

第21回 全国消費者見守りネットワーク連絡協議会 高齢消費者等の見守り活動 について



令和7年10月14日

一般社団法人日本介護支援専門員協会

【日本介護支援専門員協会 概要】

▶ 日本唯一の介護支援専門員個人を会員とする職能団体

- 設立年月日：平成17年11月3日
- 会員数：33,088名
(令和6年度、47都道府県)
- 都道府県支部 46支部（11ブロック）
- 理事30名・監事2名・相談役1名・顧問2名

▶ 設立の目的

- 公正・中立なケアマネジメントの確立
- 介護支援専門員の資質と社会的地位の向上
- 国民の健康と福祉の向上



▶ 組織図

日本介護支援専門員協会

社員総会（代議員会）

監 事

理事会

選挙管理委員会

議事運営委員会

46都道府県支部

11ブロック

事務局

常任理事会

【職域部会】

- 居宅介護支援事業所部会
- 介護保険施設等部会
- 地域包括支援センター部会
- 小規模多機能型居宅介護部会
- 認知症対応型共同生活介護部会

【特別委員会】

- 災害対策特別委員会
- 介護支援専門員の地位向上および人材確保に関する特別委員会
- 介護離職防止支援への介護支援専門員の関与（ワークサポートケアマネジャー）についての特別委員会
- 介護支援専門員生涯学習体系の運用に関する特別委員会
- 介護支援専門員によるケアプラン点検のための特別委員会（仮）

【常置委員会】

- 総務・組織・会員委員会
- 倫理委員会
- 介護保険制度・報酬委員会
- 生涯学習委員会
- 広報委員会

シンクタンク 部門

担当役員

調査設計・分析
データ整備

事務局

※令和7年4月

【ケアマネジャーの役割について】

- ▶利用者・家族からの相談受付
(解決策の提案やサービス事業所の情報提供)
- ▶ケアプラン立案
- ▶サービス事業所との調整
- ▶定期的な状況把握

在宅高齢者と 消費者トラブル事例

福岡県介護支援専門員協会会員による報告事例より

[https://content.swu.ac.jp/daigakuin-blog/2025/03/27/20250211symposium report/](https://content.swu.ac.jp/daigakuin-blog/2025/03/27/20250211symposium%20report/)

複雑化・巧妙化する手口

インターネット回線の契約、ネット販売の契約など、中身が複雑でわかりにくい。高齢者を支援している人の中に、ネット関連に詳しい人がいなければお手上げ（地域の人やヘルパー、ケアマネジャーも、ネット関連には疎い人が多い）



ネット関連が苦手な「わからない人」ばかりが集まってあれこれ考えていても、それが消費者被害に該当するのかわからずわからない。

専門知識を持った人に「よくわからないんだけど・・・」気軽に相談できるようにしていくことが必要。



消費者トラブルと高齢者の心理

催眠商法！？



健康に関する話を楽しく聞かせてくれるお店で、体に良い酢を買った。
美味しくて毎日続けられて、これで100歳まで元気で過ごせる。

「契約・購入するまでビルから出さない」といった方法ではなく、オープンな
ショップで、本人が希望して購入しているので、高額でも『違法』とは
言えず、交番の目の前でも堂々とショップ展開している。
(結果として生活費も無くなり、借金しても自己責任。)



「自分が騙されたと認めたくない」という心理は、一般的な詐欺被害でもよくあること
だが、高齢者の場合「老いて判断ができなくなった」「認知症」といったことを認めたく
ない気持ちも働き、助言してくれる人に対して攻撃的になることもある。

高齢者の自尊心などに配慮し、信頼関係を築いていくところからの関りが必要



高齢者が巻き込まれる消費者トラブルは多種多様
「訪問販売」や「電話での勧誘販売」のときは、
まだ販売者との『直接対決』的なアナログな方法で
解決できることも多かったけれど、
ネット販売等、ヘルパーやケアマネジャーなどの支援者
から見ても仕組みが複雑で、どう対応したら良いのかわ
からないものが増えてきている。

専門的な知識を持った人たちとの連携が、より重要に
なっている。

最新の消費者トラブル事例を会員に向け【届け】
介護の現場での消費者の異変に【気づき】
消費生活センターへの相談に【つなぐ】ことが重要！

とくしま消費者見守り ネットワーク 構成機関として

徳島県介護支援専門員協会 活動事例

県版「とくしま消費者見守りネットワーク」

とくしま消費者見守りネットワーク

【目的】

(H29.12.20 徳島県設置)

○構成員・構成団体と連携した周知・啓発活動

○市町村見守りネットワークの活動支援

(平成30年度末に全市町村での設置完了)



【メンバー構成】

県民・地域

- ・老人クラブ連合会
- ・防犯協会
- ・県消費者協会
- ・徳島県生活衛生営業指導センター etc.

