26名）

<主な結果> 追加的なヒアリングにより、アンケート調査の結果が補強・裏付け

- ① 26例中、重度は少数（中等度：13、軽度（軽度認知症・MCI）：9）
- ② 居住形態や家族・地域との関係といった心理社会的脆弱性が被害の発生・長期化に密接に関連することが示唆  
社交性の高さ、孤独感、不安、経済的余裕などの要因が重なり、対応機会の増加や断りにくさ、周囲の気づきの遅れを通じて、被害リスクが増幅することが示唆
- ③ 消費生活センターとの連携に関して、守秘義務や個人情報保護への懸念から、相談や情報共有の範囲に迷いが生じているなどの制約が明らかに

## 消費者行政に関する主な示唆

- ・軽度段階から「気づき-初動-連携」を支える必要性を関係者に理解してもらうことが重要（①、②）
- ・実効的な見守りネットワークの促進など、支援者間の情報共有と連携体制の整備が重要（③）



## 成果物

### 研究報告書

2026年3月：  
リサーチディスカッションペーパー  
2025年6月：  
プログレッシブレポート（アンケート調査等）

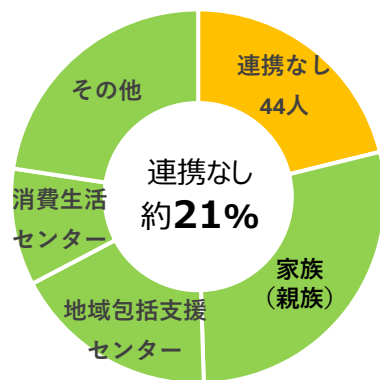
### 医療福祉関係者向け ガイドブック

見守り活動などを行う関係者の連携に向けた課題等を踏まえ、認知機能障害と消費者トラブルの関連性の理解を促しつつ、相談窓口や対応フロー等を記載したガイドブックを作成。

### 患者・家族向け ガイドブック

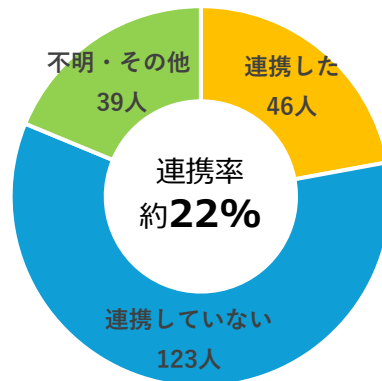
認知機能障害の患者の周りの方や専門知識のない方への理解を促進することの重要性を踏まえ、医療福祉関係者から患者・家族に配布するための啓発資材も追加して作成。

# インタビュー回答者からの声

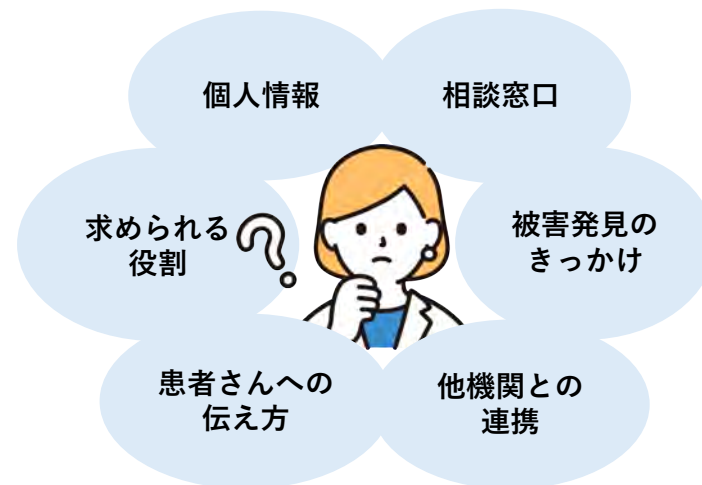


N=208

医療福祉関係者の  
最初の連携先



最終的な  
消費生活センターとの連携



## 気づきの重要性

- ・軽度段階こそ最も被害リスクが高いが、最も発見しにくい。
- ・被害は本人が気づかず、発覚は家族・医療福祉関係者・地域の第三者等による偶発的な気づきに依存。

## 連携時の壁

- ・対応時に得た個人情報等をどこまで他機関へ共有してよいか分からない。
- ・どこへ相談すればよいか迷う。
- ・組織内や連携時の役割分担が不明瞭なため、対応範囲が分からない。

