

2025年度 NACSウィークエンド・テレホン報告書

消費者相談室

NACS消費者相談室では、毎週土曜日（大阪相談室）と日曜日（東京相談室）に週末電話相談（ウィークエンド・テレホン）を受付けています。また、毎年、受付けた相談を、報告書にまとめて公表しています。2025年度（2025年4月～2026年3月）の相談受付件数は1,137件でした。なお、昨年10月に実施した「なんでも110番」の相談件数は、ウィークエンド・テレホンと同時開催したため、2025年度報告書の件数に含まれています。

相談者は20歳代～60歳代の現役世代からの相談が87.7%を占め、休日に開設しているウィークエンド・テレホンの意義は大きいと言えます。職業別件数では給与所得者が720件と最も多く、平日に消費生活センターに相談することが困難と思われる層に利用されていることが分かります。

契約当事者の特徴を見ると、未成年では「親のクレジットカードを使ってオンラインゲームやネット通販で高額な決済をした」という相談が目立ちました。18歳、19歳の新成人の相談では、「ユニットバスの排水管が詰まりトイレから水が溢れたことにより修理費を高額請求された」というケースがありました。また、「80歳代の父がテレビショッピングや新聞広告を見て次々と注文してしまう」、「叔母が

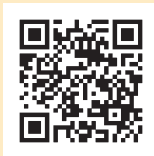
高額な分電盤の契約をした」、「一人暮らしの母が、次々にリフォーム契約を結んでしまう」といった相談が寄せられました。

また相談者の居住地では、多い順に大阪府、東京都、兵庫県、神奈川県、千葉県となりました。

2025年度の相談の特徴としては例年同様、通信販売に関する相談が多く、403件で相談件数全体の35.4%を占めました。そのうち、ネット通販が74%に上り、定期購入に関する相談も多く見られました。「申し込んだ時点ではいつでも解約できると表示されているが、初回で解約する場合は高額な違約金を請求される」という相談もありました。

店舗販売では脱毛エステ、美容医療、整骨院、などの解約に関する相談が見受けられました。訪問販売では前年同様、リフォーム工事、給湯器や分電盤の交換、レスキューサービスに関する相談が多くありました。その他、賃貸アパート・マンションに関する相談も多く寄せられました。

本報告書の詳細は、NACSホームページの「消費者相談」に掲載されていますのでご覧ください。



NACSホームページ

北から南から ～消費生活相談・活動の現場より～

中部支部広報委員会 稲垣 隆信

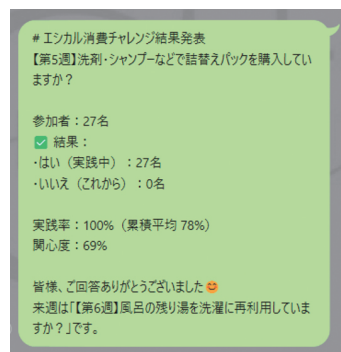
LINEオープンチャット（中部支部会員限定）開設について

NACS中部支部では、会員相互の交流をより活発にしているため、利用者の多いSNSであるLINEを活用し、オープンチャットを開設しています。本チャットは中部支部会員限定で、会員同士が気軽につながれる場として運営しています。これまで交流の機会としては研修会や支部大会などのリアルイベントが中心でしたが、あまり活動をされていなかった方にとって、初対面の場に一步踏み出すには勇気が必要という声もありました。そこで、より数居の低い場として、オンラインで多くの方にご参加いただける仕組みを整えました。

また、支部からの情報発信は一方向になりがちでしたが、このチャットでは会員の皆様の声を直接伺い、双方向のコミュニケーションを実現することも大きな目的と考えています。現在の参加者は44人と支部全体の約2割にあたり、今後はまず100人の登録を目指しています。達成に向け、オープンチャット限定でエンカル行動に関するアンケート投票企画を実施中で、投票にとどまらず活発なコメントも寄せられ、

盛り上がりを見せています。

ご興味のある方は、右記二次元コードから中部支部ホームページをご確認ください。



オープンチャット画面の一部(アンケートイベントの質問と回答結果)

