

高齢消費者被害の背景分析と被害防止策の考察

高 井 逸 史

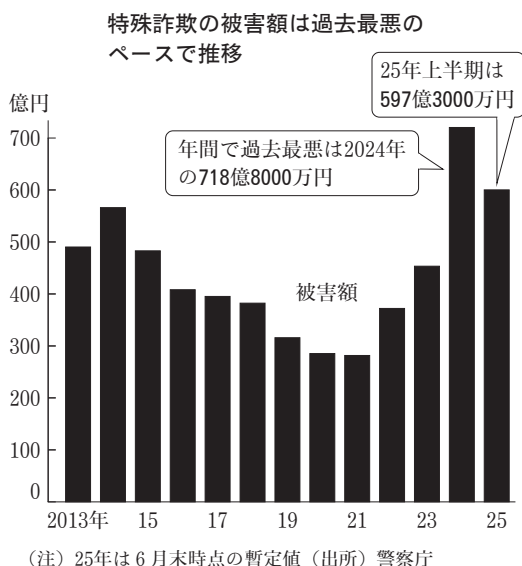
目次

1. はじめに
2. 消費者被害の背景要因
 - 2-1 独り暮らしの女性高齢者
 - 2-2 心理的要因「自分は大丈夫」
 - 2-3 認知機能面：判断力の低下
3. 消費者被害の防止対策
 - 3-1 認知機能が低下した人
 - 3-2 金融機関の店頭
 - 3-3 個人情報保護
 - 3-4 西脇市あんしんはーとねっと事業
 - 3-5 独居認知症高齢者の消費者被害
4. おわりに

1. はじめに

わが国では介護が必要となる85歳以上人口の増加が著しく、高齢人口がピークに近づく2040年には1,000万人を超える見込みである¹⁾。また独り暮らし高齢者世帯も年々増加し、2040年には高齢者世帯の4割以上が独り暮らしになる。さらに認知症高齢者数では2040年には584.2万人、認知症予備群は612.8万人となり、合わせると約1,200万人推計される²⁾。こうした背景もあり、特殊詐欺（オレオレ詐欺、還付金詐欺など）や悪質商法などの消費者被害は近年大きな社会問題となっている。国や警察をはじめ消費者センター、自治体などが主催となり、高齢者の被害防止活動や被害救済対策が行われているが、図1を見ると残念ながら被害額は5年連続で過去最悪ペースを更新している³⁾。認知件数も同様に過去最悪ペースを更新している。

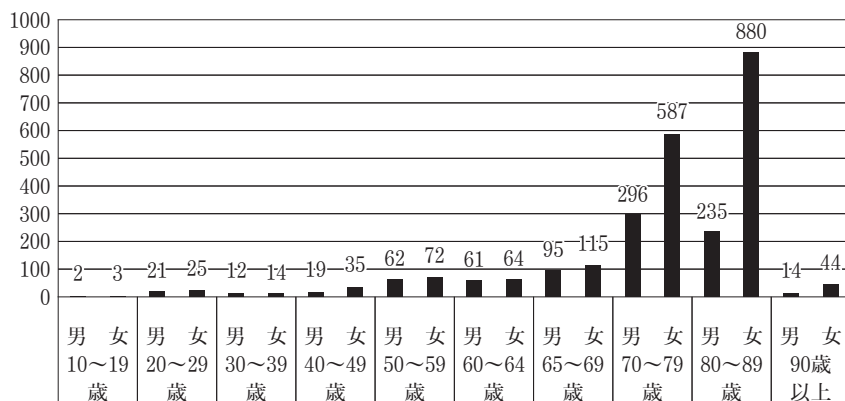
増え続ける特殊詐欺などを含めた消費者被害に遭うのは、やはり多くは高齢者である。こうした消費者被害に遭う高齢者の実態やその背景を明らかにし、本学卒業生である大樟会の皆さまが今後も詐欺被害に遭わず、安全・安心して平和に暮らし続けられるよう、本稿が一助になれば幸いである。