## 初動対応の壁

- ・医師による消費者被害に関する呼びかけは、本人の尊厳への配慮が必要であり伝え方が難しい。
- ・本来業務ではない医療者が介入することにより、警戒を招く可能性がある。
- ・時間的制約がある。

## 要望の声も...

- ・医師等からの受診者への疾患啓発活動や、事例共有がトラブルの予防に有効だと思う。
- ・診断後に受診者や家族に配布したり、病院内に設置できる公的なパンフレット等があれば望ましい。

## ガイドブックの配布により

トラブルの早期発見・予防的支援

発見時の初動対応・連携の円滑化

医療福祉関係者を含めた見守りネットワークの促進

に繋げる

# ガイドブックの作成について



## 医療福祉関係者向け

(A4サイズ／6面)

見守り活動などを行う関係者の連携に向けた課題等を踏まえ、認知機能障害と消費者トラブルの関連性の理解を促しつつ、相談窓口や対応フロー等を掲載。

【掲載内容】被害発見のチェックポイント（診察時等）、対応・連携フロー、被害ケース、対応事例等



## 患者・家族向け

(A4サイズの3つ折り／6面)

認知機能障害の患者の周りの方や専門知識のない方への理解を促進することの重要性を踏まえ、医療福祉関係者から患者・家族に配布するための啓発資材。

【掲載内容】相談窓口、よくある手法、声かけの例、気づきのポイント、相談前のチェックポイント等

お手元の資料を  
ご覧下さい

気づきで防ぐ消費者被害

# MCI・軽度認知症

## への 対応と連携の ガイド



MCI・認知症高齢者の消費者被害に関する調査結果から

# こんなトラブルが起きています

消費者被害の多くは、一人暮らしの80代女性に集中しています。深刻なのは、ご本人に被害の自覚があるケースが極めて少ないことです。被害の顕在化には家族や地域のつながりが不可欠ですが、医療福祉関係者による問診が解決の糸口となることも少なくありません。他人事と思わず、日々の関わりの中にある「ちょっとした変化」を見逃さないことが、最善の対策となります。

## 被害ケース

<p>①健康食品・化粧品・医薬品の定期購入</p>  <p>健康食品や化粧品などの定期購入契約を自覚なく続けていた。診察中に本人から「試しに買ったつもりが定期契約になっていた」と相談があり、医師が消費生活センターへの相談を助言。センターの対応により解約に成功した。</p>	<p>②電話や訪問での勧誘の実例</p>  <p>新聞販売業者に無理やり購読契約を結ばされた。訪問看護師が契約書を発見し、主治医と家族に連絡。契約は解除された。医師は消費生活センターの存在を知らず、相談には至らなかったが、情報提供の必要性を痛感した。</p>
<p>③貴金属等の押し買いの実例</p>  <p>社交性が高く誰にでも応対してしまう傾向があり、押し買い業者に貴金属を売却。同居する娘が被害に気づき、地域包括支援センターを通じて認知症初期集中支援チームが対応。訪問販売お断りステッカーの配布や電話設定変更などで再発は防止されたが、被害品の回収は困難だった。</p>	<p>④屋根等の住宅修理の実例</p>  <p>リフォーム業者から「雨漏りする」「住めなくなる」と不安を煽られ、高額契約を結んでしまった。本人は契約内容を一部覚えていたが、被害とは認識しておらず請求された金額を支払った。引き落とし金額が高額であったため、息子が本人に尋ねてトラブルが発覚した。</p>

