

高齢者の消費者被害防止のための  
**地域におけるしくみづくりガイドライン**



## はじめに

近年、高齢者の消費者被害は増加の一途を辿っています。また、被害の中身もより深刻なものになってきています。勧誘をはっきりと拒否できない心理を巧みに突かれて、次々と高額商品を購入させられ、大切な老後資金をすっかり失くしてしまったという大変気の毒な方もいます。とりわけ、独りで自宅に居ることが多く、周りに相談する人もいないという高齢者が、悪質事業者の格好のターゲットになっています。

こうした高齢者の消費者被害に適切に対応するためには、相談体制の充実と悪質事業者に対する取締りの強化に加えて、高齢者の身近にいる方々の協力により被害を早期に発見し、関係機関等が迅速かつ円滑に対処できるしくみづくりが不可欠です。

東京都では、昨年4月に、「高齢者被害110番」と「高齢消費者見守りホットライン」を開設し、専任相談員を配置して、高齢者被害に対する相談体制を充実強化しました。また、年末に東京都消費生活条例を改正し、本年7月1日からは、国の法規制の隙間を搔い潜る悪質事業者に対して都独自に禁止命令を出したり罰則を科すなど、悪質事業者に対する取締りを一層厳正に行うことができるようになりました。

一方、区市町村においても相談窓口の整備が進んできています。最近は、消費生活センター等と高齢者福祉の関係機関等との情報連絡体制を整備して、被害の早期発見と迅速な対応のためのしくみをつくる先進的な取組みも、いくつかの区市で行われています。今後は、このような取組みが、より多くの地域において実施されることが強く望まれます。

そのような中、東京都は、昨年9月に、東京都町会連合会、東京都民生児童委員連合会、東京都社会福祉協議会をはじめとする関係団体の代表、学識経験者、都及び区市町村職員等から構成される「高齢者の消費者被害防止対策検討委員会」を設置し、高齢者を見守る方々による地域のネットワークを核とした消費者被害防止のためのしくみづくりについて、検討を

進めてきました。

このたび東京都は、同委員会の検討の成果を「高齢者の消費者被害防止のための地域におけるしくみづくりガイドライン」として、とりまとめました。

本書の内容の構成と記述にあたっては、住民に身近な存在としての区市町村が、地域の実情に合った最良のしくみを構築するために活用するだけでなく、高齢者を見守る方々にも役立つものとなるよう心がけました。具体的には、高齢者を見守る方々からの相談を、迅速な解決につなげるためのしくみづくりに必要な要件と方策について、先進事例も交えながら整理しました。また、被害の発見から相談、相談処理、悪質事業者の取締りに至る問題解決の一連の流れに加え、相談や連絡先となる関係機関等を一覧できるように、必要な情報等を資料として掲載しました。

区市町村をはじめ関係者の皆様には、是非とも本書をご活用いただき、それぞれの地域において、高齢者の消費者被害防止のために、実効あるしくみづくりを進めていただくようお願いいたします。

最後に、ご尽力をいただいた委員会の委員の皆様や、本書を作成するにあたりご協力をいただいた方々に、心からお礼を申し上げます。

平成 19 年 3 月

東京都生活文化局長 渡辺 日佐夫

# 目 次

## Contents

### 序 章 地域におけるしくみづくりの必要性

1 高齢者の消費者被害の背景	1
(1) 増加する高齢者人口と高齢者世帯	1
(2) 高齢者被害を深刻化させる東京の特性	2
2 消費生活相談から見た消費者被害の現状	5
(1) 高齢者の相談件数	5
(2) 高齢者の相談に多い商品・サービス	5
(3) 高齢者の相談に多い販売手口	6
(4) 増加する判断不十分者契約	6
(5) 高齢者の相談における相談者の内訳	7
3 高齢者被害の特徴	8
4 求められる地域における被害防止のためのしくみづくり	9
(1) 現在の消費生活行政の枠組みによる対応にも限界	9
(2) 地域で高齢者を消費者被害から守るしくみづくりが必要	10

### 第 1 章 ガイドラインのねらいと方向性

1 ガイドラインのねらい	11
2 ガイドラインの内容	11
3 ガイドラインの方向性	11

### 第 2 章 高齢者の消費者被害防止のしくみづくり

1 地域におけるしくみづくり	12
(1) しくみづくりの要件	12
(2) 東京都の役割	13
2 被害の発見・連絡のための地域見守りネットワークの構築 要件 1	14
(1) 消費生活センター等によるネットワークづくり	14
(2) 既存の様々なネットワークの活用	14
3 速やかな相談受付と迅速な対応 要件 2	23
(1) 相談しやすい体制づくり	23
(2) 消費生活相談の時期と被害の回復	27
4 高齢者及び見守りネットワークに対する効果的な情報提供 要件 3	29
(1) 高齢者の活動ステージに応じた情報提供	29
(2) 提供する情報内容の充実	30
(3) 多様な提供手法による定期的な情報提供	30
(4) 東京都の行う情報提供	31
5 消費生活部門と高齢者福祉部門との緊密な連携 要件 4	41
(1) 専門性の発揮と相互補完	41
(2) 研修等の充実	42
6 地域におけるしくみづくり	47
(1) しくみづくりの進め方	47
(2) 地域におけるしくみのイメージ	49

### 第3章 悪質事業者の取締り

1 相談から事業者取締りまでの流れ	50
(1) 相談が悪質事業者を取り締まるスタート台	50
(2) 寄せられた相談には消費生活センター等が適切に対応	50
(3) 悪質なものは都の事業者規制部署に通知	50
(4) 不適正な取引行為をした事業者には厳正な措置	50
(5) 法規制の隙間を潜る悪質事業者にも改正条例に基づき迅速に処分	51
2 相談部門と事業者規制部門の連携強化	52
3 根拠法令等	53
(1) 特定商取引に関する法律	53
(2) 東京都消費生活条例	54
4 改正東京都消費生活条例の概要	56
(1) 不適正な取引行為の追加	56
(2) 禁止命令の導入	56
(3) 罰則の導入	57

