

# 高齢者の消費者被害防止は 身近な見守りから



埼玉県マスコット「コバトン」

全国共通の電話番号  
「消費者ホットライン」**188**  
い や や !

令和7年12月19日  
埼玉県県民生活部消費生活課  
総務・企画調整担当

# I 高齢者を狙った消費者被害

～ 多様化する消費者トラブルの一例 ～

群馬県 群馬県民生活消費生活課 TEL 048-830-2935 高齢者を守る お助けかわらばん その2

## 給湯器の点検商法に ご注意!!

**キケン! 1** ガス器具の点検に伺います。当日は立ち合いをお願いします。ガス会社の人だな。わかりました。

**キケン! 2** 新品への交換をお勧めします。通常は50万円ですが今なら30万円にします。GAS お願いします。

**キケン! 3** 後日、契約しているガス会社に問い合わせると— 当社とは関係ない業者ですね。費用も高額の可能性が— だまされた〜!!

**1** ガス会社を装う場合もあるので **すぐに依頼せず** まずは会社名等を確認  
**2** その場では **契約せず**、交換の必要性や交換機種の機能を十分に検討  
**3** クーリング・オフ等ができる場合もあるので **すぐに消費生活センター等に相談**

消費者ホットライン **TEL 188** いやや! 皆さんの相談情報が同様の被害防止につながります。 今月の標語 **ガス会社? 思い込まずに 必ず確認**

2025.7月

高齢者を守るお助けかわらばん 令和7年度その2

群馬県 群馬県民生活消費生活課 TEL 048-830-2935 高齢者を守る お助けかわらばん その4