# なぜ今、医療福祉関係者が消費者被害を意識する必要があるのか

2024年に発表された推計では、認知症の人は約471万人、MCIの人は約564万人に達しています。消費生活センターへの相談においても契約当事者が65歳以上の高齢者の割合は約3割を占めており、高齢者、特に認知症を患った高齢者は、判断力の低下や記憶障害などにより、さまざまな消費者トラブルに巻き込まれやすいことが知られています。消費者庁では地域で高齢者や認知症など判断力の低下した消費者を見守る体制の構築や、消費者被害に関する注意喚起などを行っています。こうした高齢者は被害を自覚しにくい傾向があり、医療福祉関係者を含めた地域全体での見守りがより一層重要となっています。

2024年相談件数の年代別内訳



認知症と軽度認知障害の全国推計(2025年)

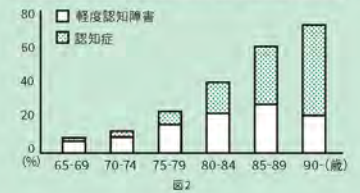


図1 2024年相談件数の年代別内訳 (引用) 令和7年消費者白書

図2 認知症と軽度認知障害の全国推計(2025年) (引用) 認知症及び軽度認知障害の有病率調査並びに将来推計に関する研究(二宮他)

消費者庁  
高齢者の認知機能障害に応じた  
消費者トラブルと対応策の検討に関する研究 ▶



# 「まだ軽いから大丈夫」ではない MCI・軽度認知症の危うさ

## 被害は軽い段階でも遭う

消費者被害は、重度の認知症の人だけに起こる問題ではありません。図3に示すように、被害に遭った当事者の認知症の重症度を見ると、中等度認知症が約4割を占める一方で、軽度認知症が約3割、MCI(軽度認知障害)が約2割を占めています。「まだ軽い段階」と見過ごされやすい時期にも被害が発生している点に注意が必要です。重度認知症はむしろ少数であり、判断力が一定程度保たれている段階のほうが、消費行動上のリスクが高いことが分かります。

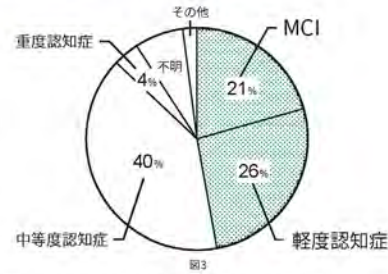


図3 消費者被害にあった当事者の認知症重症度の割合 (n=278)  
(5/16) 高齢者の認知機能障害による消費トラブルと対応策の検討に関する研究 (2025年) プロダクション・レポート  
(上野 他)

特徴的な  
認知機能障害

判断力低下

記憶障害

実行機能障害

## 認知症はそれぞれ 被害のかたちは異なる

認知症の重症度や病型により、消費者被害の特徴は異なります。MCIでは訪問勧誘や電話勧誘、架空請求などの被害が多く、アルツハイマー型認知症では健康食品などの定期購入が解約できず、被害が長期化しやすい傾向があります。

## 気づかれにくいからこそ、 被害が広がる

MCIや軽度認知症の人は、被害に気づかないまま業者に対応してしまうことがあります。周囲が把握した時点で被害が重なり、高額化している場合もあります。診察や面談の場で、金銭や契約に関する小さな変化に早く気づくことが重要です。



MCIは、年齢相応の物忘れ以上に記憶が苦手になる等、軽度の認知機能低下がみられ、認知機能検査でもその傾向が確認できます。一方、日常生活は自立して送ることが多いです。ただし、予定管理や金銭管理に負担を感じやすく、不安や自信の低下、社会参加の減少も生じやすいため、早期の気づきと支援が大切です。

# 医療福祉関係者の「気づき」が 消費者被害を防ぎます

高齢者宅を訪問する機会がある医療福祉関係者が、訪問時に見つけた「気づき」をきっかけに、消費者被害を防ぐことができたケースがあります。認知症と診断されているかどうかにかかわらず、訪問先の高齢者が何らかの消費に関するトラブルに遭っているかもしれない...と感じたら、躊躇することなく、家族や地域包括支援センターやケアマネジャーなどに連絡してください。消費生活センターとの連携で消費者被害から高齢者を守ります。

訪問先のお宅

こんなにたくさんのお布団どうしたんですか？

訪問診察にて...

少し前にリフォームしたのに、また修理...? おかしいかも...