インフォメーション

◆定時社員総会を実施

6月13日（土）、第16回定時社員総会をちよだプラットフォームスクウェア会議室において開催し、審議後、予定した全議案が可決されました。詳細はNACSホームページでご確認ください。

また定時社員総会後に開催した理事会において、次の3名が会長および副会長に選任されました。

会長 河上 正二 副会長 樋口 容子、丹羽 典明



NACS
ホームページ

編集後記

人生の先輩方から多くを学んだ夏号でした。暑さや不安な話題の中でも、周囲の見守りが力になります。どうぞ安心の日々をお過ごしください。（山地）

免許証の更新通知で認知機能検査の案内が届き、老いを実感しました。高齢者をターゲットにした詐欺的な手口が増えている昨今、消費者被害を未然に防ぐ社会のあり方を考えさせられました。（毛利）

軽度認知障害(MCI)の高齢者の消費者被害防止に向けて

— 認知機能の段階に応じた支援と地域連携の重要性 —



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

成 本 迅

わが国では、65歳以上の高齢者が総人口の約3割を占め、超高齢社会が続いています。2024年の推計では、認知症の方が約471万人、そして認知症の一步手前の段階である軽度認知障害（MCI）の方が約564万人に上るとされています。認知症は日々の生活の中でよく知られた状態になってきましたが、MCIについてはまだ十分に認識されていないのが現状です。

私たちの研究グループは、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の研究プロジェクトとして、認知機能に障害のある高齢者の消費者被害の実態と対応策を研究してきました。医師・看護師・社会福祉士・介護支援専門員など全国500名の医療福祉関係者を対象にアンケート調査を実施した結果、いくつかの重要な知見が明らかになりました。

最も注目すべき点は、認知機能障害が比較的軽度の段階、すなわちMCIの時期から、消費者被害に遭うリスクが高まるということです。MCIの段階では、まだ日常生活を自立して送れているため、「大丈夫そうに見える」という印象を与えがちです。しかし実際には、判断力・記憶力・実行機能（物事を計画・順序立てて実行する力）の低下が始まっており、悪質な販売手法のターゲットになりやすい状態にあります。

調査では、MCI段階の方の被害は「訪問勧誘」や「訪問購入」といった対人接触型の販売手法によるものが特に多いことが示されました。自宅に見知らぬ人が訪問してくると、断りにくい心理が働きやすく、また「前にも同じような業者が来た」という記憶自体が薄れてしまうため、繰り返し被害に遭うケースも少なくありません。しかも自立した生活を送っているがゆえに、家族や周囲の人の目が届きにくく、被害の発見が遅れるという構造的な問題があります。

消費者・ご家族の方へお伝えしたいことは、「物忘れが少し増えた」「以前より決断に時間がかかる」と感じ始めた段階から、消費者被害への注意が必要だということです。特に、突然の訪問販売や電話勧誘には慎重に対応し、その場で契約せず、家族や信頼できる人に相談する習慣をつけることが大切です。「クーリング・オフ」の制度も活用できます。

事業者の方へは、認知機能が低下しているように見受けられる高齢者との契約には、とりわけ丁寧な確認と配慮が求められます。私たちが作成した「認知症の人にやさしい対応のためのガイド」も参考に、本人が本当に理解し、納得して契約しているかを確認するプロセスを整えていただくことが、事業者としての社会的責任を果たすことにつながります。

また私たちの調査では、医療福祉関係者が消費者被害の相談先として消費生活センターを利用する割合は2割程度にとどまっていることも明らかになりました。医療・福祉・消費者行政の三者が連携を強め、地域全体で高齢者を見守るネットワークを構築することが急務です。高齢者の消費者被害は、医療の問題でも、家族の問題でも、行政の問題でもなく、社会全体で取り組むべき課題です。MCIという「気づきのチャンス」を活かして、被害を未然に防ぐ社会づくりを、ともに進めてまいりましょう。

