

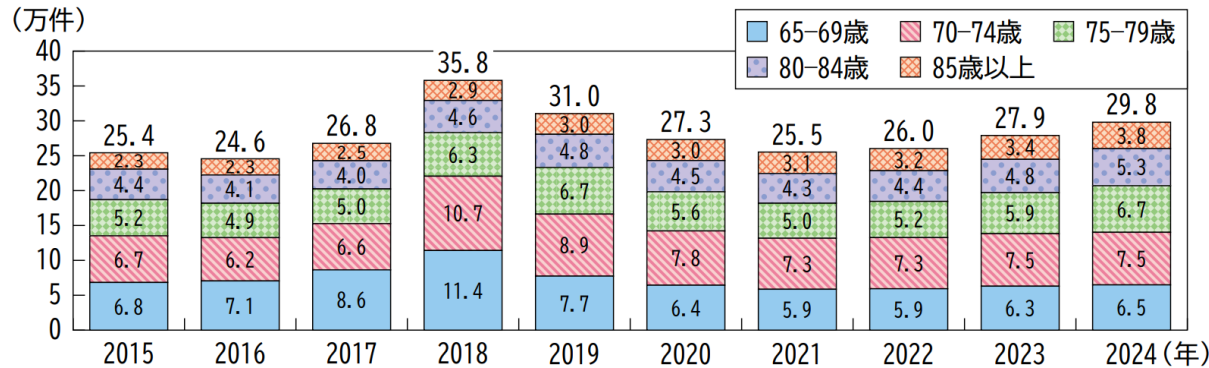
# 認知症施策推進基本計画に係る 消費者庁の主な取組

令和8年(2025年)1月

## 認知症等の高齢者の消費生活相談

- 認知症等の高齢者（※）の消費生活相談について、本人から相談が寄せられる割合は、高齢者全体では約 8 割である一方で、認知症等の高齢者では約 2 割にとどまる。
- 認知症等の高齢者は、本人が十分に判断できない状態のこともあり、消費生活相談全体や高齢者全体に比べ、「訪問販売」や「電話勧誘販売」に係る消費生活相談の割合が高く、事業者に勧められるままに契約したり、買物を重ねたりする場合がある。
- ※トラブルの当事者が65歳以上で、精神障害や知的障害、認知症等の加齢に伴う疾病等、何らかの理由によって十分な判断ができない状態であると消費生活センター等が判断したもの。

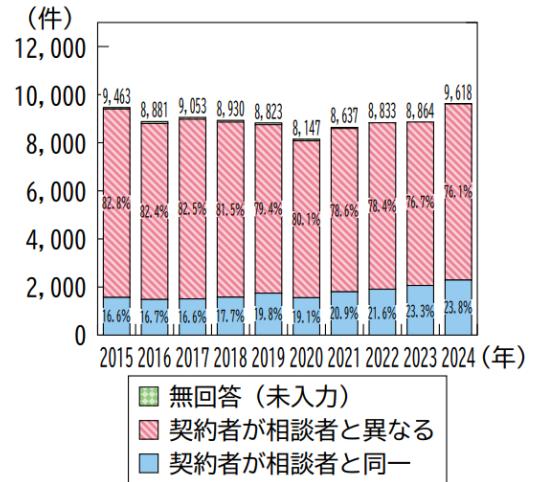
図表 I-1-4-11 高齢者の消費生活相談件数の推移



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2025年3月31日までの登録分)。  
2. 契約当事者が65歳以上の相談。

図表 I-1-4-13

認知症等の高齢者の消費生活相談件数の推移



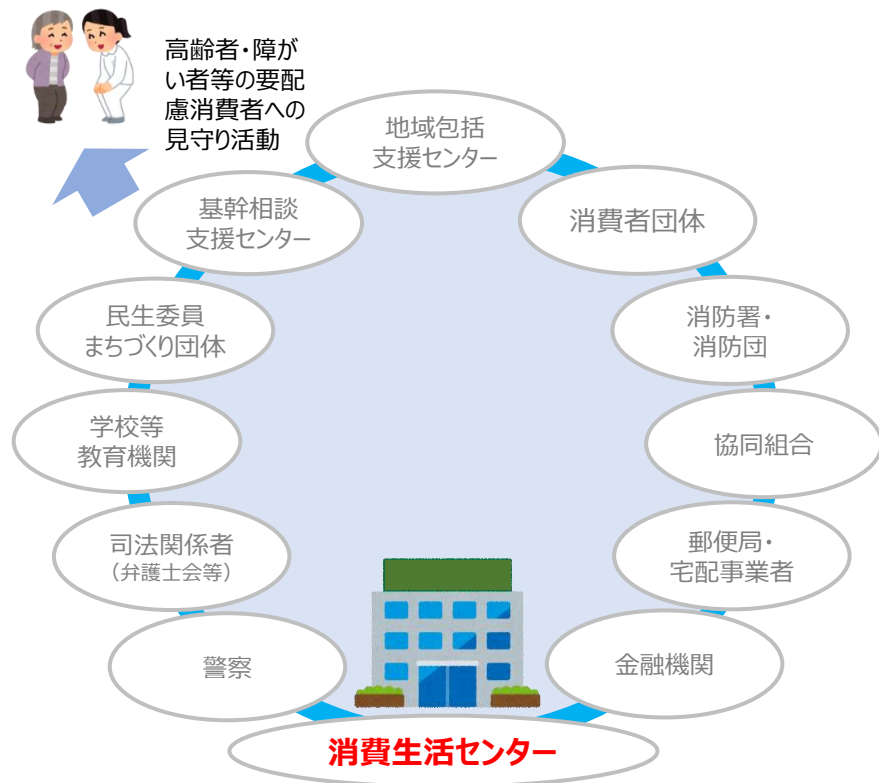
(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2025年3月31日までの登録分)。  
2. 契約当事者が65歳以上の「判断不十分者契約」に関する相談。

# 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、相談を待つだけではなく、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



## 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