

厚生労働科学研究費補助金（認知症政策研究事業）  
分担研究報告書

独居認知症高齢者の消費者被害の実態把握に関する研究

研究代表者 栗田主一 東京都健康長寿医療センター 認知症未来社会創造センター・  
センター長／社会福祉法人浴風会 認知症介護研究・研修東京セ  
ンター・センター長

研究協力者 齊藤葉子 認知症介護研究・研修東京センター・主任研修主幹

研究協力者 松本博成 東京都介護支援専門員研究協議会・研究委員

研究協力者 吉江 悟 東京都介護支援専門員研究協議会・研究委員

研究協力者 相田里香 東京都介護支援専門員研究協議会・理事長

研究要旨

【目的】本研究の目的は、「強引な訪問販売・リフォーム詐欺」、「特殊詐欺」、「その他の不適切な取引」に焦点をあてて、独居認知症高齢者の消費者被害の実態を明らかにすることにある。【方法】介護支援専門員が勤務する東京都内のすべての在宅系介護サービス事業所 3,711 か所（居宅介護支援事業所 2,939 か所、地域包括支援センター473 か所、小規模多機能型居宅介護事業所 232 か所、看護小規模多機能型居宅介護事業所 67 か所）を対象に、事業所単位で過去 1 年間の独居認知症高齢者における被害事例の経験について質問紙調査を行った（悉皆調査）。【結果】1,296 件の回答を得た（回答率 35.0%）。回答結果を集計分析したところ、①東京都内の居宅介護支援専門員が勤務する事業所の約 5 割が過去 1 年間に独居認知症高齢者に対する「強引な訪問販売・リフォーム詐欺」、約 4 割が「特殊詐欺」を経験していること、②「特殊詐欺」の手口ではオレオレ詐欺、キャッシュカード詐欺、還付金詐欺、預貯金詐欺、架空領域詐欺の順で多いこと、③事業所種別では地域包括支援センターが最も高い頻度で事例を経験していることが示された。【結論】独居認知症高齢者は強引な訪問販売・リフォーム詐欺や特殊詐欺の標的にされやすい。超高齢社会が進展するわが国においてその対策は喫緊の課題である。

A. 研究目的

超高齢社会の進展とともに高齢者を対象とする強引な訪問販売・リフォーム詐欺、特殊詐欺等の消費者被害が深刻化している<sup>2-5)</sup>。特に、認知症のある高齢者は判断力低下のために被害を受けやすく、また、被害を

自覚しづらいために発見や対応が遅れやすい<sup>6)</sup>。同居家族がいない独居認知症高齢者では、そのリスクがさらに高まるものと推測される。

警察庁の報告<sup>4)</sup>によれば、令和 6 年の特殊詐欺の認知件数は 20,987 件であり、その

数は近年増加傾向にある。被害の手口については、電話や SNS 等を用いた非対面型のものに加え、キャッシュカードの受け取りを伴う特殊詐欺や、強引な訪問販売、リフォーム詐欺といった対面型のものも少なくない。消費者白書では<sup>7)</sup>、認知症等高齢者の消費者生活相談の中では「訪問販売」が最も多い販売形態であることが示されており、認知症高齢者の対面勧誘への脆弱性がうかがえる。また、認知症高齢者に関する消費者相談の約 8 割は、本人以外の第三者から寄せられているという報告もある<sup>6)</sup>。これは、本人が被害に気づきにくいこと、家族や地域住民、支援者による発見が重要であることを示唆している。

21 世紀の前半に独居認知症高齢者が急速に増加することが予測されている<sup>1)</sup>。独居認知症高齢者では、本人による相談や被害申告が期待されにくいことから、消費者被害の実態把握には困難を伴う。わが国では横尾(2018)<sup>8)</sup>が地域包括支援センターの介護支援専門員を対象に、独居認知症高齢者に対する強引な訪問販売やリフォーム詐欺の事例経験の有無を調査しているが、それ以外に独居認知症高齢者に焦点をあてて消費者被害の実態を調査した研究は見当たらない。

本研究の目的は、「強引な訪問販売・リフォーム詐欺」、「特殊詐欺」、「その他の不適切な取引」に焦点をあてて、独居認知症高齢者の消費者被害の実態を明らかにすることにある。