### 相談窓口等一覧

1 東京都及び区市町村消費生活相談窓口	60
2 区市町村社会福祉協議会	62
3 区市町村成年後見制度相談窓口	64

### 高齢者の消費者被害防止対策検討委員会委員名簿

1 検討委員会委員	67
2 検討委員会検討部会委員	67

### 区市町村の取組事例 索引

取組事例 1	新宿区	新宿区悪質商法被害防止ネットワーク	(P17)
取組事例 2	中野区	高齢者悪質商法被害防止情報連絡体制	(P18)
取組事例 3	練馬区	悪質商法高齢者被害防止ネットワーク	(P19)
取組事例 4	足立区	悪質商法等被害防止支援会議	(P20)
取組事例 5	豊島区	高齢者の虐待防止の早期発見等権利擁護体制	(P21)
取組事例 6	府中市	「危機去れ」システム	(P22)
取組事例 7	新宿区・中野区	通報用シート／悪質商法等被害連絡シート	(P25)
取組事例 8	世田谷区	消費者ほっと協力員	(P26)
取組事例 9	立川市	悪質商法撃退キャラバン	(P32)
取組事例 10	杉並区	消費者センターと成年後見センターの連携による情報提供	(P33)
取組事例 11	新宿区	注意喚起情報の提供	(P35)
取組事例 12	足立区	A-メール	(P36)
取組事例 13	新宿区	Q&A 消費生活相談	(P37)
取組事例 14	中野区	消費者センター情報特急便	(P38)
取組事例 15	北区	消費生活相談事例集	(P39)
取組事例 16	足立区	見守り通信	(P40)

## 1 高齢者の消費者被害の背景

### (1) 増加する高齢者人口と高齢者世帯

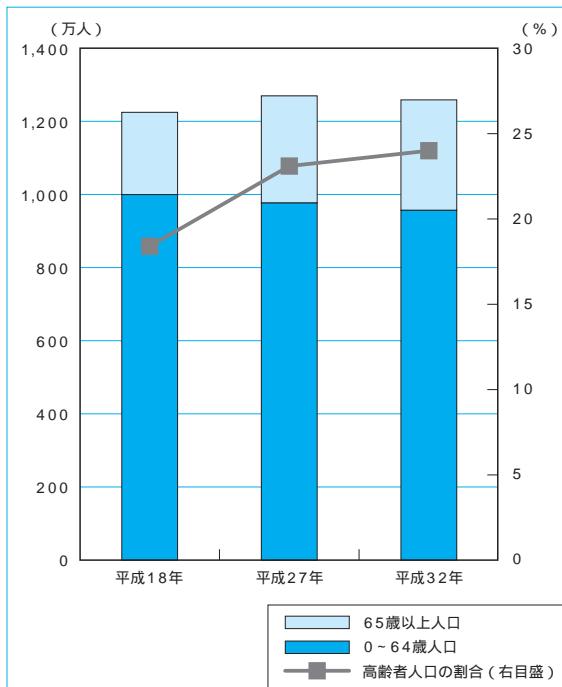
#### 高齢者人口の推移

- 平成 18 年 1 月現在の住民基本台帳による東京都の 65 歳以上の人口は 225 万人であり、人口総数に占める割合は、18.4% となっています。その後、平成 27 年をピークに総人口は若干減少しますが、65 歳以上の高齢者人口は増加を続け、平成 32 年には都民の約 4 分の 1 が 65 歳以上の高齢者になることが見込まれています。

#### 高齢者世帯数の推移

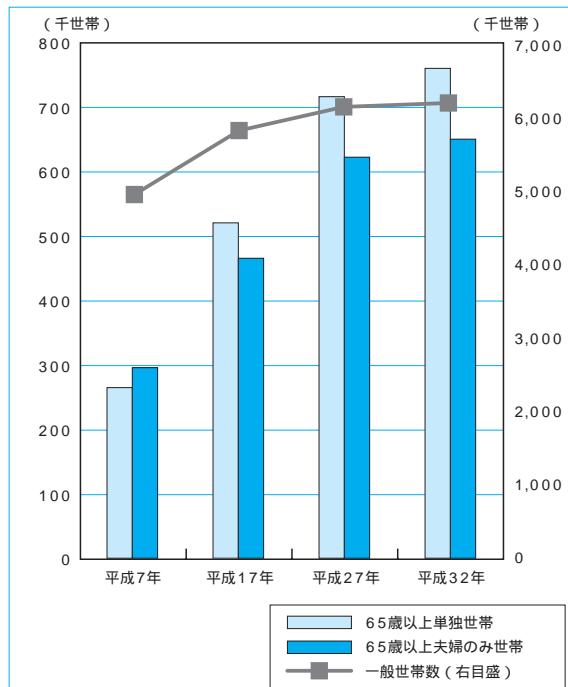
- 高齢者が地域から孤立する、孤独感を感じるなどの原因のひとつとして、高齢者のみで暮らしている世帯の増加が考えられます。平成 17 年の都内における 65 歳以上の高齢者の単身世帯数は 52 万 1 千世帯で、10 年前と比べるとほぼ倍増しています。一方、65 歳以上の夫婦のみの世帯数も、10 年前と比べると約 57% 増と大きく増加しています。

東京都における高齢者人口の推移



- 平成 27 年、32 年の数値  
資料：東京都総務局「東京都区市町村別人口の予測  
(平成 14 年推計値)」
- 平成 18 年の数値  
資料：東京都総務局「住民基本台帳による東京都の世帯と人口  
(平成 18 年 1 月)」

東京都における高齢者世帯の推移



- 資料：東京都総務局「東京都世帯数の予測 (平成 18 年推計)」  
平成 7 年の数値は国勢調査結果による  
平成 17 年以降の数値は、平成 12 年の国勢調査  
(平成 17 年度国勢調査により補正)に基づく推計値

### 認知症高齢者数の推移

- 何らかの認知症の症状を有する要支援・要介護認定者は、東京都福祉保健局の「認知症高齢者自立度分布調査 平成16年推計値」によると、平成17年度には23万4千人で、65歳以上人口217万6千人（東京都総務局「住民基本台帳による東京都の世帯と人口 平成17年」）に占める割合は10.8%にもなっています。今後、より一層の高齢化の進展に伴い、認知症高齢者も増加することが見込まれます。
- 高齢者の消費者被害の特徴として、認知症など理解・判断力の低下した高齢者が狙われるケースが急増しており、今後の認知症高齢者の増加は被害の増加につながることも予想されます。