孫みたいなのが何度も来てくれて、  
ついつい買ってしまったのよ...

地域の方が消費者被害に  
あっているかもしれません。

ケアマネジャーや  
地域包括支援センターと連携

消費生活センター(188)に  
相談してもらえませんか？

すぐに  
連絡(ご家族に)

その後

消費生活センターの  
斡旋(あっせん)で  
和解決立。

その後、医療機関、  
消費生活センターと協力し、布団は返品。

司法書士に頼んで金銭管理制度を活用することになった。

本人は被害を認識しておらず

支援者の初動対応が被害防止につながった。

# 気づき・見守り・つなぐ

## 医療福祉関係者にできること

認知機能障害のある高齢者の消費者トラブルは、本人が被害を自覚せず誰にも気づかれない可能性があります。医療福祉関係者は、日常生活や対話の中での違和感に気づき、早めに相談先につなぐ「橋渡し役」として重要な立場にあります。以下、消費者トラブルを疑う際の主なチェックポイントを示します。

### 消費者トラブルを疑うチェックポイント

生活・環境面のサイン	診療・支援場面での会話上のサイン
<input type="checkbox"/> 郵便物や請求書、契約書が大量に保管されている <input type="checkbox"/> 健康食品や寝具など、同じ商品が繰り返し届く <input type="checkbox"/> 自宅周囲に工事の足場や修繕の痕跡がある <input type="checkbox"/> 見慣れない業者の出入りが頻回にみられる <input type="checkbox"/> プリペイドカードの購入や多額の現金引き出しの話題が出る	<input type="checkbox"/> 「試しに買っただけ」「よく覚えていない」といった発言がみられる <input type="checkbox"/> 契約内容や購入理由の説明が曖昧で一貫しない <input type="checkbox"/> 解約や返品の話になると混乱や不安が強まる <input type="checkbox"/> 投資や保険など高額・複雑な契約の話が突然出る

### 気づいたときの初期対応と連携

これらのサインに気づいた場合、医療福祉関係者が自ら消費者トラブルを解決する必要はなく、専門の相談窓口につなぐことが重要です。トラブルの存在が疑われる段階で支援につなげることが、被害の拡大防止につながります。

#### 見守りネットワーク図



### MEMO

各機関の連絡先を書き込みましょう。

⇒ 地域包括支援センター： \_\_\_\_\_

⇒ 最寄りの消費生活センター： \_\_\_\_\_



**医療福祉関係者向け**  
(A4サイズ／6面)

見守り活動などを行う関係者の連携に向けた課題等を踏まえ、認知機能障害と消費者トラブルの関連性の理解を促しつつ、相談窓口や対応フロー等を掲載。

【掲載内容】被害発見のチェックポイント（診察時等）、対応・連携フロー、被害ケース、対応事例等



**患者・家族向け**  
(A4サイズの3つ折り／6面)

認知機能障害の患者の周りの方や専門知識のない方への理解を促進することの重要性を踏まえ、医療福祉関係者から患者・家族に配布するための啓発資材。

【掲載内容】相談窓口、よくある手法、声かけの例、気づきのポイント、相談前のチェックポイント等

気づきで防ぐ消費者被害

認知症と  
消費者トラブル  
に備える  
ガイド

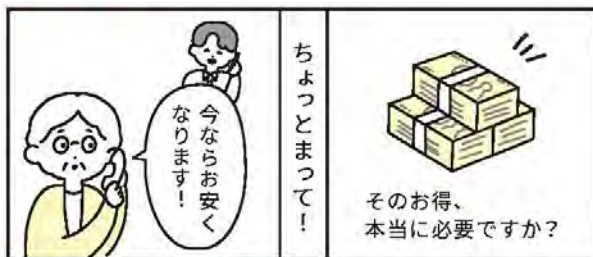


MCI・認知症高齢者の消費者被害に関する  
調査結果から

## ありがちな3つの場面

ここでは、ご家庭で起こりやすい「ありがちな消費者トラブル」を紹介します。業者の言葉をうのみにして後悔しないよう、よくある手口を知っておきましょう。

### 1 電話で



### 2 自宅への訪問で



### 3 インターネットやチラシで



こうなる前に、少しでも迷ったらその場で決めずに、家族や周りの人に相談しましょう。

## 認知症のある方の多くが、気づかないままトラブルに遭っています

日本には認知症の人が約471万人、MCI(軽度認知障害)の人が約564万人います。高齢化に伴い、今後は認知症になっても住み慣れた地域で安心して暮らし続けられる社会、「認知症バリアフリー」の実現が求められています。