図1 特殊詐欺の被害額の推移³⁾

2. 消費者被害の背景要因

2-1 独り暮らしの女性高齢者

大阪府警による図2の被害者年齢・性別分布をみると、69歳までは女性の方が少し多い傾向がみられるが、70～79歳では男性の1.98倍、80～89歳になると3.74倍と急激に女性の割合が高くなる⁴⁾。もちろん、平均寿命の違いが関係しているが、いずれにせよ70歳以上では明らかに女性が多い。特殊詐欺全体でみると、高齢者の占める割合は全体の78.4%、性別でみると男性は28.4%、女性は71.6%となっており、やはり女性は男性の約3倍程度多い。オレオレ詐欺にいたっては高齢者の占める割合は全体の94.3%と、性別では男

図2 被害者年齢・性別分布 (令和5年中・確定値)⁴⁾

性は20.3%，女性は79.7%と男性の約4倍多いことが報告されている。

その背景として、コロナの影響もあり独居世帯の地域交流が一段と希薄化し、これまで当たり前のように機能していた日常生活上の些細な困りごとの相談ができなくなったことが背景にあると考える。また、独り暮らしがもたらす寂しさにより、安易に人の言うことを疑うこともせず信用してしまうことも指摘されている⁵⁾。図3のとおり独り暮らし世帯は今年800万人を超え、2040年には推定1,000万に達する。今後は女性のみならず、男性も独り暮らし世帯の増加が見込まれており、男性の方が地域社会から疎遠となり、孤立することが指摘されている。男性の被害件数の増加が懸念され早急に対策を講じなければならない。