## B. 研究方法

### 1. 調査対象

本研究では介護支援専門員に対する調査

を通して独居認知症高齢者の消費者被害の実態を明らかにすることとした。認知症高齢者本人に対する調査が困難であること、また、独居の場合は家族も消費者被害の実態を把握していない可能性があるためである。調査対象は、介護支援専門員が勤務する東京都内のすべての在宅系介護サービス事業所とした(悉皆調査)。すなわち、対象事業所は、居宅介護支援事業所(2,939 か所)、地域包括支援センター(473 か所)、小規模多機能型居宅介護事業所(232 か所)、看護小規模多機能型居宅介護事業所(67 か所)の合計 3,711 か所である。

事業所名簿の作成にあたっては、地域包括支援センターについては東京都福祉局の「地域包括支援センター及び在宅介護支援センター一覧」および「東京都介護サービス情報公表システム」を参照し、研究者によりデータの統合・整理を行い、網羅性を確保した。その他の事業所については、厚生労働省「介護サービス情報の公表システム」オープンデータ(2024年10月4日時点)を活用した。

### 2. 調査票の配布と調査期間

調査票は各事業所に1部ずつ郵送し、各事業所に勤務する介護支援専門員のうちの1名が代表して回答するように依頼した。回答者の選定は各事業所の判断に委ねた。調査票の回収は、紙媒体の調査票を郵便で返送するか、Webフォームで回答するか、いずれの方法も自由に選択できるように調査票にQRコードを同封して配布した。調査の実施にあたっては、調査の趣旨と協力依頼を周知するとともに、調査票には調査目的、無記名であること、自由意思に基づく参加であること、途中での辞退が可能であること

などを記載した説明文書を添付した。調査期間は2024年10月31日～2024年11月28日とした。

### 3. 調査項目

調査票には以下の6領域に関する設問を設けた。

- 1) 回答者の基本属性(勤務形態, 事業所種別, 介護支援専門員としての経験年数, 主任介護支援専門員資格の有無, 介護支援専門員以外の保有資格)。
- 2) 独居認知症高齢者への支援経験の有無。
- 3) 独居認知症高齢者を対象とする「強引な訪問販売やリフォーム詐欺」の過去1年間の経験。
- 4) 独居認知症高齢者を対象とする「特殊詐欺」についての過去1年間の経験。
- 5) 独居認知症高齢者を対象とする「その他の不適切な取引」についての過去1年間の経験。
- 6) 被害を未然に防ぐために実際に有効であった対応, 検討した対応, 今後有効と考えられる対応(自由記述)。

なお, 3)～5)については, 「実際に被害にあった事例(被害事例)」と「被害を回避できた事例(回避事例)」に分けて回答を求めた。また, 回答した介護支援専門員の個人の経験ではなく, 事業所全体としての経験について回答を求めた。さらに, それぞれの経験事例については, 可能な範囲で事例の具体的な内容についての記述も求めた。

### 4. 用語の定義と回答方法への指示

本研究における「独居」とは, 住民票上の単身世帯に限らず, 同一建物に同居者がいない状態, かつ同一敷地内に家族等の居住者がいない場合も含むものとした。

また, 「被害事例」とは, 介護支援専門員が

支援業務の中で認識した「独居認知症高齢者が実際に被害に遭った事例」を意味しており, 「回避事例」とは, 「被害が生じる可能性があったものの何らかの理由で未然に回避された事例」を意味している。いずれも, 介護支援専門員が把握した範囲での実際の事例に基づいて回答を求めた。

「特殊詐欺」とは, 警視庁によれば「犯人が電話やハガキ(封書)等で親族や公共機関の職員等を名乗って被害者を信じ込ませ, 現金やキャッシュカードをだまし取ったり, 医療費の還付金が受け取れるなどと言ってATMを操作させ, 犯人の口座に送金させる犯罪(現金等を脅し取る恐喝や隙を見てキャッシュカード等をすり替えて盗み取る詐欺盗(窃盗)を含む。)」と定義し, 10種類に分類しているが<sup>5)</sup>, ここでは警察庁が毎年実態調査の結果を公表している6種類の詐欺