### 当事者本人の消費者被害の認識

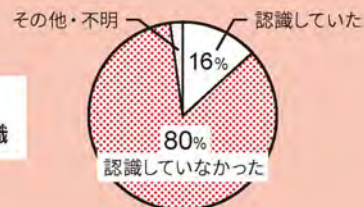


図1

また契約を行った人の8割以上が「消費者トラブルに遭った」という認識がなかったという結果がでています。判断力の低下や記憶障害などにより、さまざまな消費者トラブルに巻き込まれるリスクが高く、地域全体での見守りや、家族からの注意・声かけなどが必要です。

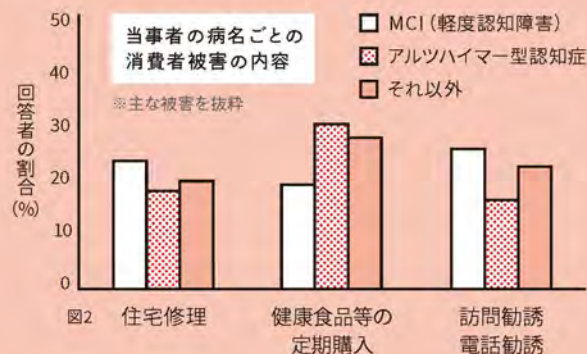


図2

認知症高齢者が、訪問販売や電話、インターネットなど様々な方法で思わぬ契約をしてしまった・トラブルに巻き込まれたケースが多くみられました。

図1,2 (引用) 高齢者の認知機能障害に応じた消費トラブルと対応策の検討に関する研究 (2025年) プロGRESSIP・レポート (上野 他)

## 日常生活の中には、知らないうちに契約になっていることがあります

日常生活における買い物やサービスの利用の多くは「契約」です。これらは「申込み」と「承諾」で成立しますが、中には内容を誤解したまま契約したり、解約できずに困ったりするケースも含まれます。

### こんなことはありませんか？

- よくわからない契約書や請求書がたくさんある。
- 財布のお金がすぐになくなるので、頻りにATMに行く。
- 自宅に開けていない健康食品、化粧品などが沢山ある。
- 以前契約した商品が毎月届くが、解約方法がわからない。
- 電話で何かの契約をしたが、内容が全くわからない。

## 信頼できる人に相談してみよう

ひとつでも気になることがあれば、早めに家族やかかりつけ医、地域包括支援センターに話してみよう。消費生活センターなどと連携し、消費者被害を早期に防ぎます。



### 相談前のチェックリスト

Q. いつ契約しましたか？ A. ○月○日頃	✓
Q. きっかけはなんでしたか？ A. 近所で工事をしている業者が挨拶に来た。	✓
Q. 誰と何を契約しましたか？ A. ○○工務店で屋根瓦の修理	✓
Q. いくらですか？支払いましたか？ A. 100万円、支払い済み。	✓

## 消費生活センターとは

消費生活センターは、くらしの中の消費に関する困りごとを相談できる公的窓口です。家族からの相談もできます。

## ご家族の方へ——こんな変化に気づいたら

認知機能障害のある高齢者の方は、自覚がないまま不利益な契約を結んでしまうことがあります。本人が「大丈夫」と言っている、周囲が以下の変化に注意を払うことが大切です。

### 具体的な気づきのポイント

#### お金・モノの変化



見慣れない領収書



短期間の高額出費



大量の同一商品

#### 人間関係の変化



頻繁な営業電話



過度な業者信仰



内緒にする素振り

## 声掛けをしてみよう

問い詰めたり否定したりせず、本人の自尊心を尊重しながら「一緒に確認したい」「心配している」という姿勢で伝えましょう。

- 私の方がよく分からなくて。少し一緒に見てもいい？
- 最近トラブルの話聞いたから、念のため確認しておきたくて
- あなたは悪くないよ。最近分かりにくい契約が多いよね
- もし困ることがあったら、私も一緒に考えたいな