地方消費者行政の取組

～高齢者の消費者トラブルの増加と相談・見守り体制の強化～

消費者庁地方協力課長 赤井 久宣



1 消費者安全確保地域協議会の意義

令和8年版消費者白書（令和8年消費者庁）によると、令和7年に全国の消費生活センター等へ寄せられた消費生活相談件数は約97万件であり、うち33.0%は65歳以上の高齢者が契約当事者の相談です。認知症等の高齢者に限ると、本人からの相談割合は25.8%にとどまり、周囲の者からの相談が大半を占めています。特に認知症高齢者は「被害に遭っていること自体に気づいてない」、「被害に遭っても一人で抱え込んでしまう」傾向があり、高齢化、独居世帯の増加が今後加速すると、消費生活センターで相談を待っているだけでは被害が埋もれるケースが拡大する恐れがあります。このため、高齢者等を地域で見守る体制の構築が重要であり、消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会（以下、地域協議会）」の制度が設けられています。

2 地域協議会の現状

平成28年4月の施行から約10年が経過し、令和8年5月末時点で全国に587の地域協議会が設置されています。消費者基本計画（令和7年3月閣議決定）をはじめ、高齢社会対策大綱や第二期成年後見制度利用促進基本計画などにおいても地域協議会の活用が明記されており、その重要性はますます高まっています。

3 消費者庁の最近の取組

地域協議会は、日常業務等で消費者に接する機会が多い官民の多様な主体が連携し、消費者へのきめ細やかな情報提供、被害の探知、消費生活センターへの取次ぎを行い、被害の未然防止や救済機能の強化を図ることを目的としています。また、類似被害の拡大防止のためには、国（消費者庁等）への情報集約を強化する必要があります。このため、新たなPIO-NETシステムの導入により相談業務の効率化・相談員の負担軽減を図りつつ、地方消費者行政強化交付金による支援を行っています。

令和8年度の地方消費者行政強化交付金には、新たに「相談・見守り連携強化型」を設けました。本メニューは、消費生活相談員が見守り活動の実行部隊である地域協議会構成員に対して、注意すべき消費者トラブルなどの情報提供や講座を実施することで、見守り活動の活性化と消費生活センターとの連携強化を図るものです。

全国レベルでは、中央省庁や関係団体の連携を深めるため「全国消費者見守りネットワーク連絡協議会」を毎

年開催しています、令和7年10月には新たに5団体が参加しました。こうした官民の連携が各都道府県においても進展していくことを期待しています。また、消費者庁と警察庁、総務省、金融庁が連携して関係機関や団体へ、地域協議会の活動への参画を促す通知等を発出しました。

各地域の地域協議会の取組段階を「組織」と「機能」の2軸でマトリクス化する分析（下図）や好事例の発信にも取り組んでいます。マトリクス作成にあたっては、地方協力課内でプロ野球の「キャンプ」並みに集中的に議論を行いました。マトリクスでは、「組織」は行政部門のみの第1段階 → 福祉系団体を含む第2段階 → 公共性の強い民間企業が参画する第3段階 → 営利企業も含む多様な主体が参画する第4段階と整理し、「機能」では、構成員への情報提供が限定的である①段階 → 情報提供が頻繁化・浸透化する②段階 → 「気づく」「つながる」のリンクができる③段階 → さらにそのリンクのシステム化（④段階）を経て、見守りリストによる要配慮消費者への個別アプローチを行う⑤段階へと進化する形で整理しています。これにより、各地域協議会が現在どの段階にあるかを把握し、次のステージに向けた取組を意識できるようになります。

機能					
⑤	-	1-⑤	2-⑤	3-⑤	4-⑤
④	-	1-④	2-④	3-④	4-④
③	-	1-③	2-③	3-③	4-③
②	-	1-②	2-②	3-②	4-②
①	未設置	1-①	2-①	3-①	4-①
	未設置	1	2	3	4
					組織