(①オレオレ詐欺, ②預貯金詐欺, ③キャッシュカード詐欺盗, ④架空料金請求詐欺, ⑤還付金詐欺, ⑥その他の詐欺)<sup>4)</sup>を意味するものとした。また, 「⑥その他」に該当する場合はその具体的内容について自由記述による回答を求めた。尚, 調査票には参考資料として「特殊詐欺の種類と手口」の説明一覧を調査票の末頁に掲げた。「その他の不適切な取引」には, 「訪問販売・リフォーム詐欺」や「特殊詐欺」のいずれにも該当しないが, 独居認知症高齢者の権利利益の侵害が想定されるあらゆる取引とした。該当事例がどれに当てはまるか迷った際には, 一番近いと思うもので回答するように指示した。

### 5. 分析方法

単純集計, クロス集計, カイ二乗検定を用いて実態を記述・分析した。統計解析にはIBM SPSS Statistics version 27.0を使用

し、有意水準はすべて両側検定で5%未満とした。なお、自由記述による回答の分析結果については別に報告する。

本研究の実施にあたっては、調査対象者に対して研究の目的と趣旨、回答が無記名であること、参加は自由意思に基づき、いつでも中止が可能であり、中止によって不利益を被ることはない旨を記載した説明文書を配布した。調査票の返送をもって研究への同意を得ることとした。また、自由記述欄において個人や事業所が特定されるおそれがある記載については、記号化または匿名化を行い、プライバシー保護に十分配慮した。本研究は、社会福祉法人浴風会 認知症介護研究・研修東京センター研究倫理審査委員会の承認（承認番号：2024-6）を得たうえで実施した。

#### （倫理面への配慮）

本研究の実施にあたっては、調査対象者に対して研究の目的と趣旨、回答が無記名であること、参加は自由意思に基づき、いつでも中止が可能であり、中止によって不利益を被ることはない旨を記載した説明文書を配布した。調査票の返送をもって研究への同意を得ることとした。また、自由記述欄において個人や事業所が特定されるおそれがある記載については、記号化または匿名化を行い、プライバシー保護に十分配慮した。本研究は、社会福祉法人浴風会 認知症介護研究・研修東京センター研究倫理審査委員会の承認（承認番号：2024-6）を得たうえで実施した。

## C. 研究結果

### 1. 回答状況

1,296件の回答を得た（回答率35.0%）。

このうち、郵送による回答が962件（74.2%）、Webによる回答が334件（25.8%）であった。すべての回答を分析対象とした。

### 2. 回答者の属性と独居認知症高齢者の支援経験の有無

回答者の属性を表1に示す。年間を通じて勤務している者が98.6%を占めていた。事業所種別は居宅介護支援事業所が78.0%と最も多く、次いで、地域包括支援センター12.6%、小規模多機能型居宅介護事業所6.3%、看護小規模多機能型居宅介護事業所2.1%、その他（認知症対応型共同生活介護、サービス付き高齢者向け住宅、診療所、認知症疾患医療センターなど）が0.8%であった。介護支援専門員としての経験年数は「15年以上～20年未満」が最多であり、主任介護支援専門員資格の保有率は67.4%であった。なお、介護支援専門員以外の保有資格については、社会福祉士、介護福祉士、看護師、保健師などが挙げられ、複数の専門資格を保有する者も多く見られた。回答者のうち、独居認知症高齢者の支援経験が「ある」と回答した者は1,230人（94.9%）であった（表1）。

### 3. 被害類型別の事例経験

強引な訪問販売・リフォーム詐欺について、「被害事例」の経験ありは有効回答者1,247人中413人（33.1%）、「回避事例」の経験ありは1,223人中494人（40.4%）、「被害事例」または「回避事例」のいずれかの経験ありは1,215人中607人（50.0%）であった（表2）。

特殊詐欺については、「被害事例」の経験ありは1,248人中266人（21.3%）、「回避事例」の経験ありは1,202人中333人（27.7%）、「被害事例」または「回避事例」のいずれかの経験ありは1,194人中450人（37.7%）