### 消費者庁

高齢者の認知機能障害に応じた消費者トラブルと対応策の検討に関する研究 ▶



### 認知症と消費者トラブルに備えるガイド

発行：消費者庁 新未来創造戦略本部 国際消費者政策研究センター 2026.02.27

## 一人で抱え込まず、早めに相談しましょう

どんな些細なことでも、何か気になることがあれば、以下のステップで早めに相談することが大切です。



### 見守りネットワーク図



消費者庁 消費者ホットライン 188  
イメージキャラクター イヤマン

早く気づいて、早く相談することが、  
くらしとお金を守る一番の近道です。

### 地域の相談先 MEMO

- ➡ 地域包括支援センター： \_\_\_\_\_
- ➡ かかりつけ医： \_\_\_\_\_
- ➡ 消費生活センター（☎188）： \_\_\_\_\_

# 前回研究におけるガイドブック

前回研究では・・・（研究期間：2021年4月～2022年7月）

- ・高齢顧客への対応に関する工夫や課題について民間企業30社にアンケートとヒアリングを実施
- ・全国の消費生活センター等で受け付けた「判断不十分者契約」に関する消費生活相談の傾向を、テキストマイニングで分析



消費生活センター等での相談対応や企業での認知症等の消費者への対応の向上を目指したガイドを作成



認知症にやさしい対応のためのガイド 第1章 事業者が取り組むべき対応	
1 事業者が経験したトラブル	1-1
2 初めて認知症を学ぶ人へ	2-1
3 認知症と消費者トラブル	3-1
4 認知症にやさしい仕組み	4-1
5 認知症に配慮した企業の工夫	5-1
6 認知症に関する課題・種別別など	6-1



消費者庁HPで公表

配布先（約1500冊配布済）

- ・福祉団体
- ・事業者団体
- ・法テラス
- ・生活協同組合
- ・金融機関
- ・消費生活センター
- ・地域包括支援センター
- ・地方公共団体
- ・医療機関

等

活用例

- ・セミナー、講演会
- ・社内勉強会
- ・窓口での配布

等

大変好評を  
いただきました！

※3月1日時点

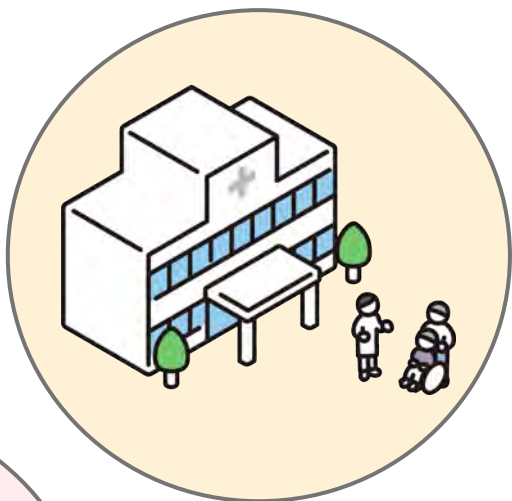


# 展開イメージ

全国の消費生活センター

アンケート調査にご協力いただいた医療福祉関係者が所属する学会

へ配布予定



院内設置



診断後・対応時配布



消費生活センター、  
医療福祉機関  
etc

関係機関窓口での配布



講演会・勉強会等での活用

## 客員研究官等からのコメント（敬称略・五十音順）



上野大介  
客員主任研究官

インタビュー調査を通じて、日常業務の中で想像以上に多くの消費トラブルに直面されている実態を知り、そのご負担の大きさと責任の重さを改めて認識いたしました。同時に、本来の専門領域ではない消費問題への対応に、手探りで向き合われている姿勢に深い敬意を抱いております。

高齢の方々が自ら消費トラブルに気づき、適切に対処することは必ずしも容易ではありません。認知機能や社会的孤立などの要因が重なる中で、周囲の専門職やご家族が早期に気づき、適切な支援機関へつなぐ役割は今後ますます重要になると実感しております。