## 覚えのない未納料金の請求に ご注意!!

**キケン! 1** 知らない番号ね。自動音声 こちらは●●です。未納料金があるため法的措置に移ります。オペレーターにつなぐ場合1を押してください。

**キケン! 2** オペレーターにつなぐと— コンビニで電子マネーを購入して未納料金を支払わないと裁判にかけられます。大変!!

**キケン! 3** 電子マネーを購入しました。番号は0000です。守秘義務があるので誰にも話さないように。

**キケン! 4** 一度騙されると次々に— 他にも未納料金があります。弁護士です。裁判の取り下げ料10万円です。追加で50万円必要です。

**1** 非通知や知らない番号からの電話は **詐欺を疑って**  
**2** 裁判と言われても慌てず、**周囲の人に相談する**  
**3** コンビニ等で **電子マネーを購入させ番号を教えさせる方法は詐欺**

消費者ホットライン **TEL 188** いやや! 皆さんの相談情報が同様の被害防止につながります。 今月の標語 **覚えのない 料金請求 気をつけて**

2025.11月

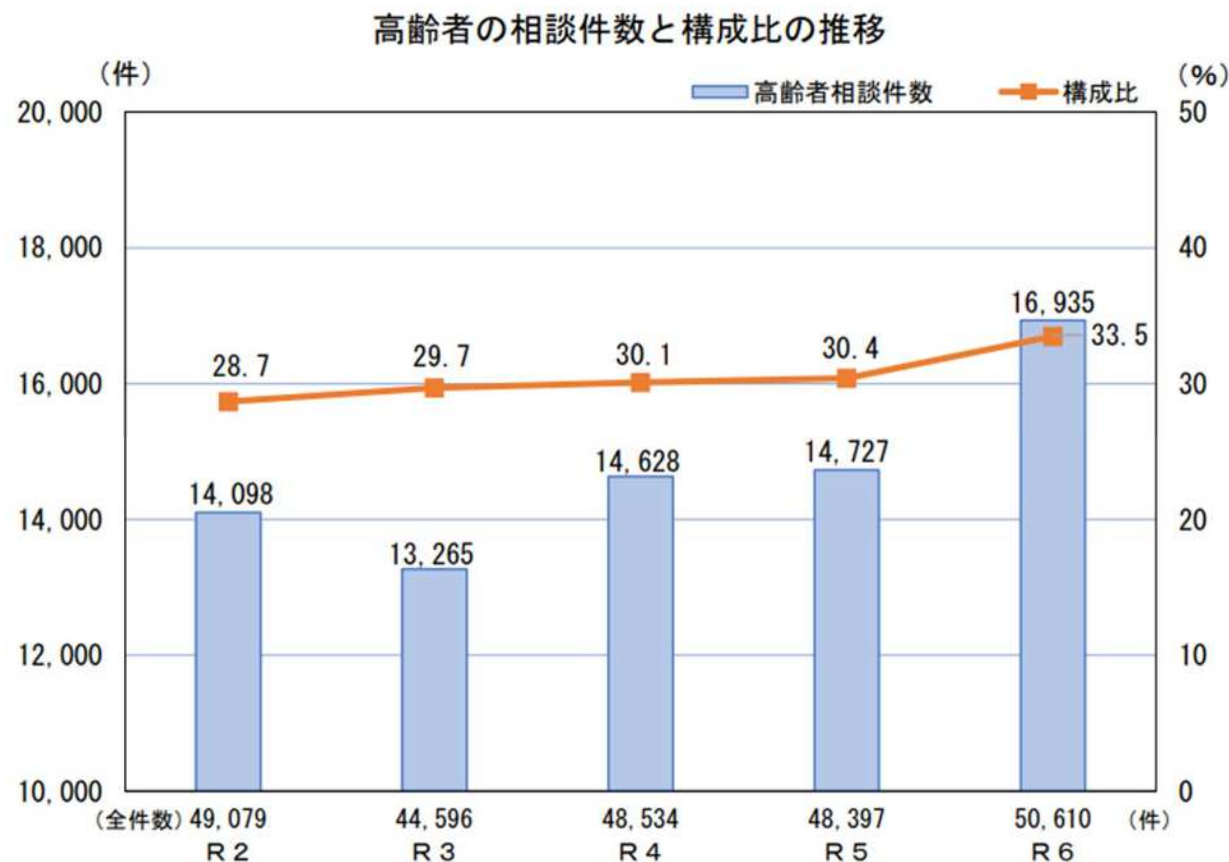
高齢者を守るお助けかわらばん 令和7年度その4



## Ⅱ 高齢者の消費生活相談の状況について

### 1 本県における高齢者に関する苦情相談の状況（65歳以上）

- ・苦情相談件数は全体で54,289件、そのうち高齢者に関するものは16,935件
- ・全年齢に占める65歳以上の高齢者の構成比は33.5%
- ・「給湯システム」など、点検を装い訪問し、修繕や交換を持ち掛ける訪問販売に関する相談が急増している。