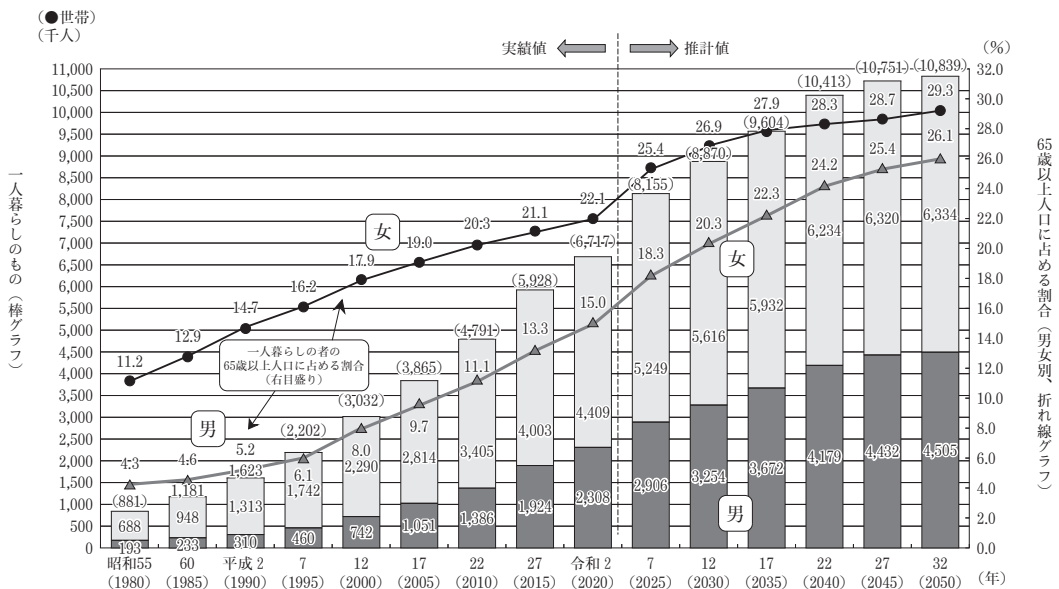


図3 65歳以上の独り暮らしの人数と割合⁶⁾

2-2 心理的要因「自分は大丈夫」

特殊詐欺被害者等を対象とした調査によると、オレオレ詐欺の被害者のうち96.9%は、手口について予め知っていたとされ、被害者の95.2%は「(どちらかというと)自分は被害にあわないと思っていた」とされている⁷⁾。たとえ手口を知っていたとしても、詐欺電話を受信した後に冷静に状況を俯瞰し、詐欺を見抜くには、想像以上にむずかしいことがわかる。このように自分に限って詐欺には遭わないとい騙されやすい心理的要因として「楽観バイアス (optimimistic bias) がある⁸⁾。根拠がないにもかかわらず、他者と比較して良い出来事に遭遇しやすいと考える。つまり将来に起こるリスクは過小評価し、将来に起こる成功を過大評価する傾向があるとされている。健康面で例を挙げると、普段からバランスの取れた食事を心がけず、運動習慣もないにもかかわらず、自分に限って病気に罹らない、罹ったとしても軽症で済むと、リスクを過小評価するのが楽観バイアスであ

る。自分は同世代同性の一般的な他者と比較して犯罪被害に遭う確率が低いと認知しやすく、自己のリスクを楽観視する傾向がある。性差があるとし、男性の方が特殊詐欺被害に関してハイリスクな行動・行動意図を有している。

詐欺電話がかかってきても自分なら看破できるといった過信は、防犯機能を有する電話機への交換や留守番電話の常時使用といった、特殊詐欺に対する予防行動を阻害すると考えられる。



図4 だまされやすさ心理傾向チェック⁹⁾

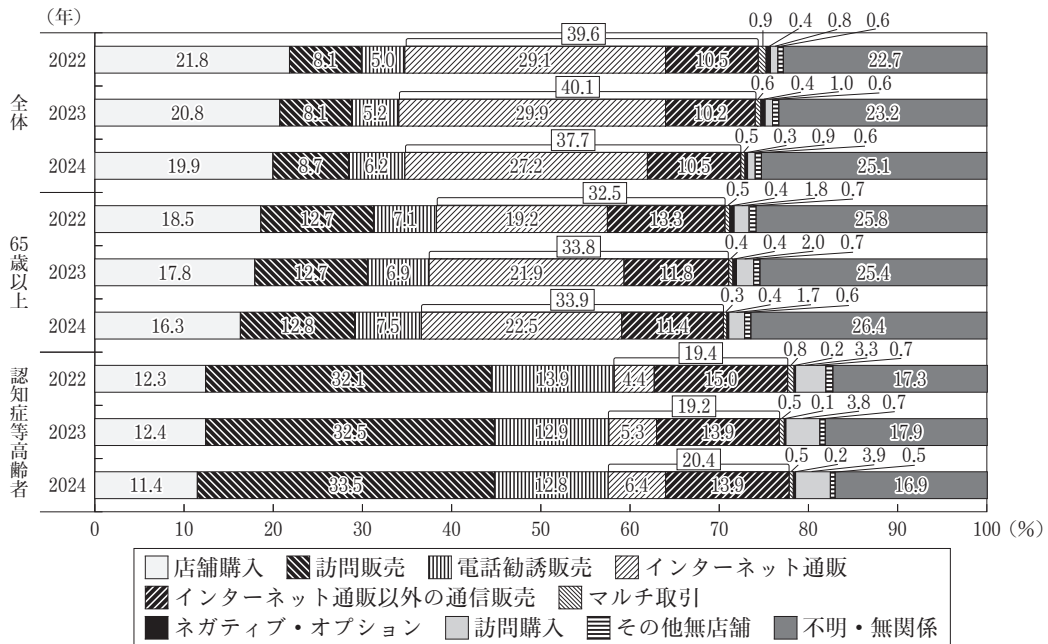
消費者庁は「だまされやすさを測る心理傾向チェック！」を公開し、セルフチェックで騙されやすさを点数化し、被害の危険度を可視化している⁹⁾。過信せず年齢問わず、一度やっていただきたい。パソコンやスマートフォンで「消費者庁 だまされやすさ」で検索すると、消費者庁の心理傾向チェックシートのリンクが最上に出てくる。ちなみに私もやってみたが68点と、騙されるリスクが高いことが判明した。楽観バイアスのある男性は詐欺に対するリスクの認識が小さく、詐欺脆弱性が高い（騙されやすい）ため、こうしたチェックシートを上手く活用し、詐欺被害防止の意識を高める必要がある。