#### (2) 高齢者被害を深刻化させる東京の特性

第19次東京都消費生活対策審議会答申等により、東京の高齢者被害を深刻化させている地域特性を整理してみると次のような要素が挙げられます。

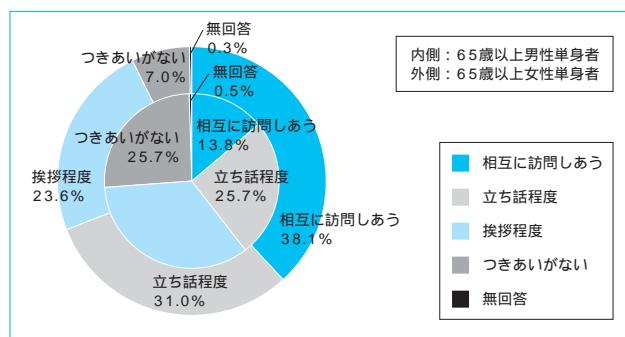
##### 世帯構成

- 東京都における65歳以上の高齢者のみの世帯は、平成17年には98万7千世帯で、全世帯に占める割合も約17%に達しており、親族の見守りが期待できず、悪質事業者に対して無防備な世帯が多くなっています。

##### 地域コミュニティ

- 高齢者の周囲との関わり合いについては、住民の転出入が頻繁に行われることもあるって全般的に地域のコミュニティの絆が弱く、高齢者が安全に暮らしていく環境を確保するうえでの大きな障害となっています。
- 近所付き合いの程度を65歳以上の単身高齢者についてみると、東京都福祉保健局「平成17年度東京都社会福祉基礎調査 高齢者の生活実態」によれば、男性では「お互いに訪問しあう人がいる」の割合は約14%にとどまっており、「全くつきあいがない」割合が約26%となっています。女性の場合は男性に比べて「お互いに訪問しあう人がいる」の割合は高く4割近くありますが、半数以上の人々はつきあいがあっても「挨拶若しくは立ち話をする程度」となっています。

##### 単身高齢者の近所付き合いの程度

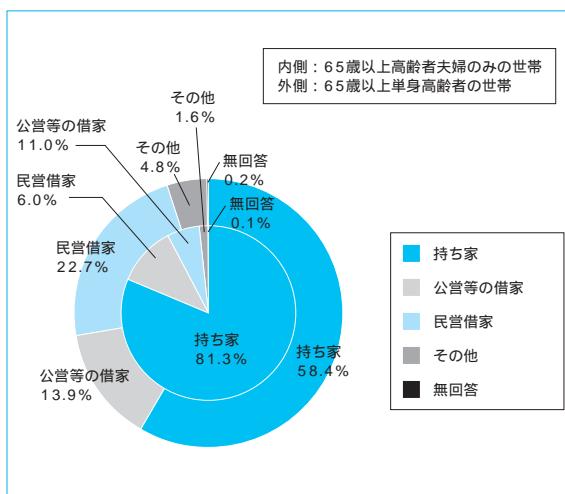


資料：東京都福祉保健局  
「平成17年度東京都社会福祉基礎調査 高齢者の生活実態」  
・住民基本台帳から無作為に抽出した東京在住で65歳以上の高齢者6,000人を調査対象とし、うち回答のあった4,583人の調査結果を集計したものである。

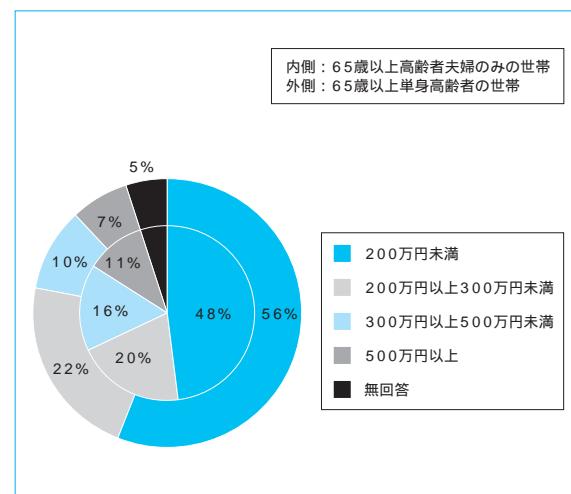
## 資産や収入

- ・住宅等の資産を有し、年金等一定の収入がある高齢者層が、悪質事業者にとって格好の標的となっています。
- ・前ページの「平成 17 年度東京都社会福祉基礎調査」によると、高齢者の住宅については、持ち家比率が高く、65 歳以上の高齢者世帯の半数以上が「持ち家（一戸建て若しくは分譲マンション）」に住んでいます。
- ・また、昭和 56 年の新耐震設計基準制定以前の建物に居住している 65 歳以上の高齢者は約 50% にものぼります。
- ・収入に関しては、200 万円以上の収入がある高齢者世帯が約半数となっています。年収のうち主な収入源が公的な年金・恩給による高齢者は 7 割強となっています。

高齢者世帯の住宅状況



高齢者世帯の収入



資料：東京都福祉保健局「平成 17 年度東京都社会福祉基礎調査 高齢者の生活実態」

## 集合住宅の多い都市型居住

- ・東京の高齢者の住宅事情をみると、全体として持ち家率は高いものの、一人暮らしの高齢者の場合は約 35% が公営や民間の賃貸集合住宅を住まいとしています。一般に賃貸の集合住宅では、持ち家に比べて住人が入れ替わる頻度がかなり高くなるので、長期間住み続けている高齢者の中には、日常的な隣人との関係を築けずに、孤立していくケースも相当あるものと考えられます。
- ・また、持ち家であっても、健康上の理由等から外出を控えがちになると、周囲からその動静がつかみづらくなってしまいます。この傾向は、ドア 1 枚で外の世界から遮断される集合住宅において一層高まるものと思われます。
- ・このような状況に置かれた高齢者は、社会から孤立し、情報不足になりがちで、消費者被害に遭っても、本人もそして周囲の人々も気づかないといった事態が起きてきます。
- ・実際、分譲マンションに一人で暮らす高齢者を狙った被害が最近になって多発しています。「管理人は承知している」と言って入り込み、「このままでは水漏れする」、「お宅だ