防災

- ・自主防災組織連絡会

司法

- ・弁護士会
- ・司法書士会
- ・法テラス徳島

医療・福祉

- ・医師会、看護協会
- ・社協、民生委員協議会
- ・介護支援専門員協会
- ・身体障害者連合会
- ・手をつなぐ育成会
- ・精神障害者家族会連合会 etc.

とくしま消費者見守りネットワーク

教育

- ・徳島県教育委員会
学校教育課
人権教育課
- ・PTA連合会(小・中・高)

報道

- ・新聞
- ・テレビ

金融

- ・銀行
- ・信用金庫
- ・郵便局
- ・証券投資推進委員

流通・運輸

- ・コンビニ
- ・ヤマト運輸
- ・トラック協会
- ・とくし丸

警察・行政

- ・県警本部
- ・市長会、町村会
- ・財務事務所

とくしま消費者見守りネットワーク 構成団体

【県民・地域団体等】

公益財団法人徳島県老人クラブ連合会
公益社団法人徳島県防犯協会
特定非営利活動法人徳島県消費者協会
徳島県消費者団体連絡会
徳島県生活協同組合連合会
生活協同組合とくしま生協
公益財団法人徳島県生活衛生営業指導センター

【防災関係】

徳島県自主防災組織連絡会

【医療・福祉関係】

一般社団法人徳島県医師会
公益社団法人徳島県看護協会
一般社団法人徳島県介護支援専門員協会
徳島県ホームヘルパー協議会
社会福祉法人徳島県社会福祉協議会
徳島県民生委員児童委員協議会
社会福祉法人徳島県身体障害者連合会
社会福祉法人徳島県手をつなぐ育成会
徳島県精神障害者家族会連合会
徳島健康生活協同組合

【金融関係】

株式会社阿波銀行
株式会社徳島大正銀行
徳島県信用農業協同組合連合会
徳島県信用金庫協会
日本郵便(株)徳島県内の郵便局
日本証券業協会
(証券投資推進委員 徳島県担当)

【流通・運輸関係】

一般社団法人徳島県トラック協会
ヤマト運輸(株)徳島主管支店
(株)セブン-イレブン・ジャパン
(株)ファミリーマート
(株)ローソン 徳島支店
(株)とくし丸

【報道】

四国放送株式会社
一般社団法人徳島新聞社
日本放送協会徳島放送局

【司法関係】

徳島弁護士会
徳島県司法書士会
日本司法支援センター徳島地方事務所
(法テラス徳島)

【警察関係】

徳島県警察本部

【教育関係】

徳島県教育委員会
徳島県高等学校PTA連合会
徳島県PTA連合会
徳島市・名東郡PTA連合会

【行政関係】

徳島県市長会
徳島県町村会
四国財務局徳島財務事務所
徳島県生活環境部

とくしま消費者見守りネットワークの活動

◆定例会議を通じた情報共有や意見交換

- ・ 年1回程度、定例会議を開催し、各構成員・構成団体間で、消費者問題に関する情報交換や協議、最新の消費者被害等に関する情報共有を行う

○R6とくしま消費者見守りネットワーク定例会議(R7.1.28開催)
講演: SNSを起点とする詐欺被害の実情ー投資被害を中心にー
講師: アテンド総合法律事務所 弁護士 川添 圭 氏

▼R6定例会議の様子



◆関係者や加盟会員等への周知・啓発

- ・ 事務局が配信(週1回程度)する消費者被害情報等に関するメールマガジンや、事務局が作成した啓発チラシ等を活用し、各構成員・構成団体の関係者や加盟会員等へ周知・啓発を行う

◆市町村見守りネットワークの活動支援

- ・ 市町村見守りネットワークの構成員・構成団体や、消費生活協力員・協力団体への参画
- ・ 市町村見守りネットワーク研修会等において、消費者問題に関する情報提供等を行う

○特殊詐欺・SNS型詐欺等対策会議 (兼)第2回見守りネットワーク研修会及び意見交換会(R6.12.23)
県・県警・市町村見守りネットワーク合同で、急増する詐欺被害をはじめとする消費者被害の現状を情報交換し、連携した対応を協議

▼国民生活センター発行「見守り新鮮情報」



▼若者向け消費者トラブル情報



▼啓発チラシ





全国消費者見守り ネットワーク 構成団体として

一般社団法人日本介護支援専門員協会の活動

▶ 広報・普及啓発活動について

ホームページ、メールマガジンに、消費者庁『見守り新鮮情報』について掲載・配信し
当協会会員の介護支援専門員(ケアマネジャー)を対象に、情報提供を行っています。

日本介護支援専門員協会 検索