であった(表3)。

特殊詐欺の手口別の「被害事例」の経験については、オレオレ詐欺(47.7%)が最も多く、キャッシュカード詐欺盗(29.7%)、還付金詐欺(13.9%)、預貯金詐欺(10.5%)、架空料金請求詐欺(10.2%)の順で多かった。その他には、ロマンス詐欺、不動産詐欺、宝くじ詐欺などの記述が見られた。「回避事例」については、オレオレ詐欺(64.0%)が最多であり、還付金詐欺(17.1%)、架空料金請求詐欺(15.3%)、預貯金詐欺およびキャッシュカード詐欺盗(ともに9.9%)の順で多かった。その他には、当選詐欺(宝くじ、高級カニ、芸能人名義など)の記述があった(表4)。

その他の不適切な取引に関しては、「被害事例」の経験ありが1,220人中259人(21.2%)に認められた。主な事例を表5に示す。(表5)

#### 4. 事業所種別に見た事例経験の比較

事業所種別に関する集計にあたっては、サンプル数の少なさおよびサービス内容の共通性を考慮し、「小規模多機能型居宅介護事業所」と「看護小規模多機能型居宅介護事業所」を統合し、「多機能型居宅介護事業所」として扱った。また、「その他」に分類された事業所は分析対象から除外した。

強引な訪問販売・リフォーム詐欺については、すでに「被害事例」の経験ありの割合が最も高いのは地域包括支援センター(48.7%)で、居宅介護支援事業所(32.1%)がこれに次いだ。最も低いのが多機能型居宅介護事業所(17.6%)であった。また、「回避事例」については、経験ありの割合が最も高いのは地域包括支援センター(51.9%)、居宅介護支援事業所(40.3%)がこれに次いだ。最も低いのは多機能型居宅介護事業所

(24.0%)であった。「被害事例」「回避事例」のいずれについても、経験ありの割合には事業所種別に有意な違いが見られた。(表6)。

特殊詐欺については、「被害事例」の経験ありの割合が最も高いのは地域包括支援センター(35.9%)であり、居宅介護支援事業所(20.0%)がこれに次いだ。最も低いのは多機能型居宅介護事業所(10.8%)であった。「回避事例」の経験ありの割合が最も高いのは地域包括支援センター(31.8%)であり、居宅介護支援事業所(28.1%)がこれに次いだ。最も低いのは多機能型居宅介護事業所(15.8%)であった。「被害事例」「回避事例」のいずれについても、経験ありの割合には事業所種別に有意な違いが見られた(表6)。

その他の不適切な取引について、「被害事例」の経験ありの割合が最も高いのは地域包括支援センター(30.3%)であり、多機能型居宅介護事業所(22.2%)がこれに次いだ。最も低いのは居宅介護支援事業所(19.8%)であった。「被害事例」の経験ありの割合には事業所種別で有意な違いが認められた(表6)。

#### D. 考察

本研究によって、東京都内の介護支援専門員が勤務する事業所において、過去1年間に、独居認知症高齢者に対する強引な訪問販売・リフォーム詐欺の経験が50.0%(「被害事例」33.1%、「回避事例」40.4%)、特殊詐欺の経験が37.7%(「被害事例」21.3%、「回避事例」27.7%)、その他の不適切な取引の経験が21.2%(すべて「被害事例」)に認められることが明らかになった。また、独居認知

症高齢者の消費者被害を経験している事業所の割合を事業所種別に見ると、いずれの被害類型においても地域包括支援センターが最も多いこと、強引な訪問販売・リフォーム詐欺、特殊詐欺については居宅介護支援事業所がこれに次ぐことが示された。

独居認知症高齢者に対する強引な訪問販売・リフォーム詐欺の実態について、横尾(2018)<sup>8)</sup>は、一基礎的自治体の地域包括支援センターに勤務する居宅介護支援専門員60人を対象に質問紙調査を実施し、「強引な訪問販売やリフォーム詐欺などの被害を受けたことがある」事例経験が39%、「強引な訪問販売やリフォーム詐欺等の被害を受けそうになった(被害は回避された)」事例経験が39%に認められたと報告している。この数値は一定期間の事象の出現頻度を調査したのではなく、また、介護支援専門員個人の経験の有無を問うたものであるため、本研究とは方法論が異なる。そのため結果を単純に比較することはできないが、本研究の結果はそれを上回る数値であり、「過去1年間」に、地域包括支援センターの約半数が独居認知症高齢者に対する強引な訪問販売やリフォーム詐欺等の「被害事例」(48.7%)及び「回避事例」(51.9%)を経験していることを示した点は注目に値する。