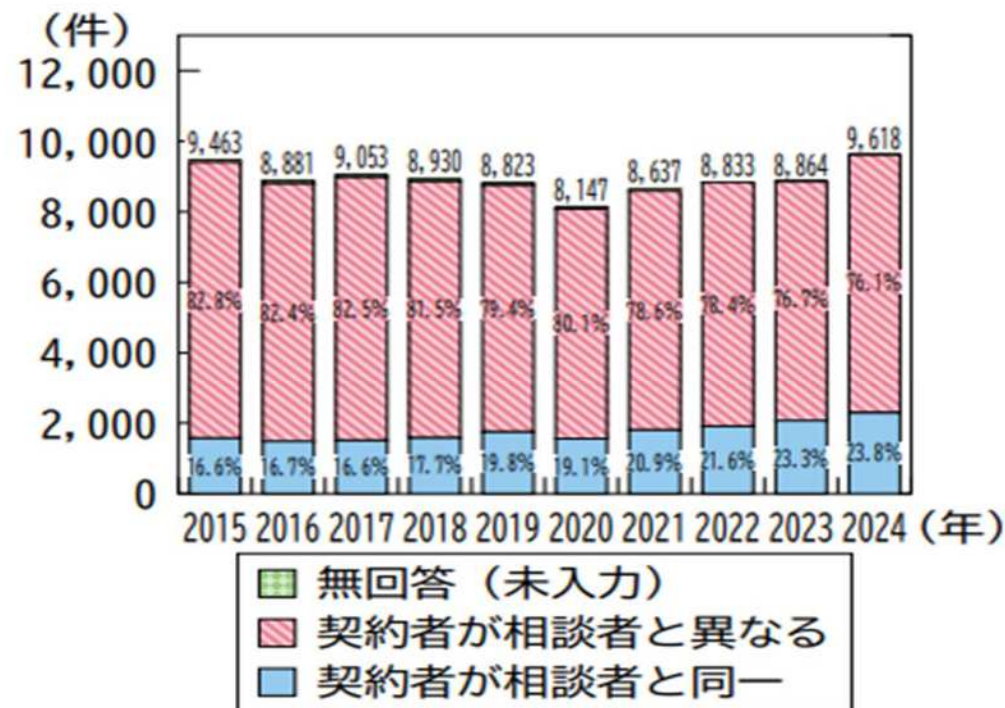
## Ⅱ 高齢者の消費生活相談の状況について

### 2 認知症等の高齢者に関する相談の状況（65歳以上の判断不十分者）

- ・周囲の見守りが必要な認知症等の高齢者に関する相談は高水準で推移
- ・本人からの相談は2割ほど ⇒ 身近な方からの通報がほとんどである  
(高齢者全体では約8割)

図表 I-1-4-13

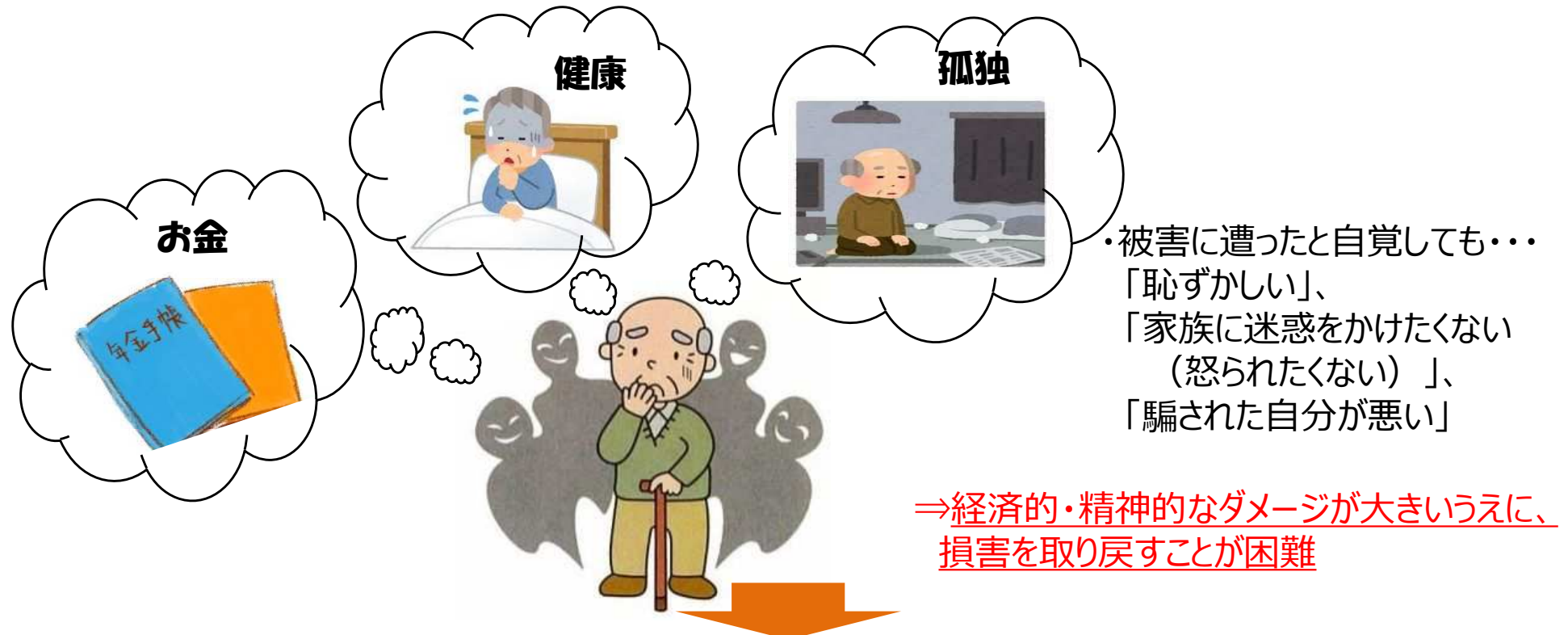
認知症等の高齢者の消費生活相談件数の推移



- （備考）
1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2025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。

