

新未来創造戦略本部における 地域包括ケア関連の取組について

令和7年9月8日



消費者庁 新未来創造戦略本部

本日の内容



消費者ホットライン188イメージキャラクター
イヤン

- 01 消費者庁 新未来創造戦略本部について 2
- 02 消費者庁 新未来創造戦略本部の取組について 3
- 03 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 4
- 04 見守りネットワークの更なる活用 5
- 05 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 6

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)

「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)

関係
課室等

本部次長(審議官)

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

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)

- 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、企業、学術機関等からの人材も含む多様な職員を本部員として配置
(約60名・2025年7月1日時点)

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

実証グループ

新未来創造戦略本部
(徳島)

多様な職員を組み合わせ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

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

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

独自の取組

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

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、

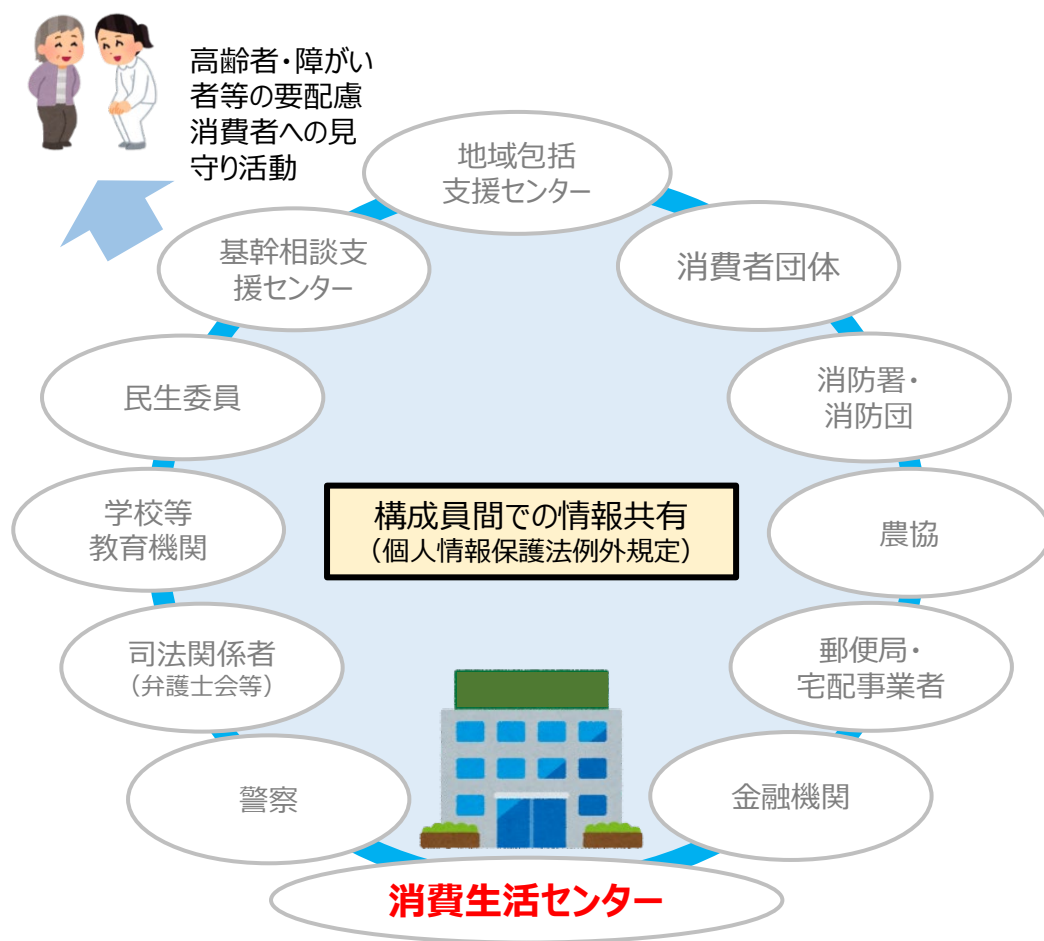
ex. 介護ヘルパー・保健師の訪問時、民生委員の訪問時・・・
ATMでの出金時、コンビニでの支払時、宅配時・・・

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

【モデルプロジェクトの概要】

徳島県内における消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の活動の充実・強化を図るとともに、見守りネットワークの先駆的モデルを構築する。また、全国の見守りネットワーク設置後の効果や取組事例を収集するとともに、見守りネットワークの全国設置を促進する。

【これまでの主な取組・成果】

- ・「都市部（徳島市）における見守り体制の検討」の報告書作成、「障がい者向け講座手引書」の作成（2022年3月公表）
- ・「見守り現場での情報共有の在り方の検討」、「徳島県から県下市町村への情報の共有」の報告書作成（2023年8月公表）
- ・「民間企業との協働の検討」の報告書作成（2024年6月公表）

問題意識・課題

政策目標：都道府県内見守りネットワーク設置人口カバー率50%以上

- ✓ 全国24の都道府県が未達成
(2025年7月末時点)
⇒ **設置促進が重要**
- ✓ 徳島県は全24市町村で設置済
⇒ **活動内容の更なる充実・強化**
 - ✓ 見守りネットワークにおける情報の伝達と連携
 - ✓ 民間企業や福祉部局との連携強化方法の検討