一方、独居認知症高齢者に対する特殊詐欺の実態については、本調査が国内外を通じて最初の報告かと思われる。本調査では、独居認知症高齢者に対する特殊詐欺について、「被害事例」または「回避事例」のいずれかを経験している事業所が37.7%、手口別の「被害事例」の経験ではオレオレ詐欺が最も多く、キャッシュカード詐欺盗がそれに次ぐことを明らかにしている。警察庁の

報告<sup>4)</sup>によれば、令和6年の特殊詐欺の手口別認知件数はオレオレ詐欺が最も多く6,671件となっている。一方、被害者のうち65歳以上高齢者の占める割合を見ると、キャッシュカード詐欺盗及び預貯金詐欺はいずれも99%が高齢者であるが、オレオレ詐欺は46%と報告されている。キャッシュカード詐欺盗や預貯金詐欺は標的を高齢者に絞った手口であり、オレオレ詐欺はより広範な年齢層を標的にした手口かと思われる。しかし、これらの手口は、いずれも電話・ハガキ封書・訪問等によって親族や公的機関を名乗る者が被害者を信じ込ませ現金やキャッシュカードをだまし取るものであり、独居で認知機能が低下している高齢者の心理的・社会的な状況(孤独や社会的孤立など)につけこんだ手口と推察される。近年の特殊詐欺の増加傾向は、そのような心理的・社会的状況におかれやすい独居認知症高齢者の増加と関連している可能性がある。

独居認知症高齢者を対象とするその他の不適切な取引については、約2割の事業所が「被害事例」の経験があると回答している。ここには、法的には違法とは言いきれないものの実質的に高齢者に不利益をもたらす契約等が含まれている(表5)。それらに対する予防的対応の検討は容易ではない。しかし、本研究はその端緒を切り開くための実態を示す基礎資料を提供するものである。事例の深堀調査を行い、手口を類型化して対策を講じることが今後の課題となろう。

本研究では、すべての被害類型において、最も経験の頻度が高い事業所が地域包括支援センターであることが明らかにされた。地域包括支援センターは地域に暮らす高齢者の総合相談支援及び権利擁護支援を行う

窓口としての機能を担っている。このことが独居認知症高齢者の消費者被害を経験する頻度の高さに関係しているのであろう。また、居宅介護支援事業所もケアマネジメント業務を通して地域に暮らす要介護認定高齢者の消費者被害を経験しやすい立場にあるものと考えられる。いずれも独居認知症高齢者の消費者被害を早期に発見し個別な対応を行い得る重要な地域資源であろう。

一方、多機能型居宅介護事業所では、相対的に消費者被害の経験の割合が低かった。これは、その役割が地域包括支援センターや居宅介護支援事業所とは異なるためと考えられるが、しかし、これらの事業所は「通い」「訪問」「泊まり」という複合的なサービスの提供を通して、日常的な見守り体制や密な関係性を構築することを可能にする社会資源である。そのことが消費者被害に対する防護的機能を果たしている可能性もある。独居認知症高齢者に対する消費者被害の予防対策におけるこれらの事業所の意義を考慮することは重要であろう。

本研究にはいくつかの限界がある。第 1 に、本研究の調査対象は、介護支援専門員が勤務する在宅系介護サービス事業所に限定されていることである。したがってそのような事業所につながっていない独居認知症高齢者の被害状況は把握できない。第 2 に、調査フィールドが東京都内に限定されていることである。消費者被害の実態には地域性が存在する可能性があり、大都市部、一般都市、中山間地域では差異が生じる可能性がある。第 3 に、回答率が 35.0%に留まっている点である。第 4 に、本調査は介護支援専門員の経験から実態を把握しようとしたものであり、被害事例そのものの出現頻度を

