

第 2 回 SIP 包摂的コミュニティプラットフォームシンポジウム
福祉×金融で支える認知症社会－始動する金融包摂－

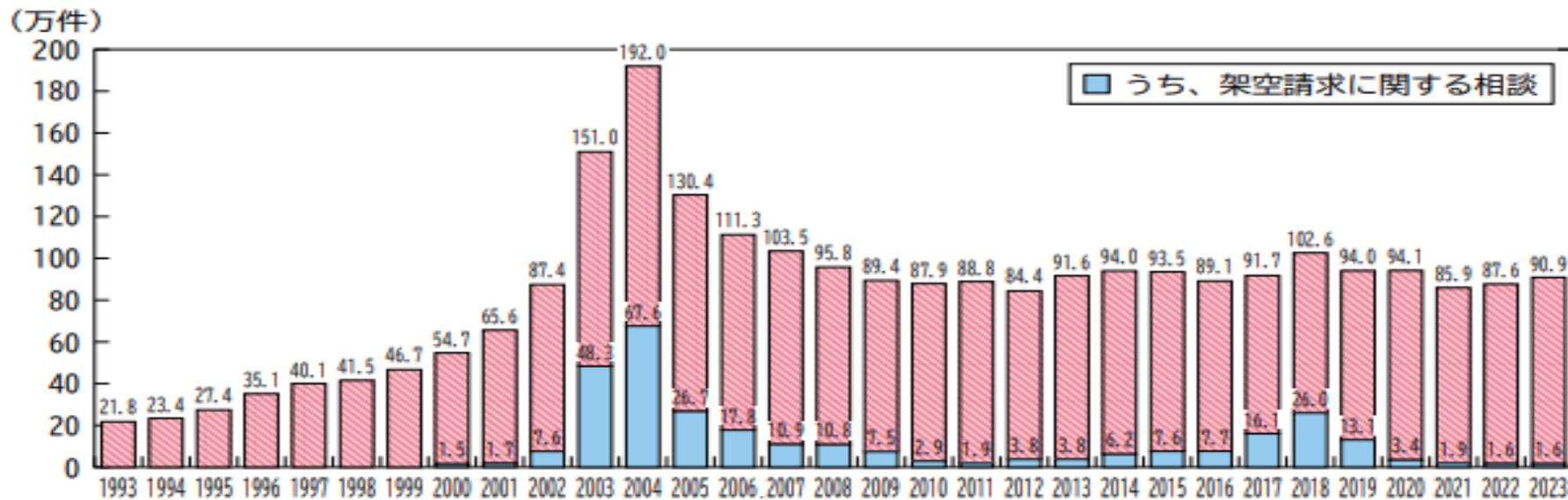
消費者安全確保地域協議会の現状と今後

消費者庁 地方協力課
課長 赤井久宣

2025. 1. 29

図表 I-1-3-1

消費生活相談件数の推移



「年度」データを集計 ← → 「年」データを集計

- (備考)
1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2024年3月31日までの登録分)。
 2. 2007年から2023年は「年」データを集計。なお、1993年度から2006年度は、国民生活センター「消費生活年報2022」による「年度」データを集計。
 3. 「架空請求」とは、身に覚えのない代金の請求に関するもの。2000年度から集計。
 4. 2007年以降は経由相談のうち「相談窓口」を除いた相談件数を集計。

令和6年度版
消費者白書

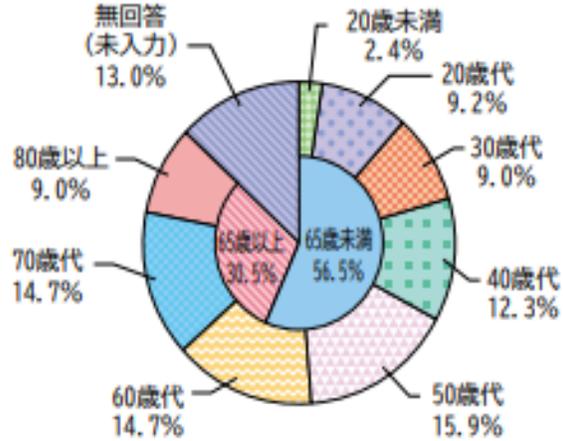
①消費生活相談の件数は2023年は90.9万件。前年より増加。

②長期的な推移では、2004年度の192万件とピーク。

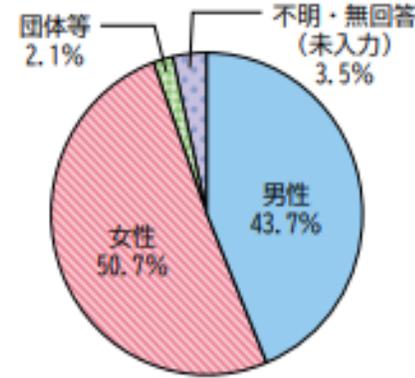
③2018年には架空請求に関する相談が再度増えて再び100万件超。

図表 I-1-3-2 消費生活相談の契約当事者の属性 (2023年)