2-3 認知機能面：判断力の低下

令和7年版消費者白書によると¹⁰⁾ 認知症高齢者の消費被害件数では、一般高齢者に比べ、「電話勧誘販売」約1.9倍、「訪問販売」になると2.6倍になる（図5参照）。相談内容は「屋

根の防水工事を契約させられたが、取り消したい」など、事業者に勧められるままに不要な契約や、買い物をさせられたものが多い。「訪問販売」と「電話勧誘」によるものが46.3%を占めている。認知症等の高齢者の消費生活相談件数9,618件のうち、本人からの相談は23.8%に過ぎず、ほとんどは親族など本人以外から寄せられている。

一般高齢者の場合本人からの相談が82.9%であり、判断力の低下等により、被害に遭っている認識が希薄である可能性が高い。認知症だけでなく判断能力や記憶力など認知機能が低下した高齢者も特殊詐欺など消費者被害が報告されている¹¹⁾。



(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. 「インターネット通販」の相談については、いわゆる通常のインターネット通販より広い概念を含んでおり、例えば、インターネットサイトを利用したサイト利用料や、インターネットゲーム等に関する相談も、消費生活相談情報では「インターネット通販」に分類されるため、データの見方には注意が必要。

図5 一般高齢者と認知症高齢者の消費生活相談の販売購入形態割合¹⁰⁾

さらに島田によると加齢により知覚や認知機能が衰え、詐欺電話の真偽を判断することができなくなり、被害につながるとしている¹²⁾。特殊詐欺の犯人は被害者に対して、時間的切迫を多用すると島田は言及する。オレオレ詐欺の場合「今日のうちならおおごとにならずに済む」といった文言である。認知機能低下した高齢者は、電話の真偽の確認を行わず、犯人の言うがままに行動することになる。また、加齢によるワーキングメモリーの低下は、直感的で感情に基づく経路で情報処理が優先され、犯人に対する感情的共感を促すとされている。

インターネットのNHKニュースに軽度認知機能低下の人が詐欺に遭う事例を紹介している¹³⁾。犯人がアポ電をかけ、認知機能の程度などを把握する様子を紹介する。

詐欺の手口：会話の始め方については、「ご無沙汰しております。覚えておられますか？6年くらい前にこの地域の営業担当として1軒ずつ回っていたときに、〇〇さんから『まだ若いんだから、仕事辞めずに頑張ってね』と声をかけてもらいすごく励みになりました。おからだにお変わりありませんか。昔のお礼をさせて下さい」などと記されている。架空の話を持ち出し、相手の反応によって判断能力の低下の程度を見極める様子が伺える。

軽度の認知症やその一歩手前とされる軽度認知障害の人の特徴を巧みに利用していると指摘する。「軽度の認知症やMCIの人などは、自分の認知機能が低下していることを「できるだけ悟られないようにしたい」「隠したい」という思いがあるので、マニュアルに書かれているように「覚えていますか？」と言われると、記憶力が低下していると思われるのが嫌なので「覚えています」と答えてしまうことがある。同調性や迎合性があるかどうか、だましやすいかを見極めるために非常に巧妙な手口である。さらに捜査関係者によると軽度認知障害のように認知症と診断されていない人の場合には立件のハードルは高いという。認知機能が低下すると周囲に対して「自分は問題ない」「大丈夫です」というアピールが非常に強くなるという特徴があり、損をしてしまった、失敗してしまったことは、子どもには弱みを見せたくないで話したくないという傾向が強くみられる。そうしたこともあり被害がさらに繰り返し行われ、詐欺グループの格好の餌食になりかねない。