け工事が残っている」などと高齢者の不安を煽り、不要な設備工事の契約を押し付ける事例が多くあります。

- ・さらに、東京の集合住宅は近年高層化が進んでおり、超高層マンションも年々増えています。そのため、高齢者が孤立の度を深めることもあり、悪質事業者が付け込みやすい要因が増大していく懸念があります。

#### 悪質事業者を取り巻く環境

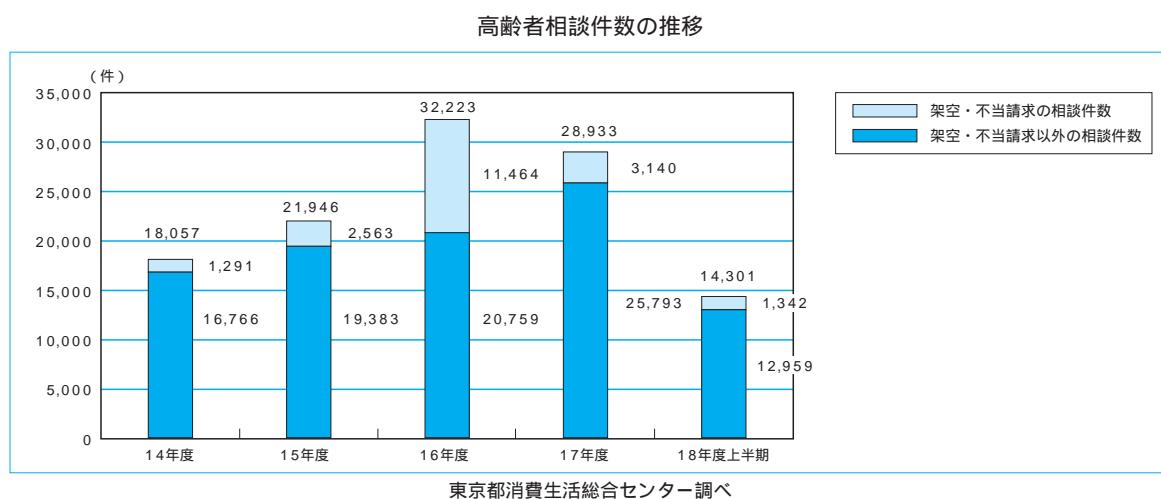
- ・以上の特性に加えて東京では、悪質事業者にとってその活動を行ううえで人口の多さや交通の利便性が有利に働いており、都内や首都圏の各地域を移動しながら違法行為を繰り返すことが容易な環境となっています。
- ・なお、近年では、暴力団が悪質商法に進出していることも手口を悪質化させる要因になっているといわれています。

以上のような東京の社会的な特性は短期的に変化することは考えにくいため、高齢者人口の増加に伴い、東京においては、依然として高齢者の消費者被害が発生することが予想されます。

## 2 消費生活相談から見た消費者被害の現状

### (1) 高齢者の相談件数

- ・都内全域における高齢者<sup>1</sup>の相談件数は、平成16年度には、架空・不当請求の相談が急増したことにより32,223件と過去最高となっています。
- ・架空・不当請求以外の相談件数でみると、平成17年度は25,793件で、平成16年度の20,759件と比べて24%増加しています。また、平成14年度が16,766件ですから、3年間で1.5倍以上に増えたことになります。



### (2) 高齢者の相談に多い商品・サービス

- ・平成17年度における高齢者の相談に多い商品・サービスは、1位「工事・建築」、2位「電話サービス」、3位「フリーローン・サラ金」、4位「オンライン等関連サービス」、5位「商品相場」となっています。
- ・1位の「工事・建築」の相談は、床下や屋根裏を中心とした耐震工事、床下調湿剤の散布、屋根の工事、白蟻駆除の契約等に関するものです。これは、高齢者を狙った悪質なリフォーム業者の問題が社会問題になったことが背景にあります。
- ・2位の「電話サービス」では、直収型固定電話<sup>2</sup>の解約に関する相談、3位の「フリーローン・サラ金」では、消費者金融やサラ金からの借金が膨らんで支払いが困難という相談、4位の「オンライン等関連サービス」では、有料サイトの利用料金に関する相談が多くなっています。5位の「商品相場」は、外国為替証拠金取引や先物取引等で、大きな損失が生じたといった内容です。

1：消費生活相談の統計上は、60歳以上を高齢者として集計している。

2：直収型固定電話とは、大手電話会社の電話回線の中で未使用回線を借りて電話サービスを提供するもの。

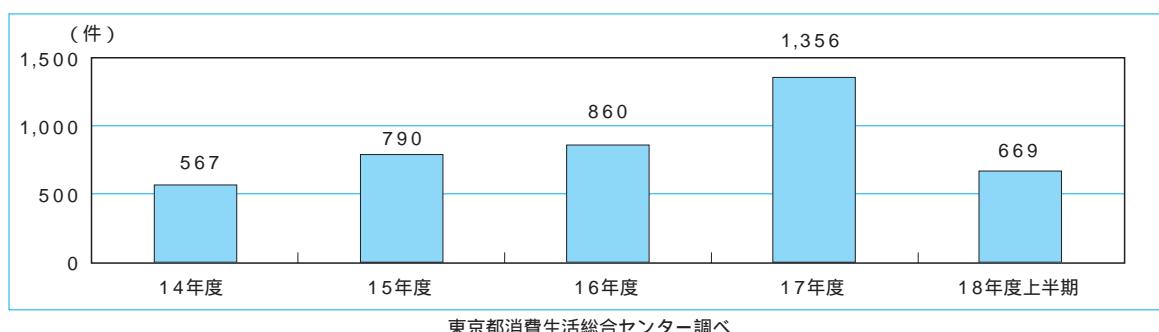
### (3) 高齢者の相談に多い販売手口

- 平成 17 年度の高齢者の相談について、販売手口別にみると、1 位「家庭訪問販売」、2 位「電話勧誘販売」、3 位「次々販売（1 人の消費者に次々と新たな契約をさせる販売手口）」、4 位「点検商法（屋根や布団等の「点検」と言って訪ねて契約させる販売手口）」、5 位「無料商法（「無料」と言って誘い契約させる販売手口）」となっています。
- 高齢者の相談全体に占める「家庭訪問販売」の割合は 20.3%、「電話勧誘販売」は 9.4% で、この 2 つの販売手口による相談で全体の約 3 割を占めています。このことから、自宅にいることが多い高齢者がターゲットになっていることがわかります。