## Ⅱ 高齢者の消費者トラブルの特徴

- 高齢者の「お金」、「健康」、「孤独」に関する大きな不安につけ込む
- 悪質事業者が判断能力の衰えに乗じて、高齢者をターゲットとして次々と新たな手口で言葉巧みに、あるいは強引に勧誘を行っていたりする



高齢者等の消費者被害防止や被害の早期発見・救済は喫緊の課題  
高齢者本人が消費生活センター等に相談するのを待つのでは遅い

高齢者を取り巻く家族、近隣住民、介護・福祉関係者、警察等、地域の様々な主体が、  
高齢者の消費生活上の安全に気を配り、何かあったら、消費生活センター等につなぐ  
仕組みの構築が必要です。

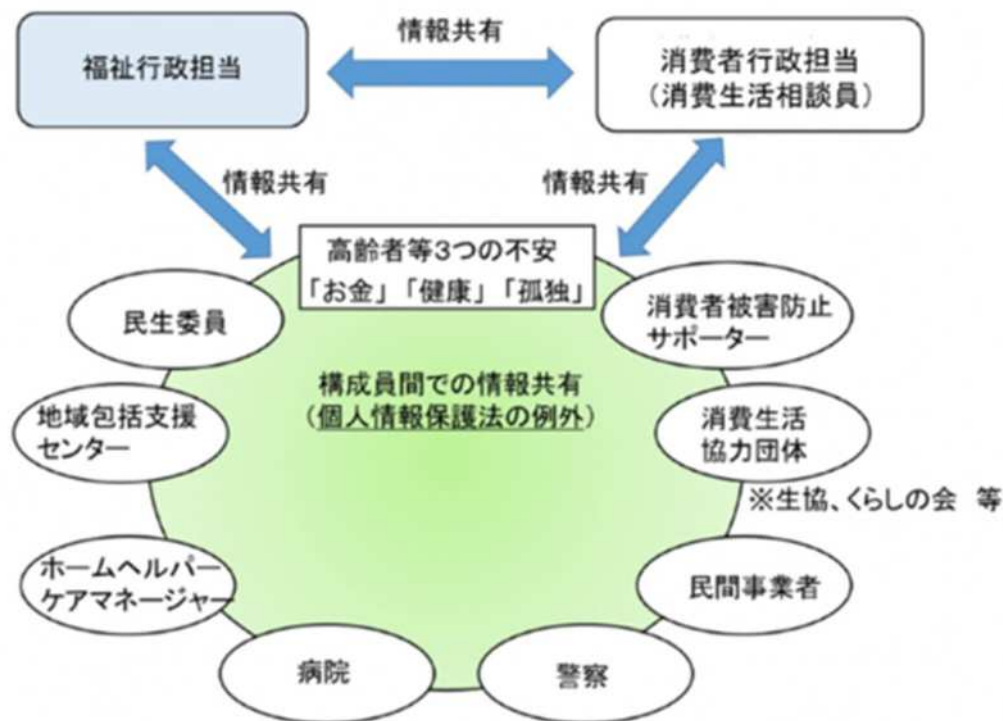
## Ⅲ 高齢者の消費者被害を防止するための取組について

### 1 消費者安全確保地域協議会について

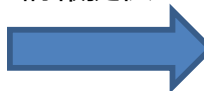
高齢者、障害者、認知症等により判断力が不十分となった人などの消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域の関係者が連携した「**消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）**」を構築する

- ・消費者安全法の改正により設置（平成28年4月施行）
- ・本人の同意なく構成員間で個人情報の共有が可能（個人情報保護法の例外）
- ・令和7年11月末現在38市町に設置