軽度の認知機能低下が詐欺脆弱性の高さと関連することが報告されている¹⁴⁾。詐欺を見破るためには現在の状況や情報を的確に理解・把握し、虚偽を察知して、詐欺を回避するため適切に判断し行動することが求められる。年々特殊詐欺が巧妙になり、詐欺行為の見極めや判断は年齢に関係なく困難になっている。さらに高齢者は加齢による記憶力、思考力、理解力、判断力などの認知機能が低下していくと、詐欺行為の見極めがさらに困難になる。そのため、軽度の認知機能低下は安易な判断に結びつきやすく、詐欺被害に遭うリスクを高めると消費者庁は指摘する。ただし中等度から重度の認知機能低下は、詐欺内容の理解自体が困難となるため、詐欺脆弱性との関連性はないとされている。

認知症等で認知機能が低下している消費者の被害は、必ずしも認知機能の低下のみが原因となるわけではなく、図6のように様々な要因によって生じている¹⁴⁾。特に高齢者は、

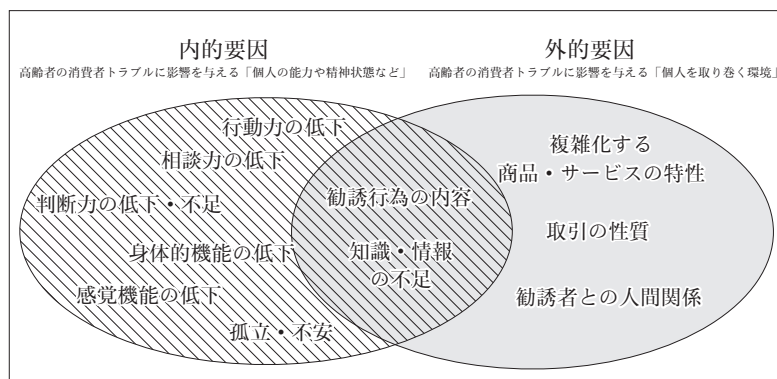


図6 高齢者の消費者トラブルに影響を与える要因の一例¹⁴⁾

自身の健康面や経済面への不安、加齢や認知症等による判断力の低下等といった消費者トラブルに遭いやすい内的要因を抱えていると考えられており、さらにデジタル化の進展に伴って商品・サービスが複雑化しているといった高齢の消費者を取り巻く外的要因も存在している。スマートフォンを活用した詐欺になると、ニセ警察官を装った SNS 詐欺では高齢者でなく、20～30代の若い年齢層が詐欺被害の対象となっている。心理的要因「自分は大丈夫」という楽観バイアスが高いと、詐欺脆弱性が高くなり、騙されやすいことを肝に銘じる必要がある。

3. 消費者被害の防止対策

3-1 認知機能が低下した人

今後85歳以上の独居女性が増え続け、家族や地域とのつながりが希薄化し、孤独・孤立を深めることが懸念されている。さらに加齢により判断力や記憶力といった認知機能低下が深刻になり、本人や家族の自助努力に任せている現状では、被害状況の把握がむずかしく、被害の拡大につながりかねない。高齢者が保有する金融資産は国民全体の個人資産2,200兆円の50%を占め、認知機能が低下した人は、約260兆円の資産を保有する¹⁵⁾。金融資産を被害から守るには、国や警察、自治体による被害防止の啓発活動や防犯教室、大阪府の被害防止条例など、集団を対象としたポピュレーションアプローチである被害抑止効果は不十分である。認知機能が低下したリスクの高い人を早期に発見し、関係者が見守るハイリスクアプローチの仕組みを構築しなければならない。

