

「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」に関する報告書について

消費者庁新未来創造戦略本部 秋森 三千可（あきもり みちか）

はじめに

現在の日本では少子高齢化が進行し、超高齢社会を迎えている。2024年10月1日時点の65歳以上人口は3624万人となり、総人口に占める割合（高齢化率）は29.3%となっている。今後も総人口が減少する中で65歳以上の人が増加することにより高齢化率は上昇を続け、2037年には33.3%で3人に1人が高齢者となり、2070年には38.7%に達して、国民の約2.6人に1人が65歳以上の人となる社会が到来すると推計されている。他方で、65歳以上の高齢者に関する消費生活相談件数の推移をみると、2018年（約35.8万件）をピークに減少していたが、2021年（25.5万件）以降徐々に増加しており2024年には29.8万件となっている。また、相談全体に占める高齢者に関する相談件数の割合も2022年（29.7%）以降増加傾向にあり（2024年33.1%）、今後高齢化率がさらに上昇していくことに伴って高齢者からの相談割合も増加していくことが考えられる。

さらに、2022年の65歳以上の高齢者における認知症の有病者数は約44.3万人、MCI（※1）の有病者数は約55.8万人と推計されており、2050年には約58.6万人が認知症に、約63.1万人がMCIになると見込まれている。以上のような状況の中で、高齢化に伴う認知症患者の増

加に対応できる取組が重要な課題となっている。

本調査の概要

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で取り組んでいる「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」では、MCIや認知症の高齢者における消費者被害の実態とその背景要因を明らかにし、医療福祉関係者が果たすべき役割や地域連携体制のあり方を検討することを目的として、医療福祉関係者を対象とした調査を実施した。本稿では調査の結果や考察をまとめたブロッグレッシュ・レポート（2025年6月公表）の内容について一部抜粋して紹介する。

本調査の対象者

本研究では、日本老年行動科学会、日本認知症ケア学会、日本老年精神医学会、日本在宅医療連合学会、及び日本認知症学会等の会員である医療福祉関係者500名に対して、インターネットを通じたアンケート調査を実施し、消費者被害に遭ったことがある、あるいはその疑いがある人を対象（診療した経験があるか、ある場合はその事例について、被害の内容に加えて、患者がどの

ような症状であったか等について回答してもらった。

調査対象者の職種は、医師が51.4%（257人）、看護師が13.2%（66人）、社会福祉士が10.8%（54人）、介護支援専門員が8.6%（43人）の順が多かった。その他にも薬剤師や栄養士、介護福祉士など幅広い職種の人に回答してもらった。

また、医師に対して追加で主たる診療科について確認を行ったところ、神経内科が34.6%（89人）、精神科が21.0%（54人）の順が多かった。

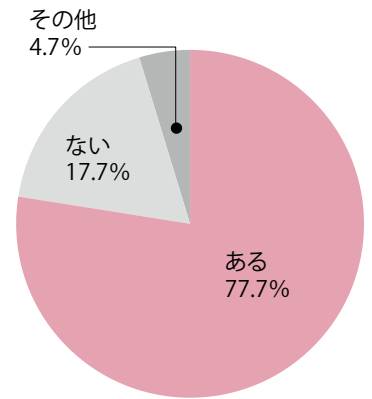
本調査の結果

―医療福祉関係者の対応経験の有無―

アンケート調査の結果、消費者被害に遭った（疑い含む）人の対応経験については、43.0%（215人）が経験ありと回答した。また、経験ありと回答した人のうち65.1%（140人）については、直近5年間に2件以上対応経験ありと回答した。さらに、同じく経験ありと回答した人の77.7%（167人）が助言や介入を行っていることと回答（図1）しており、対応を経験した医療福祉関係者の多くが何らかのサポートを行っていることが示唆された。このことから、認知機能障害に応じた消費者トラブルに関して医療福祉関係者との連携が有効であると推察された。

※1 軽度認知障害（Mild Cognitive Impairment）の略称。もの忘れなどの軽度認知機能障害が認められるが、日常生活は自立しているため、認知症とは診断されない状態。

図1 積極的な助言や介入の経験



—MC―当事者の被害の傾向と考察—

これらの回答の中でも、MC―や軽度認知症の段階での被害件数が多く報告されており、認知機能障害が比較的軽度の段階で詐欺や消費者トラブルのリスクが高まることと示された。特に、判断力の低下・記憶障害・実行機能障害(※2)といった特定の認知機能障害が被害と密接に関連していることがうかがえた。(表1)

また、MC―当事者では、訪問勧誘・電話勧誘や、相手方と対面でのやりとりが想定される住宅修理などの「対人接触型の販売手法」による被害が多く見られた。

本調査の結果から、MC―当事者は、一般の高齢者と同様の消費行動をとりながらも、軽度の判断力の低下・記憶障害・実行機能障害があるため、契約の意図や内容を正確に把握できないまま取引に至るリスクが高いことが示唆された。

—見守り体制の重要性—

本調査の結果では、トラブルに遭ったMC―当事者のほとんどは被害に遭ったと認識

表1 被害に遭った(疑いを含む)人の認知機能障害(複数回答)

	n	(%)
注意障害	67	32.2
見当識障害	80	38.5
記憶障害	142	68.3
実行機能障害	99	47.6
判断力の低下	159	76.4
言語障害(失語)	3	1.4
失行	6	2.9
失認	6	2.9
認知機能障害なし	3	1.4
不明	19	9.1
その他	2	1
有効回答数	208	100

していないことが示された(76.9%、30人)。また、MC―当事者を含む認知機能の低下の程度が軽度の人は、自立して生活している場合も多く、家族や支援者による見守りが届きにくいため、これらの周囲の人も被害に気がつきにくい傾向がある。

本人に自覚がない上に周囲の人も気がつきにくい状況では、同様の被害が繰り返されるなど、被害が深刻化する可能性が高い。これらのことから、医療福祉関係者を含む周囲の支援や見守り体制を確立することの重要性が示唆された。

—医療福祉関係者と関係機関の連携—

また、本調査では、医療福祉関係者が消費者被害に遭った人に対応(診療)した際の連携の有無や最初の連携先についても回答を求めた。「連携はしなかった」と回答したのは208人中44人(21.2%)で、「連携した」と回答した人の連携先としては、最も多かった家族に次いで地域包括支援セン

表2 連携の有無と最初の連携先

	n	(%)
消費生活センター	21	10.1
地域包括支援センター	37	17.8
警察	21	10.1
家族(親族)	59	28.4
成年後見人	3	1.4
連携はしなかった	44	21.2
その他	23	11.1
有効回答数	208	100

ター、次いで同率で消費生活センター、警察という結果となった(表2)。この結果から、現状では家族や地域包括支援センターを経由した連携が自然な流れとなっている可能性があることが示唆された。

おわりに

本稿では誌面の都合上、MC―当事者の消費者被害の多いやさや傾向に焦点をあて、周囲の見守り体制の重要性について紹介した。プログレッシブ・レポートでは医療福祉現場の現状についても言及したうえで、認知機能障害をもつ高齢者に対する支援体制や、医療福祉関係者を含めた地域連携体制の課題や重要性など新たな視点で気づきを得られる内容となっている。プログレッシブ・レポートについては、消費者庁ウェブサイト(※3)でも公表されているため、ぜひご覧いただきたい。なお、本稿における意見にわたる部分は筆者の個人的意見である。

※2 目的を達成するための手段を考えたり、状況に応じて自分の行動を変更したりすることが難しくなる状態を指す。

※3 消費者庁ウェブサイトhttps://www.caa.go.jp/policies/future/icprc/research_003/