#### 消費者安全確保地域協議会における地域の連携イメージ



訪問  
情報提供



発見した  
被害情報

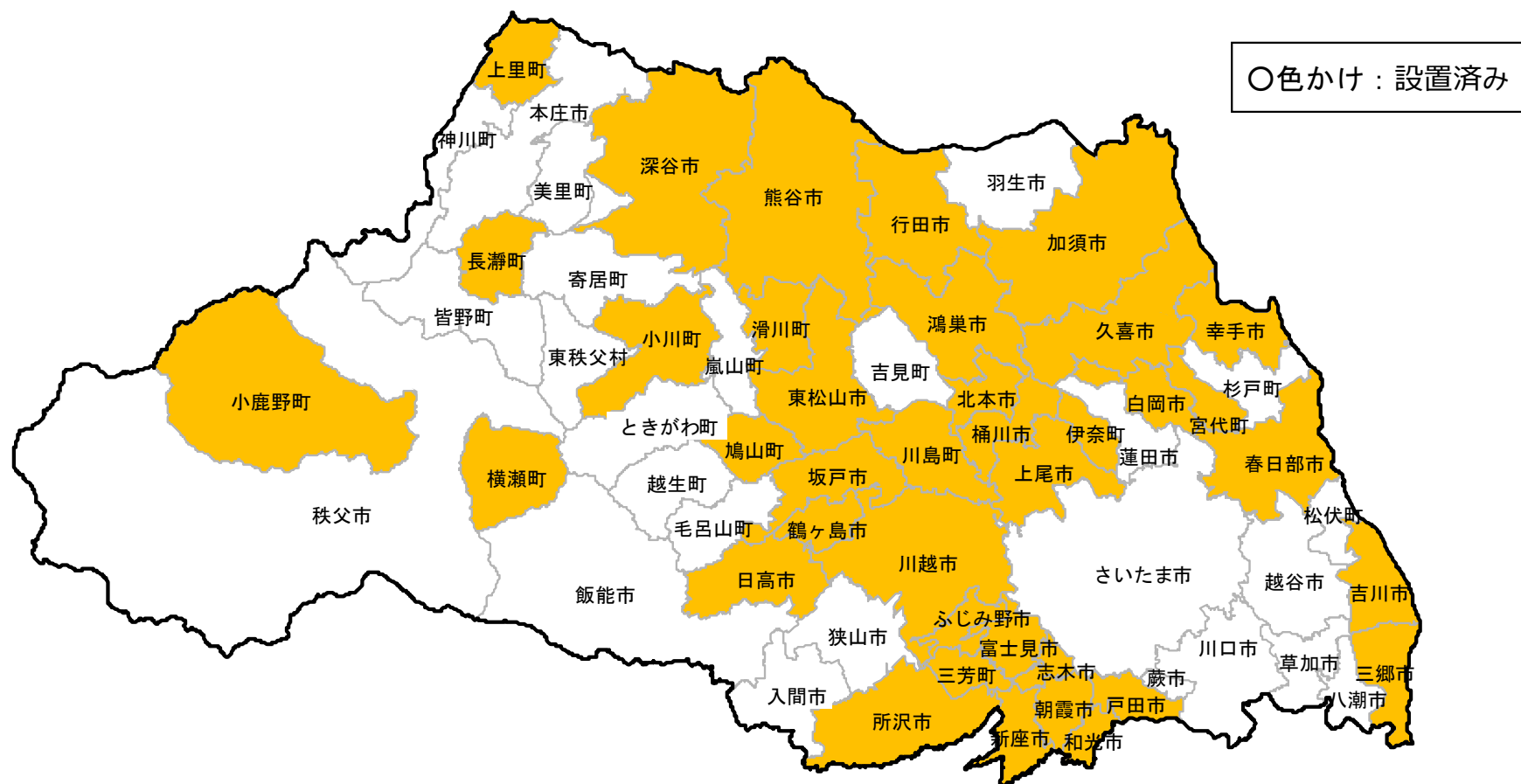
在宅  
高齢者

#### 【構成員（例）】

- ・地方公共団体の機関（消費生活センター等）
- ・医療・福祉関係（病院、地域包括支援センター、介護サービス事業者、保健所、民生委員・児童委員等）
- ・警察・司法関係（法テラス、弁護士、司法書士等）
- ・教育関係（教育委員会等）
- ・事業者関係（商店街、コンビニ、生協、農協、宅配事業者、金融機関等）
- ・消費者団体、町内会等の地縁団体、ボランティア