実施する取組

- 【全国への働きかけ】
 - 見守りネットワークの全国設置促進
- 【活動の充実・強化】
 - 地方公共団体が実施する説明会等における周知・啓発

成果イメージ

- 見守りネットワークの全国設置数増
- 見守りネットワークの先進事例の構築、取組効果の検証



(右図) 徳島県内市町村見守りネットワーク
総会での説明の様子

研究 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

【研究の概要】「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」

医療福祉関係者へのアンケート調査等を通じて、認知機能障害等と消費者被害の関連を解明する。

消費者被害防止を目的とした医療福祉関係者向けのガイドブックを作成する。

研究リーダー：成本 迅 京都府立医科大学大学院教授

【これまでの主な成果】

- ・「高齢者の判断不十分者契約に関する消費者相談内容の神経心理学的検討」（プログレッシブ・レポート）（2022年7月公表）
- ・「高齢者の消費者トラブルにおける認知機能障害の影響と対応策」及び「認知症の人にやさしい対応のためのガイド」（リサーチ・ディスカッション・ペーパー）（2023年6月公表）
- ・「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」（プログレッシブ・レポート）（2025年6月公表）

問題意識・課題

- 2025年には高齢者の5人に1人、700万人が認知症になると見込まれている。
- 前研究では、PIO-NETに登録された高齢者の判断不十分者契約の相談記録等を解析することで、年代や性別ごとの相談の特徴が明らかとなった。
- 一方で、認知機能障害や精神症状と消費者被害の関連については、十分な結果を得ることができなかった。

実施する取組

- 医療福祉関係者を対象としたアンケート調査及びヒアリング調査を実施し、認知機能障害や精神症状と消費者被害の関連を分析
- 消費者被害防止のため医療福祉関係者が取りうる対応策を検討し、ガイドブックを作成
- 消費生活相談員が「認知症に係る判断不十分者契約」を判断するためのツールを検討

成果イメージ・効果

- 医療福祉関係者による、消費者被害防止を念頭に置いた見守りや消費者行政部局との連携の推進
- 消費生活相談受付時の、契約当事者の認知機能低下の早期把握による相談対応の向上

▼主な認知機能障害の特徴▼

記憶障害

少し前に聞いたことを忘れてしまい、同じ質問を繰り返しやすくなる。一度に多くの言葉を記憶したり、先の予定を覚えておくことが難しくなる。

見当識障害

正しい日付が分からなくなるので、日時の記載で戸惑うことがある。季節に合った服装が選べず、夏にも関わらず冬物を着てしまう。

実行機能障害

計画的な買物や公共料金の支払いができなくなる。預貯金の管理ができなくなる。必要な書類を作成・返送が難しくなる。

理解力・判断力の低下

契約の内容等を理解せずに注文してしまう。生活に必要な商品やサービスを購入してしまう。質問に対し、的確な回答ができず、曖昧な表現に終始してしまう。

高齢者の消費者トラブルにおける認知機能障害の影響と対応策 (リサーチ・ディスカッション・ペーパー) (2023年6月公表)

概要

認知機能障害と消費者トラブルの関連に焦点を当て、全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)に集積された消費者契約に関する相談事例に対する自然言語処理を用いたデータ分析及び高齢者にサービス提供・販売等を行っている企業や業界団体等を対象としたヒアリング調査を行った。

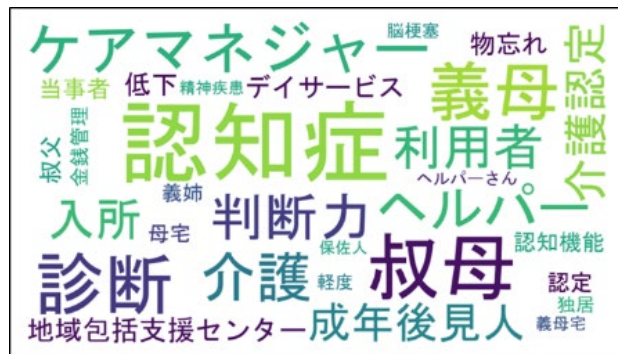
結果

PIO-NETデータの判断不十分者契約に区分されていない相談535,778件のうち、47,267件(8.8%)が判断不十分者契約の可能性があると判定された。

多くの企業において高齢顧客及び認知症等が疑われる顧客への対応に関する工夫を実践している現状が把握できたと同時に、契約時における認知症等の判断の難しさ・企業担当者等の認知症に対する理解不足が課題として挙げられた。

研究成果 ・ポイント

- 判断不十分者契約以外と判断された相談の中にも、判断不十分者契約と推測される相談が相当数存在している可能性がある(図1)。
- 企業等の担当者等に認知症による消費行動や契約への影響について理解を深めていただくために「認知症の人にやさしい対応のためのガイド」を作成(図2)。



(図1) 判断不十分者契約に区分されていない相談のうち、判断不十分者契約と判定されたデータのワードクラウド



(図2) 認知症の人にやさしい対応のためのガイド