2024年1月認知症基本法が施行され¹⁶⁾、認知症になったら何もできなくなるという従来のネガティブなイメージを覆し、住み慣れた地域で希望を持って生きていく「新しい認知症観」が提示された。その一方で地域社会における相互支援の力が弱体化している中、認知機能が低下した人の被害を未然に食い止める検討や対策は地域で講じられていない。また個人資産など個人情報を取り扱うため、どうしても本人や家族の自助努力に頼らざるを得ない。認知機能が著しく低下し、認知症が確定されれば、成年後見制度につなげることができる。しかし、軽度の認知機能低下の段階では成年後見制度は現実的でなく、現行制度では十分に対応できない。その間、特殊詐欺や悪質商法のリスクにさらされる。

3-2 金融機関の店頭

地域在住の場合、日常生活にほとんど問題がないため本人も含め家族、周囲も認知機能の低下を認識することはほとんどない。認知機能が低下した人の多くはそれを十分に自覚せずに地域で暮らしていることになる。駒村氏によると、こうした認知機能の低下した人と遭遇する機会が多いのは、郵便局や銀行など金融機関の窓口としている¹⁷⁾。通帳や印鑑の不明、来店目的が不明、ATMの操作ができない、行員の説明や契約内容が理解できないなど、金融機関の窓口で様々な問題が発生しているという。本人の財産を守るため、本人の同意がなくても警察など緊急通報することができる。ところが、ATMの操作ができない、契約内容が理解できないなどということでは、本人の同意なしで通報はできない。

駒村氏は金融機関の店頭が、認知機能が低下した人と接触できる場であるとして福祉機関が認識し、金融と福祉の連携が進めば、金融機関の店頭で出会った認知機能が低下した人を地域包括支援センターにつなぐことができ、認知機能が深刻になる前の早期の段階で対応が可能になるという。日常生活に何らかの支障を来し認知症の疑いがあれば、医療機関を受診するが、日常生活にほとんど問題がないと、本人も家族も認知機能低下に気づきにくいものである。ところが、金融機関を通じ早い段階で認知機能が低下した人を発見し福祉機関につなげることができれば、認知機能を高めることが期待できる食事指導や運動など介入することが可能になる。そうすれば認知機能の低下を抑えることができ、認知症の発症時期を遅らせる効果が期待できる。

3-3 個人情報保護

本人の同意を得なくても個人情報を共有し地域で見守ることができる制度がある。政府は2024年9月に高齢社会対策大綱の改定を閣議決定し金融と福祉の連携を進めるとした¹⁷⁾。ひとつは消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）があり、消費者問題を防ぐため金融機関、福祉・医療関係者、警察、自治会を消費生活センターにつなげる仕組みがある。もうひとつは厚生労働省所管の重層的支援体制整備事業（社会福祉法）があり、様々な生活上の困難を抱えた人を支え、見守るための取り組みであり、医療・介護関係者、民間事業、地域包括支援センター、自治会、民生委員などをつなげるネットワークが重要な役割を果たす。