示したものではない。したがって、想起バイアスの問題が必然的に生じる。以上より、本調査の結果を一般化するには限界がある。第 5 に、本調査は質問紙による量的調査の分析にとどまるものであり、被害発生为背景、対応、判断の難しさなど文脈的要因を十分に捉えることはできない。個別事例の深掘り調査を通して、その実態をより詳細に把握するめの質的調査が今後の課題である。

以上のような方法論上の限界はあるものの、本研究は独居認知症高齢者を標的とする消費者被害の実態をわが国ではじめて代表性のあるサンプルを用いて調査したものである点に重要な意義がある。地域に暮らす独居認知症高齢者の権利利益の侵害の実態を示す、一定の信頼性が担保された貴重な資料と言えるであろう。

## E. 結語

本研究により、①東京都内の居宅介護支援専門員が勤務する事業所の約 5 割が過去 1 年間に独居認知症高齢者に対する「強引な訪問販売・リフォーム詐欺」、約 4 割が「特殊詐欺」を経験していること、②「特殊詐欺」の手口ではオレオレ詐欺、キャッシュカード詐欺、還付金詐欺、預貯金詐欺、架空領域詐欺の順で「被害事例」の経験が多いこと、③事業所種別では地域包括支援センターが最も高い頻度で事例を経験していることが明らかにされた。独居認知症高齢者は強引な訪問販売・リフォーム詐欺や特殊詐欺の標的にされやすい。その対策、21 世紀前半に独居認知症高齢者が急増するわが国の認知症施策の喫緊の課題である。

## F. 研究発表

### 1. 論文発表

該当なし

### 2. 学会発表

該当なし

## G. 知的財産権の出願・登録状況

### 1. 特許取得

該当なし

### 2. 実用新案登録

該当なし

### 3. その他

該当なし

## Reference

- 1) 栗田主一：一人暮らし，認知症，社会的孤立．老年精神医学雑誌，31(5)：451-459，2020.
- 2) 加藤佑佳, 泓田正雄, 岩田美奈子, 江口洋子ほか：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．消費者庁リサーチ・ディスカッション・ペーパー (2023) . [https://www.caa.go.jp/policies/future/icprc/research\\_003/assets/future\\_caa\\_cms201\\_230612\\_002.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/future/icprc/research_003/assets/future_caa_cms201_230612_002.pdf) (閲覧日：2025年4月10日)
- 3) 加藤佑佳, 泓田正雄, 樋山雅美, 成本 迅：判断不十分者契約に関する消費生活相談内容の神経心理学的検討～自然言語処理を用いた解析結果から～．消費者庁プログレッシブ・レポート (2022) . [https://www.caa.go.jp/policies/future/icprc/research\\_003/assets/future\\_caa\\_cms201\\_220728\\_02.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/future/icprc/research_003/assets/future_caa_cms201_220728_02.pdf) (閲覧日：2025年4月10日)
- 4) 警察庁：令和6年12月末の特殊詐欺・検挙状況等について.

欺・検挙状況等について.

<https://www.npa.go.jp/news/release/2024/20240226001.html> (閲覧日：2025年4月10日)

- 5) 警視庁：特殊詐欺.

<https://www.keishicho.metro.tokyo.lg.jp/kurashi/tokushu/furikome/index.html> (閲覧日：2025年4月10日)

- 6) 国民生活センター (2014). 家族や周囲の“見守り”と“気づき”が大切. 報道発表資料.

[https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20140911\\_1.pdf](https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20140911_1.pdf) (閲覧日：2025年4月13日)

- 7) 消費者庁：令和5年版 消費者白書. (2023) . [https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_research/white\\_paper/2023](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/2023) (閲覧日：2025年4月10日)
- 8) 横尾恵美子：認知症高齢者が地域で豊かに暮らしていくための介護支援専門員の役割．地域ケアリング，20(6)：54-59 (2018)