### (4) 増加する判断不十分者契約

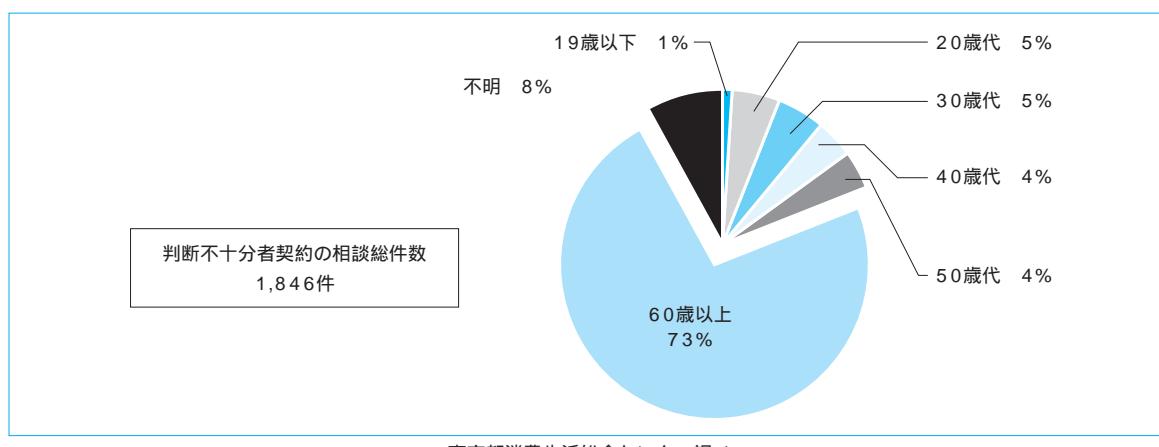
- 判断不十分者契約とは、「身体・精神の障害や知的障害、加齢に伴う心身の衰えなど、何らかの理由によって十分な判断ができない状態にある者の契約」をいいます。高齢者の相談では、判断不十分者契約に関する相談件数が増加傾向にあり、平成 17 年度（1,356 件）は、平成 14 年度（567 件）の約 2.4 倍となっています。

高齢者の判断不十分者契約に関する相談件数



- また、平成 17 年度における判断不十分者契約の全相談件数は 1,846 件でしたが、年代別にみると、10 歳代から 50 歳代までが合計 343 件であるのに対して、60 歳以上の高齢者は 1,356 件となっており、判断不十分者契約は高齢者からの相談が圧倒的に多いことがわかります。

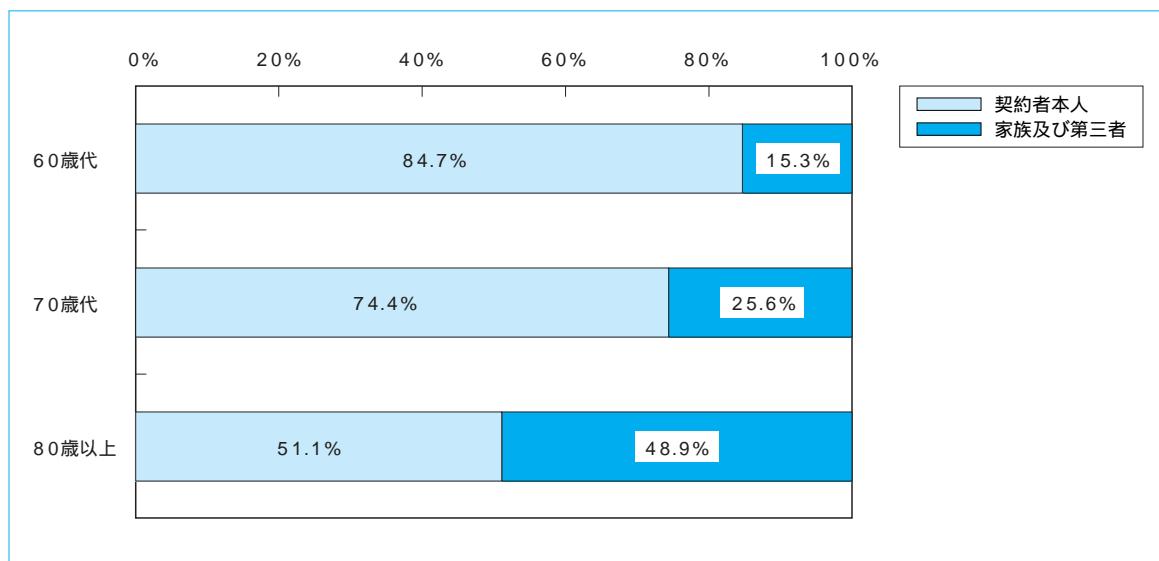
高齢者の判断不十分者契約に関する相談件数



## (5) 高齢者の相談における相談者の内訳

- ・高齢者の被害については、契約当事者である本人に限らず、家族やホームヘルパー、ケアマネージャーなどの第三者から相談されることも多くあります。このことは、高齢者である契約当事者が身体的・精神的な問題等により相談をすることが困難であったり、高齢者本人が被害に遭ったことに気づいていないことなどがあるためと考えられます。また、家族や第三者からの相談の割合は、高齢になるほど増える傾向にあります。平成17年度では、80歳以上(48.9%)が60歳代(15.3%)の約3倍になっており、年代が上がるにつれて周囲からの相談の割合が上がる傾向にあります。