### Ⅲ 高齢者の消費者被害を防止するための取組について

## 2 消費者安全確保地域協議会の設置状況について（県内）



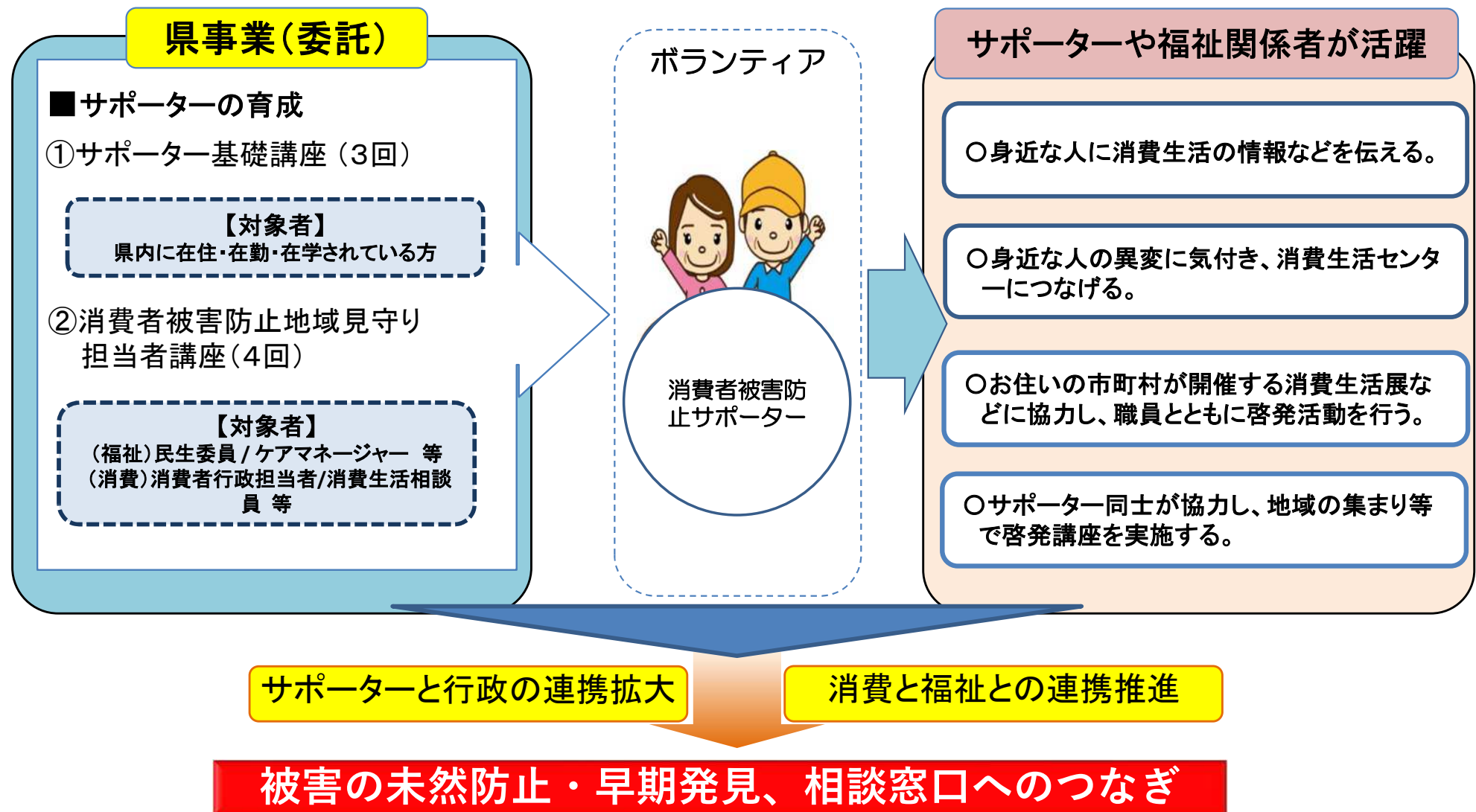
年度	H 2 8	H 2 9	H 3 0	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
延べ設置数	5	1 0	1 4	2 2	2 8	3 0	3 5	3 7	3 8



## Ⅲ 高齢者の消費者被害を防止するための取組について

### 3 消費者被害防止サポーターについて

- 地域で見守り活動や啓発活動を担うボランティアである「消費者被害防止サポーター」を育成  
登録者数：1,130人（令和7年3月末） ※全市町村で登録者あり





# Ⅲ 高齢者の消費者被害を防止するための取組について

## 4 消費者被害防止サポーターチラシについて



彩の国  
埼玉県

### 消費者被害防止サポーター募集

消費者被害防止サポーターは、地域で高齢者等の見守り活動や啓発活動を行うボランティアです。  
サポーターに登録し、ご自身に負担のない範囲で気軽にはじめてみましょう！