属性		人数	割合(%)
勤務状況	年間を通じて勤務	1,278	98.6
	年間を通じて勤務していないが、勤務している期間はある	11	0.8
	年間を通じて勤務していない	5	0.4
	無回答	2	0.2
	合計	1,296	100.0
所属事業所	居宅介護支援事業所	1,011	78.0
	地域包括支援センター	163	12.6
	小規模多機能型居宅介護事業所	82	6.3
	看護小規模多機能型居宅介護事業所	27	2.1
	その他	11	0.8
	無回答	2	0.2
	合計	1,296	100.0
介護支援専門員としての経験年数	1年未満	29	2.2
	1年以上～5年未満	76	5.9
	5年以上～10年未満	308	23.8
	10年以上～15年未満	345	26.6
	15年以上～20年未満	354	27.3
	20年以上	178	13.7
	無回答	6	0.5
	合計	1,296	100.0
介護支援専門員以外の保有資格(複数回答)	医師	0	0.0
	歯科医師	1	0.1
	薬剤師	5	0.4
	保健師	9	0.7
	助産師	1	0.1
	看護師	80	6.2
	准看護師	11	0.8
	理学療法士	7	0.5
	作業療法士	4	0.3
	社会福祉士	322	24.8
	介護福祉士	956	73.8
	視能訓練士	1	0.1
	義肢装具士	0	0.0
	歯科衛生士	19	1.5
	言語聴覚士	1	0.1
	あん摩マッサージ指圧師	19	1.5
	はり師・きゅう師	27	2.1
	柔道整復師	11	0.8
	栄養士(管理栄養士含む)	20	1.5
	精神保健福祉士	71	5.5
	その他	118	9.1
主任介護支援専門員の取得状況	取得済み	874	67.4
	取得していない	412	31.8
	無回答	10	0.8
	合計	1,296	100.0
独居認知症高齢者の支援経験	ある	1,230	94.9
	ない	47	3.6
	無回答	19	1.5
	合計	1,296	100.0

表2 強引な訪問販売・リフォーム詐欺の事例経験

経験内容	経験あり	
	件数	割合 (%)
「被害事例」の経験 (n=1, 247)	413	33.1
「回避事例」の経験 (n=1, 223)	494	40.4
「被害事例」または「回避事例」のいずれかの経験 (n=1, 215)	607	50.0

表3 特殊詐欺の事例経験

経験内容	経験あり	
	件数	割合 (%)
「被害事例」の経験 (n=1, 248)	266	21.3
「回避事例」の経験 (n=1, 202)	333	27.7
「被害事例」または「回避事例」のいずれかの経験 (n=1, 194)	450	37.7

表4 特殊詐欺の手口別の経験件数および割合

特殊詐欺の手口	被害事例 (n=266)		回避事例 (n=333)	
	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)
オレオレ詐欺	127	47.7	213	64.0
預貯金詐欺	28	10.5	33	9.9
キャッシュカード詐欺盗	79	29.7	33	9.9
架空料金請求詐欺	27	10.2	51	15.3
還付金詐欺	37	13.9	57	17.1
その他	46	17.3	73	21.9