3-4 西脇市あんしんはーとねっと事業¹⁸⁾

そこで西脇市で行われている金融と福祉の連携を進める事業を紹介する。西脇市では2025年金融と福祉が連携し、高齢者の資産を守る金福連携事業を発表した。金融機関の店

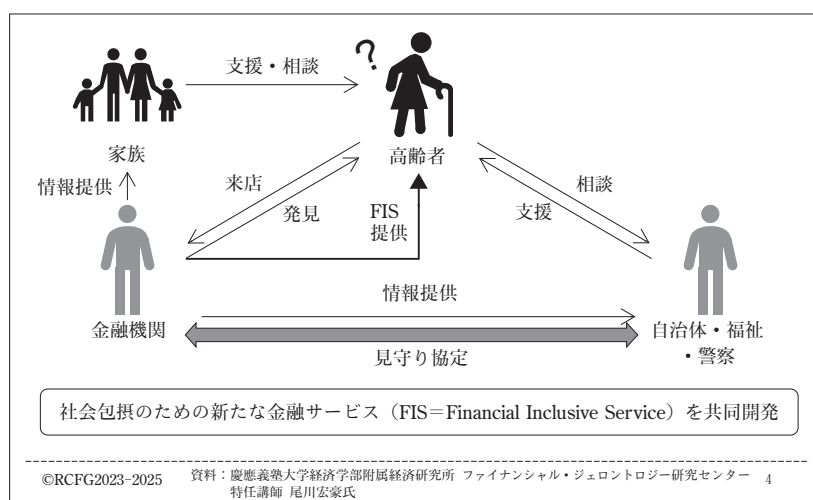


図7 モデル事業の目指す姿とゴール¹⁸⁾

頭職員が認知機能低下の疑われる高齢者を発見し、見守り協定を締結した自治体・福祉関係機関・警察に対し顧客情報を提供する。その際、本人の同意を得なくても個人情報を共有し地域で見守る制度である「重層的支援体制整備事業（支援会議）」の仕組みを活用することで法的な安全性を担保した連携スキームを構築することを目指している。

3-5 独居認知症高齢者の消費者被害^{19), 20)}

これまで認知症の人は被害を自覚しづらいため発見や反応が遅れやすく、とりわけ独り暮らしの人がハイリスクであるものの、実態把握が難しいとされてきた。NHKによると今回、国の研究班は支援者に聞く形で調査を実施した²⁰⁾。都内にあるすべての在宅介護支援などを行う3,711か所の事業所のケアマネージャーを対象に実態調査を行い、34.9%にあたる1,296の事業所から回答を得た。結果独り暮らしの認知症の利用者が、過去1年以内に高額な商品を強引に売りつける訪問販売やリフォーム詐欺などの被害にあったという回答が33.1%、架空請求などの「特殊詐欺」の被害では21.3%であることが判明した。

一方、「被害を回避できたケース」では強引な訪問販売などでは40.4%、特殊詐欺では27.7%と、被害にあった割合よりも高くなっているとしている。ヘルパーや友人、ケアマネ、訪問看護師など定期的に誰か来てくれる人と、人のつながりがあることが水際で被害を回避するとしている。認知症の人は自分から家に引きこもって人と人のつながりが切れてしまうことも多く、家を訪問する人がいない独り暮らしの認知症の人は被害にあうリスクが非常に高く、被害を防いでいく上では、定期的に自宅を訪問し、いざというときに社会的な支援につなげる仕組みをいかに構築するか問われている。

これまで認知症の独り暮らし高齢者を見守っていたのは、紛れもなく家族であり、民生委員といった地域住民である。しかしながら家族の援助がむずかしくなり、地域のつながりが希薄化し進行していくと、地域住民に依存するのではなく、ヘルパーはじめ介護支援専門員、訪問看護師など、独り暮らし宅に訪問する医療・介護従事者がチームで担っていく仕組みを構築することが求められる。そのためには医療・介護従事者は消費者被害に対する意識と正しい知識を身につけ、利用者を詐欺被害から守るゆるやかなネットワークの構築が求められる。さらに、認知症高齢者に接することが多い民生委員はじめ、介護支援専門員、訪問看護師、ホームヘルパーなどの専門職を対象に悪徳商法の手口、被害発見のポイント、被害発見時の対応など研修を通じ学び、被害の早期対応と拡大防止を推進する必要がある。

4. おわりに

近年大きな社会問題となっている高齢者の消費者被害を取り上げ、被害の背景要因を検討し、被害防止対策をまとめた。本学を40年以上前に卒業された大樟会の皆さまには、ぜひとも下記QRコードを読み込み、消費者庁「だまされやすさ心理傾向チェック」を一度やっていただきたい。まずはご自身の騙されやすさを理解することが第一歩かと思う。

本稿でも述べたが、スマートフォンによるSNS詐欺は若年層に多くみられる。繰り返



し述べるが、「自分は大丈夫」という楽観バイアスが高いと騙される傾向が強い。特殊詐欺被害者の9割以上は「自分は被害にあわないと思っていた」ことが判明している。もはや他人ごとでなく、誰でもこの瞬間に被害に遭う可能性がある。被害に遭わなくても何か不自然さを感じた場合はためらわず家族や知人に打ち明け相談することを勧める。