#### サポーターになると...

消費者被害・トラブルに関する最新の情報を得ることができ、自身の身を消費者被害から守ることができます。  
また、地域における活動は、近所にお住まいの高齢者等を悪徳業者から守ることになります。

#### サポーター活動例

- ・身近な人に消費生活の情報などを伝える。
- ・身近な人の異変に気づき、消費生活センターにつなげる。
- ・お住まいの市町村が開催する消費生活展などに協力し、職員とともに啓発活動を行う。
- ・サポーター同士が協力し、地域の集まり等で啓発講座を実施する。

#### サポーターになるには

県が実施する講座※を修了した者のうち、希望者をサポーターとして登録しています。

#### このような方はぜひ！

- ・消費者被害・トラブルに関心がある。
- ・ふだんから高齢者等と接する機会がある。
- ・何か周りの人のためになりたい。



埼玉県マスコット  
「コバトン」「さいたまっち」

※該当する講座の開催情報は裏面を御覧ください。

お問い合わせ先：県民生活部消費生活課


048-830-2930



### 講座開催案内


令和7年度、各種講座の開催等は「特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会」に委託しています。各種講座の詳細やお申込みについては、下記問合せ先まで御連絡ください。

#### 1.消費者被害防止サポーター基礎講座



埼玉県マスコット  
「コバトン」「さいたまっち」

対象	県内に住所を有する者又は県内に在勤・在学する者
内容	消費者被害の現状と消費者行政、サポーターの役割、 悪質商法・消費者被害の事例の紹介、サポーター活動事例の紹介 など 【第1講義】地域の消費者被害を防ぐには(60分) 弁護士又は司法書士 【第2講義】悪質商法・消費者被害の事例(60分) 消費生活相談員 消費者被害防止サポーターの登録について 埼玉消費者被害をなくす会
日程	①10月 8日(水曜日)@熊谷市男女共同参画推進センターハートピア 会議室 ②11月10日(月曜日)@草加市勤労福祉会館 第1会議室 ③12月12日(金曜日)@オンライン ※講座時間帯：各日13:30～16:00
お申込等	日時・場所等の詳細、お申込みは右記からも御確認いただけます。



#### 2.消費者被害防止地域見守り担当者講座


対象	市町村職員(消費部門、福祉部門など) 福祉部門関係者(民生委員、地域包括支援センターなど)
内容	高齢者などの消費者被害防止における地域での見守りの重要性、 見守りにおける声かけの具体的実践例、 消費者トラブルが疑われる事案の消費部門との連携手法 など
日程	10月27日(月曜日)、令和8年1月19日(月曜日)・23日(金曜日)、2月17日(火曜日) ※本講座は、開催場所の市町村と参加者について個別に事前調整を行っている ものになりますが、興味・御関心のある方は下記お問合せ先まで御連絡ください。

#### 【各種講座に関するお申込み/お問合せ先】

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会

048-829-7444

[nakusukai.10@saitama-k.com](mailto:nakusukai.10@saitama-k.com)



## IV 消費者被害の相談窓口 ～あれっ？ おかしいな？？と思ったら～

消費生活に関する様々なトラブルや悩みに対して、国・県・市町村では、相談窓口を開設しています。  
困ったときは、一人で悩まず、まず相談。

- 消費者ホットライン 188（いやや！）
- 埼玉県消費生活支援センター相談窓口 …… 川口、熊谷の2か所
- 各市町村の消費生活相談窓口 …… 県内の全市町村に相談窓口が設置済です。

皆さんからの相談情報が悪質事業者への指導、  
処分にもつながります。

い や や！

消費者  
ホットライン

TEL 188

埼玉県マスコット「さいたまっち」 埼玉県マスコット「コバトン」

最寄りの相談窓口につながります！

契約、悪質商法、製品・食品やサービスによる事故等のご相談は（市外局番なし）188番にお電話ください。

彩の国  埼玉県 埼玉県県民生活部消費生活課：TEL 048-830-2935