年齢層別



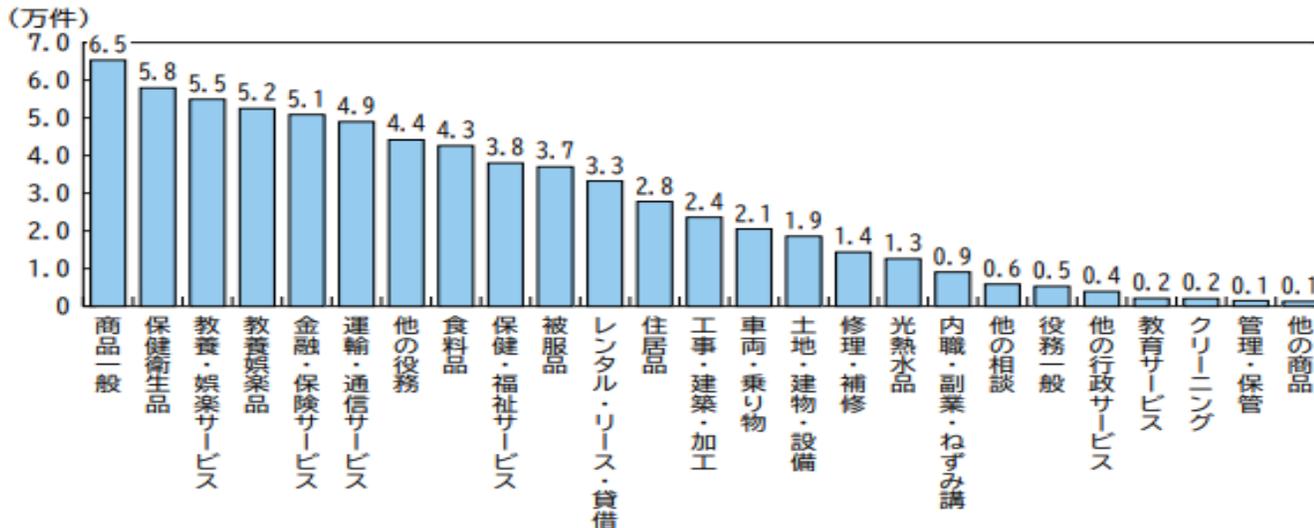
性別



(備考) PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2024年3月31日までの登録分)。

令和5年の消費生活
相談では65歳以上の
高齢者が契約当事者全
体の30.5%

図表 I-1-3-6 消費生活相談の商品別分類別件数 (2023年4-12月)

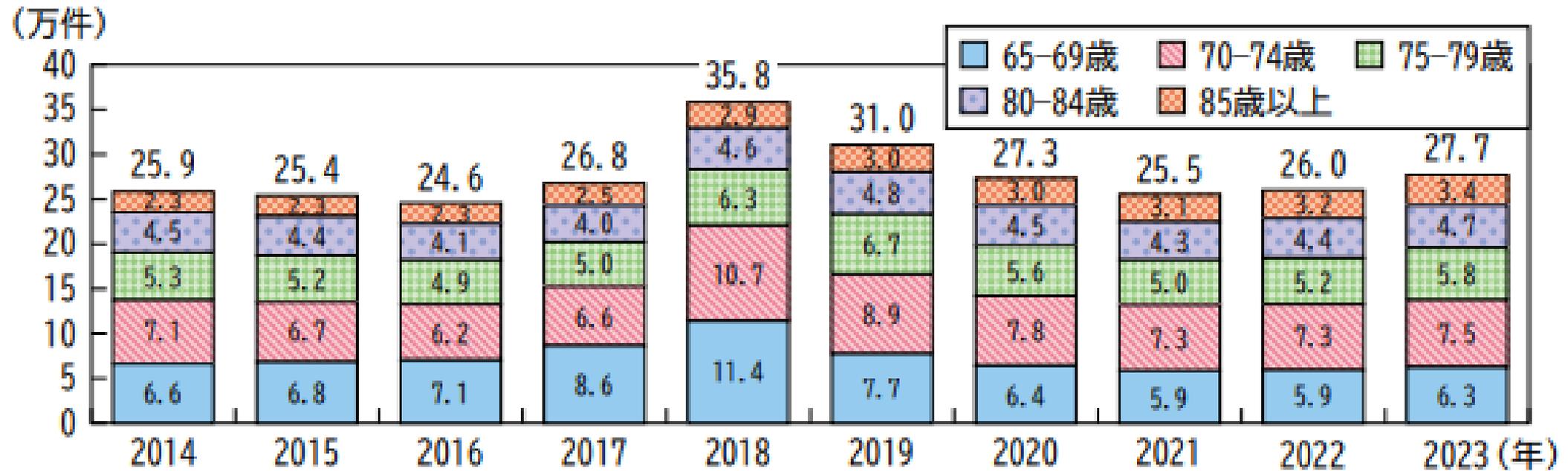


(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2024年3月31日までの登録分)。
2. 2023年4月から同年12月までの消費生活相談情報を集計。