高齢者の相談に占める本人と家族・第三者の割合（平成17年度）



### 3 高齢者被害の特徴

- ・高齢者には、加齢に伴う健康への不安や経済的な不安を抱えている人も多く、また、一人暮らしや高齢者のみの世帯が増えるなかで家族や地域とのつながりが希薄となっている人々も少なくありません。
- ・また、情報化やIT化の急速な進展のなかで、高齢者にとってはわかりやすい形での情報入手が難しくなっていたり、そのことに不安を抱く高齢者も増えています。
- ・高齢者をターゲットにする悪質な事業者は、こうした高齢者の弱点を突いて、様々な商法で契約をさせています。
- ・消費生活センター等に寄せられる相談から高齢者被害を分析すると、以下のような特徴がみられます。

健康上の不安に付け込まれてしまう

悪質事業者は、「磁気の布団で寝ると葉いらざになる」「これを飲むと血液がサラサラになる」といった巧みなセールストークで高齢者に近づいて、高価な「健康布団」や「健康食品」などを売り込みます。

経済的不安を逆手にとられてしまう

悪質事業者は、手持ちの資産を少しでも増やして老後を安心して暮らしたいとする高齢者の心理を逆手にとって、「1年で2倍になる」「必ず値上がりするから任せてほしい」などと近づいて、「先物取引」や「未公開株」などの取引を持ちかけます。

勧められるままに契約してしまう

悪質事業者は、高齢者の加齢に伴う身体能力や判断力の低下を見越して、理解が不十分でも巧みな誘導で相槌を打たせながら、高額な商品やサービスなどを売り込みます。

親切にされると信用し、情に訴えられると断れなくなってしまう

悪質事業者は、「元気で長生きしてください」と優しい言葉をかけ、親切を装って近づいてきたり、「仕事がとれないとクビになる」「上司にひどく怒られる」などと困った状況を切々と話し、高齢者の情に訴えたりして取引を持ちかけます。

プライドや諦めが被害を隠し、格好の標的にされてしまう

悪質事業者は、自ら被害に遭ったことを恥ずかしく思ったり、騙されて契約したことを認めたくないとする高齢者の心理を巧みに突き、一度契約させた高齢者をターゲットにして、繰り返し勧誘攻勢をかけてきます。高齢者のプライドに付け込んで誰にも相談できない状況を作り出し、次々に不要な商品を勧めて高額な契約をさせています。

- ・いずれも高齢者の身近に相談できる家族や隣人がいたり、早い段階で周囲の人々が被害に気づくような関係ができれば、被害の拡大や未然防止は容易になるものと思われます。

## 4 求められる地域における被害防止のためのしくみづくり

### (1) 現在の消費生活行政の枠組みによる対応にも限界

- ・高齢者を狙う悪質商法は、これまでも深刻な被害を引き起こしてきました。

すでに昭和 60 年代に発生した「豊田商事事件」<sup>1</sup>において明らかになっていたように、その特徴は、一人暮らしなど社会的に孤立し、不安を抱えて生活している高齢者に狙いを定めていることです。最近では、認知症の高齢者への次々販売や高額な悪質住宅リフォーム、展示会商法、利殖商法など、高齢者の生活のあらゆる領域で、手口がますます悪質化しており、詐欺的な商法による被害が増えています。

- ・これまでも、都内の消費生活センター等では、啓発チラシの配布、老人会等への出前講座、民生委員等への協力依頼等により注意喚起を行い、相談を促してきました。

・しかし、「3 高齢者被害の特徴」でみたとおり、もともと高齢者の被害は、近くに相談する人がいなかったり、相談をためらう高齢者特有の心理などのために、潜在化しやすく、消費生活相談という形で発見されることが難しいという特徴があります。また、国民生活センターの調査によると、トラブルに遭った人のうち消費生活センター等公的な相談機関に相談をした人の割合は約 5 %程度となっています。高齢者の場合はさらにこの割合が低いと考えられ、多くの被害がいわば「泣き寝入り」状態となっていると思われます。こうしたことが悪質事業者の横行の一因ともなっています。

・そこで、東京都では、平成 18 年 4 月、消費生活総合センターに専用相談電話「高齢者被害 110 番」を開設し、高齢者や家族からの相談にきめ細かく対応しています。

また、同時に、高齢者の身近にいる方々に協力をお願いするための体制として、ケアマネージャーや民生委員の方々などの専用相談電話「高齢消費者見守りホットライン」を開設し、積極的に相談を掘り起こす体制をとっています。さらに、区市町村においても相談体制や啓発活動の強化への取組が始まっています。

・しかし、今後、高齢者がますます増えるなかで、認知症高齢者等の増加を考慮すると、現在の消費生活行政の枠組みだけでは、十分対応することができない状況になりつつあり、限界も見えています。

1：昭和 60 年から 61 年にかけて、金の現物まがい商法により数万人の被害者が発生した。主に一人暮らし高齢者を狙い、電話セールスで無差別に勧誘したうえで訪問し、身辺の世話をしたりして相手の気の緩みに付け込んで契約をさせた。被害総額は全国で 2000 億円を超えるものとなった。