表5 その他の不適切な取引における主な事例の概要と特徴

事例の特徴	主な事例概要
訪問業者が不意に訪れ、貴金属等を不当に安価で買い取ったり、強引に持ち去る	<ul style="list-style-type: none"> <li>・洋服買取と連絡があったが、実際には貴金属を強引に言い値で買い取られた。</li> <li>・買取品がないと伝えてもしつこく迫られ、ネックレス等3品を引き取られた。</li> <li>・リサイクル業者が訪問し、出す物がないと伝えても玄関に足を挟んで居座り、強引に金目の物を安く持って行った。</li> </ul>
本人の了承なく商品が送られ、代金の支払いや受取を迫られる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・頼んでいない商品が代金引換で届いたが、本人が宅配業者に頼んでいないと伝えて持ち帰らせた。</li> <li>・注文していない食料品が着払いで送られてくる通販の押し売り事例。</li> <li>・給湯器の交換などに関連し、勝手に商品が定期的を送られてくるようになった。</li> </ul>
会場などで雰囲気を作り、高額商品を継続的に購入させる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・催眠商法の場合で同一商品を複数購入、高額な出費につながった。</li> <li>・友人に誘われた健康食品販売会で、9万円超の商品を後払いで購入。未開封であったため後に気づいた。</li> <li>・100円で健康食品を安く買えると人を集め、講座参加を条件に追加購入を促される形式の勧誘。</li> </ul>
宗教・募金・支援名目などで、寄付や購入を強く求められる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・募金団体を名乗る訪問者が、毎月の引き落としによる募金契約を結ばせた。</li> <li>・宗教の集会に連れていかれ、その後金銭を請求されたが、認知症のため本人は内容を理解できていなかった。</li> <li>・宗教に深く関わり、生活費を寄付して食べるものにも困る状態になっていた。</li> </ul>
インターネット経由で契約し、解約困難や未承諾送付などの問題が発生する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広告から年間契約を結び、不要な食材が毎月送られてきていた。</li> <li>・通信販売の解約ができず、電話もつながらないため継続的に商品が届いていた。</li> <li>・通販で未払い状態にもかかわらず定期便が届き続け、督促状が複数届いた。</li> </ul>
電話・テレビ・郵送などで契約が成立し、継続購入や返品困難が生じる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・産地直送の電話勧誘があり、購入後内容が価格に見合わないと感じた。</li> <li>・TVショッピングで購入した商品が自動継続となり、解約が難しかった。</li> <li>・テレビで初回が安い商品を購入後、定期的を送られてきたが、断り方がわからなかった。</li> </ul>
高齢者を対象に不動産の売買や契約を不当に勧誘し、不利益が生じる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・突然訪ねてきた不動産業者の話信じ、土地を相場半額以下で契約してしまった。</li> <li>・原野商法に近い形で地方の価値不明な土地を購入し、入金後連絡が取れなくなった。</li> <li>・マンション契約が家族の関与なく進み、後の解約にも困難が生じた。</li> </ul>
家族・知人・近隣者が信頼関係を利用して金銭や物品を取得する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・別居中の兄弟が“家賃”や“寄付”を名目に金銭を要求し、高齢者は疑わずに支払い続けていた。</li> <li>・近隣住民が買い物代行をする中でお釣りを返さず、本人は気づいていなかった。</li> <li>・訪問してくる友人に感謝のつもりでお金を渡していたが、頻度と金額の多さが問題となっていた。</li> </ul>

表6 事業所種別にみた「被害事例」と「回避事例」の経験有無

被害類型	経験の内容	事業所種別	経験あり	経験なし	統計的検定結果	
			件数 (%)	件数 (%)		
強引な訪問販売・ リフォーム詐欺	「被害事例」	居宅介護支援事業所	314 (32.1)	665 (67.9)	$\chi^2=28.94$ , $df=2$ , $p<0.001$	
		地域包括支援センター	77 (48.7)	81 (51.3)		
		多機能型居宅介護事業所	18 (17.6)	84 (82.4)		
	「回避事例」	居宅介護支援事業所	386 (40.3)	573 (59.7)		$\chi^2=19.78$ , $df=2$ , $p<0.001$
		地域包括支援センター	81 (51.9)	75 (48.1)		
		多機能型居宅介護事業所	24 (24.0)	76 (76.0)		
特殊詐欺	「被害事例」	居宅介護支援事業所	196 (20.0)	786 (80.0)	$\chi^2=27.69$ , $df=2$ , $p<0.001$	
		地域包括支援センター	56 (35.9)	100 (64.1)		
		多機能型居宅介護事業所	11 (10.8)	91 (89.2)		
	「回避事例」	居宅介護支援事業所	266 (28.1)	679 (71.9)		$\chi^2=8.14$ , $df=2$ , $p=0.017$
		地域包括支援センター	49 (31.8)	105 (68.2)		
		多機能型居宅介護事業所	15 (15.8)	80 (84.2)		
その他の不適切な取引	「被害事例」	居宅介護支援事業所	190 (19.8)	768 (80.2)	$\chi^2=8.78$ , $df=2$ , $p=0.012$	
		地域包括支援センター	47 (30.3)	108 (69.7)		
		多機能型居宅介護事業所	22 (22.2)	77 (77.8)		

注) %は有効回答者に対する割合。事業所種別と経験との関連について $\chi^2$ 検定を実施。「多機能型居宅介護事業所」は、「小規模多機能型居宅介護事業所」と「看護小規模多機能型居宅介護事業所」を統合して集計したものである。また、「その他」は分析対象から除外した。