- ①「商品一般」は迷惑メールや不審な電話、覚えのない荷物や架空請求に関する相談等
- ②「保健衛生品」は化粧品に関する相談等
- ③「教養・娯楽サービス」はアダルト情報や出会い系サイト、インターネットゲームや情報配信サービスに関する相談等

図表 I-1-3-10

高齢者の消費生活相談件数の推移



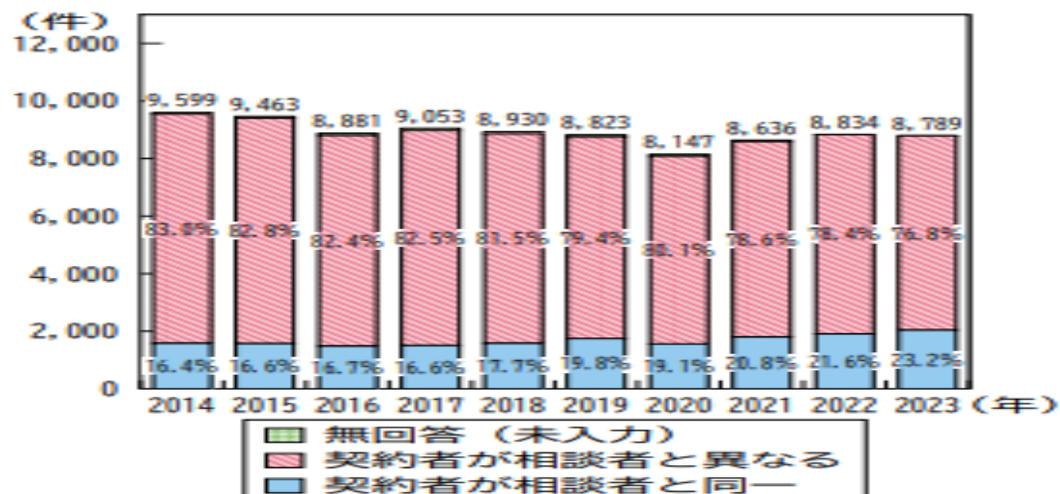
(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2024年3月31日までの登録分)。
2. 契約当事者が65歳以上の相談。

65歳以上の高齢者の消費生活相談件数はその上位相談は以下の通り。

- ① 「商品一般(迷惑メールや不審な電話、覚えのない荷物や架空請求等)
- ② 「役務その他サービス」(有料質問サイト、電話回線のアナログ戻しサービス、パソコンやセキュリティのサポート等)
- ③ 「健康食品」に関する相談

図表 I-1-3-12

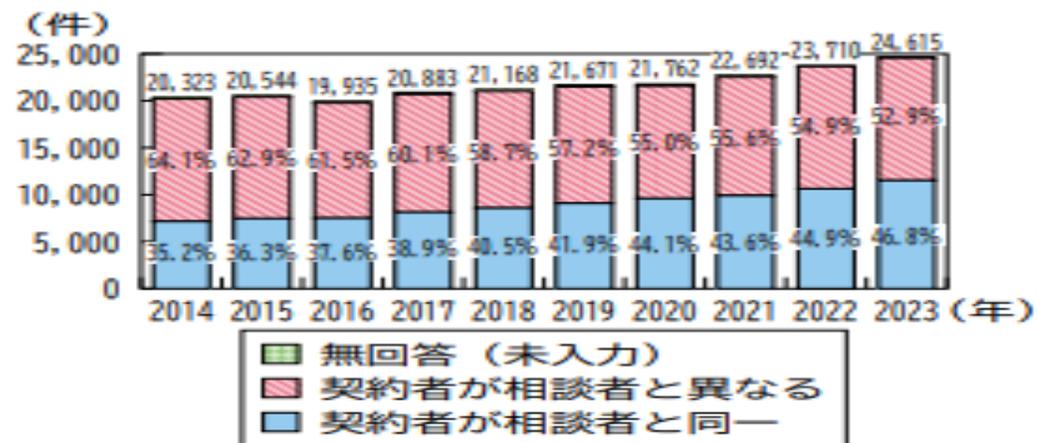
認知症等の高齢者の消費生活相談件数の推移



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2024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。