## (2) 地域で高齢者を消費者被害から守るしくみづくりが必要

- ・これからは、高齢者本人を対象とする啓発や相談に加えて、家族やケアマネージャー、ホームヘルパーや訪問看護など在宅サービス事業者、民生委員や町会関係者、ボランティアなど、高齢者の身近にいて地域での暮らしを支える人々の積極的な関与により、地域社会全体で消費者被害を防止するしくみづくりが不可欠です。しくみづくりに当たっては、高齢者の尊厳を守り、プライバシーを確保しつつ被害の早期発見と速やかな救済につながるものであることに加えて、協力してくれる人々に大きな負担をかけることなく参加してもらえる工夫も必要です。
- ・内閣府の「高齢者の消費者トラブルガイドブック 講師用マニュアル」では、高齢者の福祉施策について介護保険制度のしくみ等と並んで「高齢者福祉の施策と消費者トラブル対応をつなぐもうひとつの大きな架け橋」として、平成18年4月施行の「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」(以下、虐待防止法と記す)について触っています。そこでは、虐待防止法の中では高齢者虐待の定義は、親族又は養介護施設従事者等による虐待が対象となっていて、高齢者の消費者被害は虐待の定義から外れているとしたうえで、「しかし雑則(27条、28条)の中に...高齢者の親族又は養介護施設従事者等以外の者が不当に財産上の利益を得る目的で高齢者と行う取引による高齢者の被害...と定義して、市町村の適切な対応の必要性が記されています。虐待防止法の中で成年後見制度等へ適切につなぐ責任が自治体にあることが明記されているのです。従って明らかな高齢者の消費者被害に気づいた人は、その事実を適切な相談機関に相談する等の(虐待の場合のような通報義務は定められていないものの、それに準じた)対応を行なうことが重要になってきます。」として、消費者部門と高齢者福祉部門の連携を呼びかけています。
- ・このように、地域で高齢者を消費者被害から守るしくみをつくるには、行政における消費生活部門と高齢者福祉部門との連携がきわめて重要な意味を持っており、双方が協力して様々な工夫をしていく必要があります。

## 1 ガイドラインのねらい

- ・悪質事業者から高齢者を守っていくしくみづくりには、高齢者が日々生活している地域におけるその特性を活かした取組が必要です。序章にも述べたように、東京には全体として高齢者の消費者被害が深刻化する構造的な要因がありますが、地域にはさらにそれぞれの特性があります。たとえば、高齢者の居住形態、町の構造や地域コミュニティの状況、これまでの高齢者見守りネットワークの構築の程度などによって、取組は異なると思われます。
- ・すでにいくつかの区市町村では、高齢者被害の深刻化に対応して、新たな被害防止の取組が始まられており、ケアマネージャーやヘルパー、民生委員、商店街や金融機関の方々などからの相談や問い合わせなどを契機に、被害が発見されることが増えてきています。
- ・このガイドラインは、地域の創意工夫や熱意ある取組をさらに広げ、都内のどの地域でも高齢者が安心して暮らせるよう、高齢者の消費者被害防止のためのしくみづくりに必要な要件を明確にすることをそのねらいとしています。

## 2 ガイドラインの内容

- ・潜在化しやすい高齢者被害の特徴を踏まえ、被害を積極的に掘り起こして被害救済を図るとともに、消費生活相談を個別救済にとどめることなく、被害防止の観点から、相談から事業者の取締りまで、一体的に取り組むことが重要です。
- ・このため、被害の発見・連絡のための地域における見守りネットワークづくり、相談への対応、効果的な情報提供、消費生活部門と高齢者福祉部門の連携における各段階での具体的な取組をまとめました。
- ・併せて、区市町村における先進的な取組事例を紹介することにより、これを参考として地域の特性を活かした実効性のあるしくみづくりに役立てていただくことを期待しています。

## 3 ガイドラインの方向性

- ・東京都としては、各々の区市町村における地域の特性に応じた高齢者の消費者被害防止のしくみが実現していくことによって、都全域にわたりセーフティネットが構築されることを期待します。
- ・そこで、概ね3年程度を目途に、このガイドラインを活用して全区市町村において被害防止のしくみづくりが行われることをめざします。このため、19年度に、区市町村におけるしくみづくりに関する実態調査を行い、その取組の進捗状況について「高齢者の消費者被害防止対策検討委員会」に対して報告を行います。

## 1 地域におけるしくみづくり

### (1) しくみづくりの要件

高齢者被害の特徴やこれまでの区市町村での取組を踏まえると、地域において高齢者の被害を防止するためのしくみを構築するためには、次の4つの要件が必要です。

なお、取組に当たっては、地域の状況に応じて実行可能なところから着実に進めていくことが求められます。

#### 被害の発見・連絡のための地域の見守りネットワークの構築

- ・高齢者の生活の様々な局面で消費者被害が発生しているため、地域において日常的に高齢者の生活に関わる方々に、高齢者を見守り被害発見の担い手となっていただき、消費生活相談につなげてもらう体制の構築が必要となっています。

#### 速やかな相談受付と迅速な対応

- ・消費生活相談は、契約に関する当事者の意向を尊重して行われるものであるため、これまで高齢者本人によるものでなければ、消費生活センター等では相談処理がしにくいという面があり、第三者からの相談への対応が課題とされてきました。
- ・しかし、最近の高齢者被害の深刻化に伴い、高齢者の身近な人々の協力のもとに、高齢者の尊厳やプライバシーの確保に配慮しながら、第三者からの相談にも積極的に対応していくこうとする取組が行われるようになってきました。
- ・今後の高齢者の消費生活相談では、いわば「待ち」の状態から一步進んで、積極的に被害を掘り起こし、状況に応じて福祉施策につないでいくことや、個人的な被害の回復に加えて、そこから得られた情報をもとに事業者の取締りを行うなど被害の拡大防止を図っていく役割が一層求められます。

#### 高齢者及び見守りネットワークに対する効果的な情報提供

- ・悪質商法は、布団や健康食品、住宅リフォームなど従来から高齢者が関心の高い商品・サービスだけでなく、その時々の新しい社会現象に巧みに便乗した新たな手口で高齢者を狙います。最近では地上デジタル放送への移行に関連したトラブルが多発しました。
- ・勧誘に当たって、高齢者に警戒心を抱かせず、プライドを傷付けず、親しみを感じさせるような巧みな言動により、悪質商法に遭っているとは思われない手口が多いことも被害の発見を遅らせ、拡大させます。
- ・従って、「これは悪質商法だ」ということが、事業者が新たな手口で勧誘を始めた際に、できるだけ早く高齢者本人とその身近な方々に周知されることがまず必要です。
- ・悪質商法については、テレビや新聞などのマスメディアで報道されても、その情報が、

それを真に必要とする高齢者一人ひとりのところにはなかなか届きにくいと言われております、地域における効果的な情報提供の工夫が一層必要です。

#### 消費生活部門と高齢者福祉部門との緊密な連携

- ・高齢者被害についての相談が行政に入った場合に、その相談を埋もれさせることなく、消費生活部門（消費生活センター等）や高齢者福祉部門（地域包括支援センター等）が連携して解決に取り組むことが重要です。
- ・高齢者被害の原因となる加齢に伴う心身の衰えや認知症による理解力・判断力の低下等は徐々に進むものであるため、相談を契機に必要に応じて福祉サービスにつなぐことができるよう、両部門の継続的な連携が必要です。