図 見守りネットワークの発展段階（組織×機能）

4 おわりに

制度発足から約10年を経て、設置自治体は600近くとなりましたが、消費者庁では配慮を要する消費者の被害者防止につながる地域協議会の取組を分析的に整理し、未設置地域への設置促進、既設置地域の「届ける」「気づく」「つながる」機能強化を支援していきます。

「高齢者向け詐欺対策啓発イベント」開催報告

3月17日（火）、「高齢者向け詐欺対策啓発イベント」をGoogle合同会社との共催により同社渋谷オフィスで開催しました。ネットやスマホを入り口とするシニア狙いの詐欺手口が多様化し、被害も高水準で推移するなか、デジタルを安全・安心に楽しく活用し、大切な人を守るための啓発活動として企画したものです。

プログラムの最初は、元警察官僚で法務大臣を務められた葉梨康弘氏が登壇。特殊詐欺の実情と政府の対策について豊富な知見を交えたご講演に、参加者からは国の真剣な姿勢を直接聞けて安心したという声が聞かれました。

続く「オンラインでの安全対策ワークショップ」では、当会がGoogle合同会社の助成で開発した、詐欺的な定期購入を見破る体験ができる疑似体験教材を活用した講座を実演。開発に関わった会員の金藤博子氏と木村嘉子氏が講師を務め、危ないサイトの見破り方やセキュリティを学びました。参加者からは「危険を疑似体験できる優れた教材で、注意点がよく分かった」との声が寄せられました。

その後は対象別のプログラムが同時並行で開催され、実務家を対象とした会場では、一般社団法人トラスト&セーフティ協会の事務局長・田中清隆氏がモデレーター

を務めるパネルディスカッションを開催。当会や警察庁、金融庁、日本サイバー犯罪対策センター（JC3）、Googleが登壇し、巧妙化する詐欺に対し、垣根を超えた「産官学ワンチーム」で対応していく重要性について密度の高い議論が交わされました。

若者の街・渋谷に、ネット活用に関心のあるアクティブシニアや、安全で安心なデジタル社会を目指す関係者など、100名を超える方々にご参集いただいたことは、これからの官民連携のカタチとして非常に大きな意義を持つものです。当会は今後も多様な主体との連携を深め、こうした啓発活動を積極的に実施してまいります。

（報告者：理事 永沢裕美子）



警察庁の取組

警察庁生活安全局生活安全企画課 南谷 桂介

令和7年中の特殊詐欺（SNS型投資・ロマンス詐欺を含む）の被害額は3,257億円で、前年の6割増に急増し、極めて危機的な状況にあり、被害者の年代は、高齢者のみならず、20代、30代をはじめとした若い世代にも拡大しています。

今や、犯人と接点を持ってしまうと、誰しも詐欺の被害に遭う可能性があると言っても過言ではなく、社会全体で、被害防止対策を講じる必要があると考えています。

特殊詐欺の犯人が被害者の方に初めて接触する手段の多くが電話であり、その中でも国際電話からの着信が増えていることから、犯人からの国際電話を直接受けないことが最も効果的な対策です。

そこで現在、警察では、固定電話対策として、「みんなでもめよう!! 国際電話詐欺（みんなめ）」をキャッチフレーズに、国際電話の利用休止申込みをするよう広く国民の皆様に呼び掛けています。

こうした中、最近では、犯人側が携帯電話もターゲットにしてきており、特に最近被害が顕著なニセ警察詐欺

では、携帯電話への架電割合は、約7割を占めています。

そのため、警察庁では民間事業者の方々が、最新の技術や独自のノウハウを活用して開発した、スマホへの国際電話を遮断するなどの機能を有する詐欺対策アプリを「警察庁推奨アプリ」として認定し、国民の皆様に利用を推奨することで、特殊詐欺等の被害防止を推進していくことといたしました。

是非とも無料で利用できる「警察庁推奨」の詐欺対策アプリをスマホにダウンロードすることで犯人との接点を絶っていただきたいと思います。

警察庁・SOS47特殊詐欺対策ページ「警察庁推奨アプリ」特設ウェブサイト
<https://www.npa.go.jp/bureau/safetylife/sos47/apps/>