本成果が、被害予防に資するだけでなく、日々現場で悩みながら支援にあたっておられる医療・福祉関係者の皆様、そしてご家族の皆様の一助となることを心より願っております。

京都女子大学現代社会学部現代社会学科准教授



江口洋子  
客員主任研究官

医療現場は高齢者の異変に接する貴重な「気づきの窓」ですが、現状、その気づきが消費相談窓口との具体的な連携に繋がる仕組みは十分ではありません。

本調査により、現場の医療福祉関係者が専門機関との確かな繋がりを強く求めていることが浮き彫りとなりました。被害防止は現場の孤軍奮闘ではなく、両者が垣根を越えシームレスに連携して初めて実現します。本成果が、地域における見守り体制の充実に寄与することを切に願います。

慶應義塾大学医学部精神・神経科学教室特任助教

## 客員研究官等からのコメント（敬称略・五十音順）



大矢希  
客員主任研究官

医療機関で確認される認知機能低下や精神症状が、必ずしも直接的に消費者被害と結びつくとは限りませんが、生活や会話の中に現れる小さな違和感に周囲が気づくことが、被害の早期発見につながると考えられます。また、その後に本人の自尊心にも配慮しながら関わり続け、関係機関と連携していくことによって、さらなる被害の拡大を防ぐことが可能になります。

消費者被害の問題は、病院に通院しているかどうかにかかわらず、地域で暮らす高齢者を支えるうえで重要な視点です。本研究および本パンフレットが、被害への気づきと関係者の連携を早い段階から促す実践的なツールとして活用されることを願っています。

京都第二赤十字病院こころの医療科医長



加藤 佑佳  
客員主任研究官

インタビューを通じて、日々の支援の中で重ねられている対応や悩みに直接触れ、多くの学びと気づきを得ることができました。同時に、悪質な手口が想像以上に身近に存在している実態にも改めて考えさせられました。

こうした結果を踏まえ、MCI・軽度認知症段階からの気づきと連携を促す実践的ツールとして本パンフレットを作成しました。被害は特別な出来事ではなく、誰にでも起こり得ます。私どもの取り組みが早期の気づきと支援につながる対話のきっかけとなれば幸いです。ぜひたくさんの方に手にとっていただきたいです。

京都府立医科大学大学院医学研究科精神機能病態学講師

## 客員研究官等からのコメント（敬称略・五十音順）



品川俊一郎  
客員主任研究官

今回の調査から明らかになったのは、消費者被害はMCIの段階からすでに始まっているということです。まだ自立している軽度の時期こそ、最も注意が必要です。その意味で、医療は最前線のセンサーになりえます。日常的に高齢者と関わる医療・福祉職こそが、最初のサインに気づける立場にあります。

今後は、医療・福祉と消費者保護を切り分けるのではなく、一体として支えることができる連携体制を構築することが重要です。

東京慈恵会医科大学精神医学講座教授



高比良直子  
客員研究官

今後の高齢者の消費者被害防止対策を考える上で、大変意義深い取り組みができたことに感謝いたします。今回の調査では、高齢者に関わる機会の多い、医療・福祉に従事されている皆様からのアンケート及び聞き取り結果から、消費生活センターで相談を待っている立場ではわからない、高齢者の認知機能と消費者被害の関係性や、見守り者の視点からの気づきやお考えについて知ることができました。また、結果を基に作成した2種類のパンフレットにつきましては、医療・福祉の現場と消費生活センターを繋ぐツールとして、ぜひとも現場で活用していただければと思います。今回の取り組みが、医療・福祉関係者と消費生活センターの連携を促し、高齢者の消費者被害を迅速に防ぐための布石となることを願っております。

公益社団法人全国消費生活相談員協会消費者教育研究所研究員(消費生活相談員)