図表 I-1-3-14

障害者等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（2024年3月31日までの登録分）。
2. 「心身障害者関連」又は「判断不十分者契約」に関する相談。

01

①認知症等の高齢者の消費生活相談では、本人から相談が寄せられる割合は約8割だが、認知症等の高齢者では約2割。

02

②認知症等の高齢者は、「訪問販売」や「電話勧誘販売」による被害に遭いやすく、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。

03

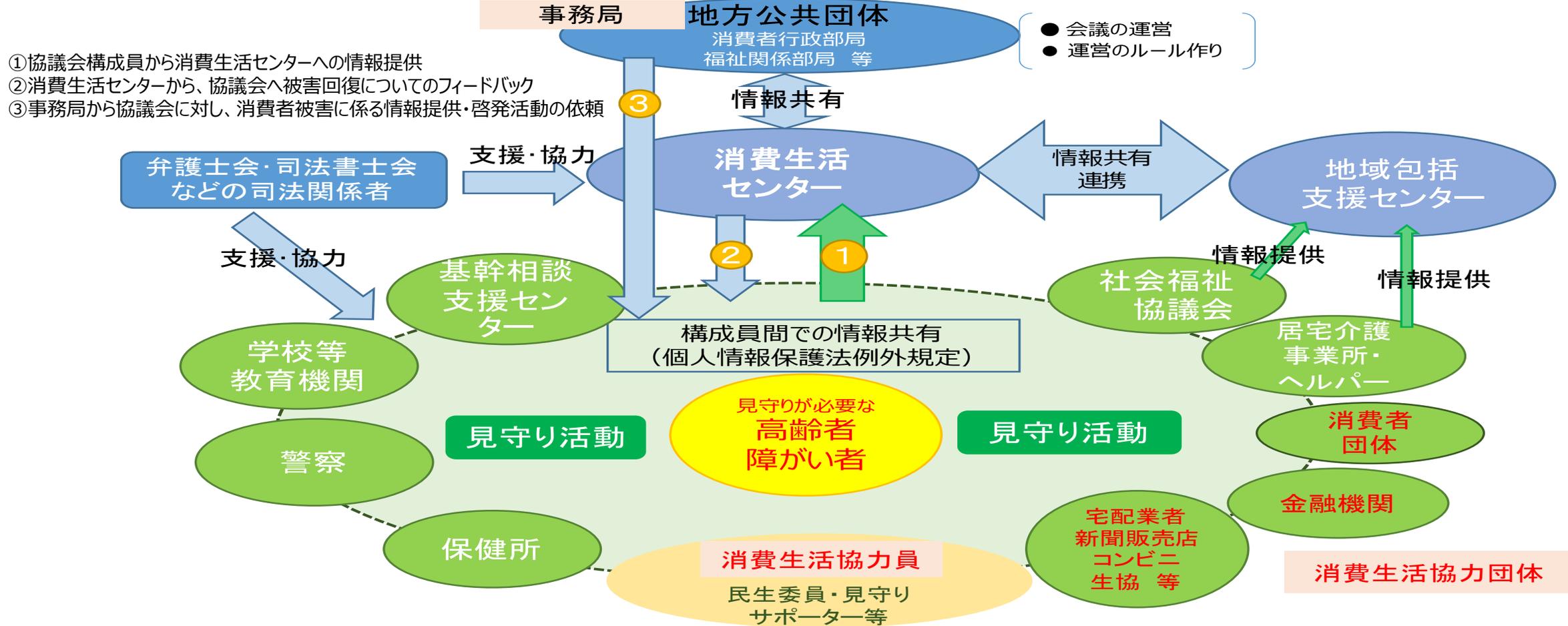
③認知症等の高齢者本人はトラブルに遭っているという認識が低いため、問題が顕在化しにくい傾向。

04

④障害者等の消費生活相談は、本人から相談が寄せられる割合は約5割。

消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）

消費者安全確保地域協議会は、認知症高齢者や障がい者等の「配慮を要する消費者」を見守るためのネットワーク
 ⇒既存の福祉のネットワーク等に、**消費生活センターや消費者団体等の関係者を追加**することで、「消費者被害の未然防止」も含め、**より充実した「高齢者等の安全・安心のための見守りサービス」**の提供が可能になる。



(注1) 事務局は地方公共団体が担うこととなるが、単独事務局の他、消費者行政部局、福祉部局の共同事務局などが考えられる。

(注2) 協議会の構成員は関係しうる者を幅広く示したものの、地域の実情に応じて、構成員を決めることができる。福祉関係団体や障がい者団体、当事者団体等、多様な主体の参加が期待される。