大樟会の皆さまが今後も詐欺被害に遭わず誇りを持ち、安全に安心して暮らし続けられることを祈念いたします。

引用文献

- 1) 内閣府. 令和2年度高齢社会白書
- 2) 厚生労働省「認知症及び軽度認知障害の有病率調査並びに将来推計に関する研究」資料.
https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/ninchisho_kankeisha/dai2/siryou9.pdf (参照2025.10.19)
- 3) 日経新聞デジタル版. 特殊詐欺, 上半期597億円で最悪 偽警察官が「資産全て出せ」
<https://www.nikkei.com/article/DGXZQOUD28AUG0Y5A720C2000000/>, 2025年7月31日 (参照2025.10.2)
- 4) 大阪府警. 大阪府内の特殊詐欺認知件数と被害金額 (令和5年中・確定値) <https://www.police.pref.osaka.lg.jp/seikatsu/tokusyusagi/hassei/12908.html> (参照2025.9.21)
- 5) 原田知佳. 他者の信頼性判断に及ぼす孤独の影響—笑顔・真顔の他者に対する高信頼者・低信頼者の評価—応用心理学研究 (42), 261-262, 2007
- 6) 内閣府. 令和6年版高齢社会白書
- 7) 警察庁. 2019, オレオレ詐欺被害者等調査の概要について
https://www.npa.go.jp/bureau/criminal/souni/tokusyusagi/higaisyatyouusa_siryou2018.pdf (参照2025.9.21)
- 8) 木村 敦, 齊藤知範ほか. 楽観バイアスが高齢者の特殊詐欺対策行動に及ぼす影響, 心理学研究, 94(2) 120-128, 2023
- 9) 消費者庁. だまされやすさを測る心理傾向チェック!
https://www.caa.go.jp/future/project/project_001/material/pdf/project_001_190329_0001.pdf (参照2025.9.2)
- 10) 消費者庁. 令和7年版消費者白書
- 11) 島田貴仁. パネリスト発表 特殊詐欺の阻止機会:被害過程から考える (特集 特殊詐欺の現状と対策 (上)) — (警察政策フォーラム 特殊詐欺の現状と対策:高齢者の被害防止を中心に) 警察学論集72(96)-107, 2019
- 12) 島田貴仁. 特殊詐欺の高齢被害者と特性と被害防止対策, 日本犯罪学会86(4), 110-119, 2020
- 13) NHK ニュース. 【Q&Aで詳しく】不動産詐欺 狙われる「MCI=軽度認知障害」
<https://t.co/W1oFJDZGzG>, 2024 (参照2025.9.12)
- 14) 消費者庁. 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, 2023年6月
- 15) 駒村康平, 渡辺久里子. 人口・社会統計 75歳以上高齢者の金融資産残高と資産選択について:資産の高齢化への対応, 統計69, 49-53, 2018

- 16) 厚生労働省. 共生社会の実現を推進するための認知症基本法について,
<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001119099.pdf> (参照2025.11.1)
- 17) 駒村康平. 金融と福祉の連携の可能性—高齢者社会対策大綱で示された資産の見守り—社会福祉研究152, 12-23, 2025
- 18) 西脇市. 「金融と福祉の連携について」～金融包摂モデル事業～
<https://www.city.nishiwaki.lg.jp/material/files/group/9/R7kinyuutofukusinorenkei.pdf> 2025
 (参照2025.10.26)
- 19) NHK ニュース. <最新研究で見た回避策>認知症 1 人暮らし狙う消費者被害, 2025年
<https://news.web.nhk/newsweb/na/na-k10014931901000> ((参照2025.10.26)
- 20) 栗田 主一. 独居認知症高齢者等の地域での暮らしを安定化・持続化するための研究 令和 6 年度 総括・分担研究報告書, 厚生労働科学研究費補助金, 2024