## 客員研究官等からのコメント（敬称略・五十音順）



成 本 迅  
客員主任研究官

本研究は、認知機能障害と消費者トラブルの関係を医療・福祉の現場の視点から明らかにし、早期の気づきと連携の重要性を示した点に大きな意義があります。

特に、軽度認知症やMCIの段階から被害が生じ得ること、そして医療福祉関係者と消費生活センター等との連携が重要であることが示されました。今回作成したガイドブックが、医療・福祉・地域の関係者の間で活用され、認知機能障害のある方の消費者被害の予防と早期対応につながることを期待しています。

京都府立医科大学大学院医学研究科精神機能病態学教授



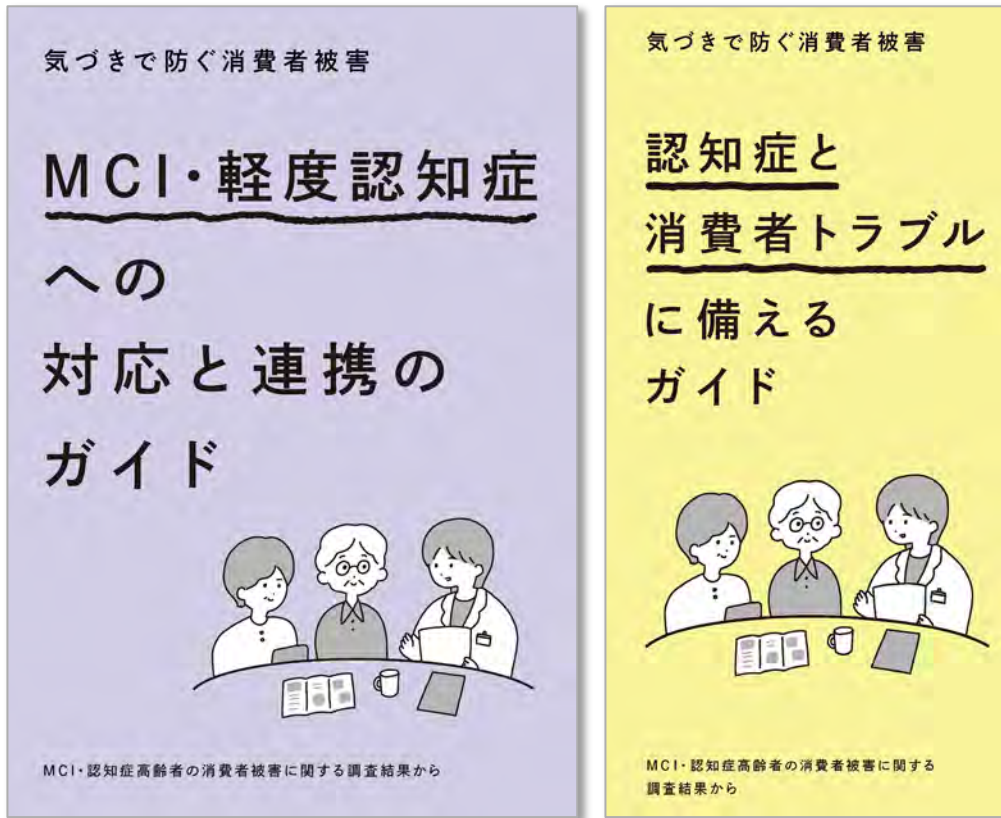
樋 山 雅 美  
客員研究官

今回のインタビューでは、周囲からの報告で被害に遭っていたことを知ったというケースがたくさんありました。また、詐欺に気づいてもどうすればいいのか分からない、というお声も少なくありませんでした。

現場の皆様は、対応の限界を感じ、連携の必要性を強く感じておられます。私たちにできることは、気づきのきっかけを作ること、気づいた後の行動を分かりやすくお知らせすることだと感じます。この研究が、消費者被害を防ぐ地域の輪の広がりの一助になれば幸いです。

一般社団法人日本意思決定支援推進機構リサーチフェロー

リサーチ・ディスカッション・ペーパーと併せ、  
ガイドブックを公表・全国の関係機関へ配布



成果物イメージ

研究成果は  
当庁ウェブサイトでも公表！

[https://www.caa.go.jp/policies/future/icprc/research\\_003](https://www.caa.go.jp/policies/future/icprc/research_003)