#### (2) 東京都の役割

##### 消費生活相談の充実のための支援

- ・高齢者の被害防止のためには、高齢者の生活の場である区市町村の消費生活センター等での迅速な相談対応が最も重要です。東京都では区市町村の相談体制を支援するため、これまでも、個別相談への対応方法の助言や同一事業者についての統一処理、弁護士等のアドバイザーによる助言などを行っており、今後も積極的に取り組んでいきます。
- ・また、都内の消費生活センター等が被害や事業者についての情報を共有することにより、迅速・的確な相談処理、消費者啓発を行うことができるよう、消費生活行政職員専用サイトの開設や高齢者相談の処理マニュアルを作成し、連携を強化します。

##### 悪質事業者の取締りの強化

- ・東京都では、都内の消費生活センター等に寄せられた相談情報をもとに、事業者の規制を行っていますが、悪質事業者による被害の深刻化に対応するため、東京都消費生活条例を改正しました。（平成19年7月1日施行）
- ・今回の改正条例を活用して迅速な処分を行うなどにより、悪質事業者に対する一層厳正な対応に努め、被害の未然防止、拡大防止を図ります。

## 2 被害の発見・連絡のための地域見守りネットワークの構築 要件 1

### (1) 消費生活センター等によるネットワークづくり

- ・高齢者の消費者被害が深刻化するなかで、被害防止への関心も高まっており、最近の相談事例では、高齢者の周りにいる方々などが消費生活センター等に相談や問い合わせをすることが増えています。15ページの表のとおり、高齢者の生活の様々な局面で被害が発生しており、発見者も多岐にわたっています。
- ・このように、地域において普段から高齢者の生活に密接したところで活動している方々に、被害の発見・連絡のための担い手となって被害を消費生活相談につないでもらうための体制、「地域見守りネットワーク」の構築が必要となっています。
- ・すでにいくつかの区において、消費生活センター等が中心となって、地域見守りネットワークが作られてきています。ネットワーク構成メンバーはそれぞれの区の実情に応じて異なりますが、いずれもホームヘルパー、ケアマネージャー、民生委員など日常の活動のなかで高齢者の被害に気づきやすい方々を主要なメンバーとしています。
- ・さらに、介護保険事業者の積極的な参加を促すために、見守りネットワークへの「協力事業者」として登録し、区のホームページに掲載してPRを行うなどの工夫を行っているところもあります。

【取組事例 1】新宿区「新宿区悪質商法被害防止ネットワーク」(P 17)

【取組事例 2】中野区「高齢者悪質商法被害防止情報連絡体制」(P 18)

【取組事例 3】練馬区「悪質商法高齢者被害防止ネットワーク」(P 19)

【取組事例 4】足立区「悪質商法等被害防止支援会議」(P 20)

### (2) 既存の様々なネットワークの活用

- ・現在、区市町村には、高齢者の安否確認、見守り、地域での支え合いなどを目的とした様々なネットワークがすでに作られています。構成メンバーは高齢者の身近にいて、その生活を支えている人々です。
- ・地域によっては、こうした既存のネットワークを活用して高齢者の消費者被害防止のための見守りを行うことも可能です。
- ・消費生活センター等から、こうしたネットワークへの情報提供を積極的に行い、理解を深めてもらうことが必要です。

【取組事例 5】豊島区「高齢者の虐待防止の早期発見等権利擁護体制」(P 21)

【取組事例 6】府中市「危機去れ」システム(P 22)

## 高齢者の身近にいる人々による消費者被害発見事例

番号	発見した人	被 害 状 況			発見の経緯
		年 齢	性 別	商品・サービス	
1	ヘルパー	70代	女性	健康茶	担当する高齢者宅で宅配便とともに請求書を発見。高齢者本人に事情を聞いたところ、電話勧誘により高額な健康茶の契約をしたことが判明。
2	ヘルパー	70代	男性	ミニカー	担当する認知症の高齢者宅に訪問中、ミニカーの訪問販売があった。被害はなかったものの、本人の金銭管理は近所に住む親族がしているため、今後同じような訪問販売があつた際の対応について、消費生活センターに問い合わせた。
3	民生委員	70代	女性	白蟻駆除サービス	判断力が衰え介護サービスを受けている高齢者宅を訪問した際、高額の領収書を発見。領収書には、「白蟻駆除サービス」と書かれているが、料金支払いについての本人の記憶が曖昧な上、契約書もないことが判明。
4	民生委員			アルバム	担当区域の集合住宅にて、アルバムが無断で送りつけられる問題が多発し困っていると聞いた。被害防止啓発用のチラシを配布するなどの対策について、消費生活センターに問い合わせた。
5	有料老人ホーム職員	80代	女性	布団、ネックレスなど	入居者のベッドに4枚の敷布団があるのを発見。さらに、普段は着けていないネックレスをしていたため本人に事情を聞いたところ訪問販売によるものと判明。
6	地域包括支援センター職員	70代	女性	絆創膏、プレスレットなど	訪問販売で「神経痛が治る」という絆創膏(75万円)の契約をしていたが、その他高額なプレスレット等の契約を結んでいることもわかった。
7	地域の商店街の商店主	70代	女性	布団	近所で、男性が「砂糖10円」と書かれたチラシを配り、高齢者を会場に誘っているところを目撃して不審に思った。
8	銀行員	70代	女性	布団	高齢者本人が、布団代金支払いのために銀行に預金の引き出しを依頼した。この際、担当した行員が、引き出し依頼額が高額であったため、被害の可能性があると判断した。
9	習い事の先生	70代	女性	投資信託	生徒から電話勧誘により投資信託の契約をし、高額な支払いをしたが契約内容が不明で不安であるとの相談を受けた。

東京都消費生活総合センターおよび区市町村消費生活センター等への相談事例より作成。

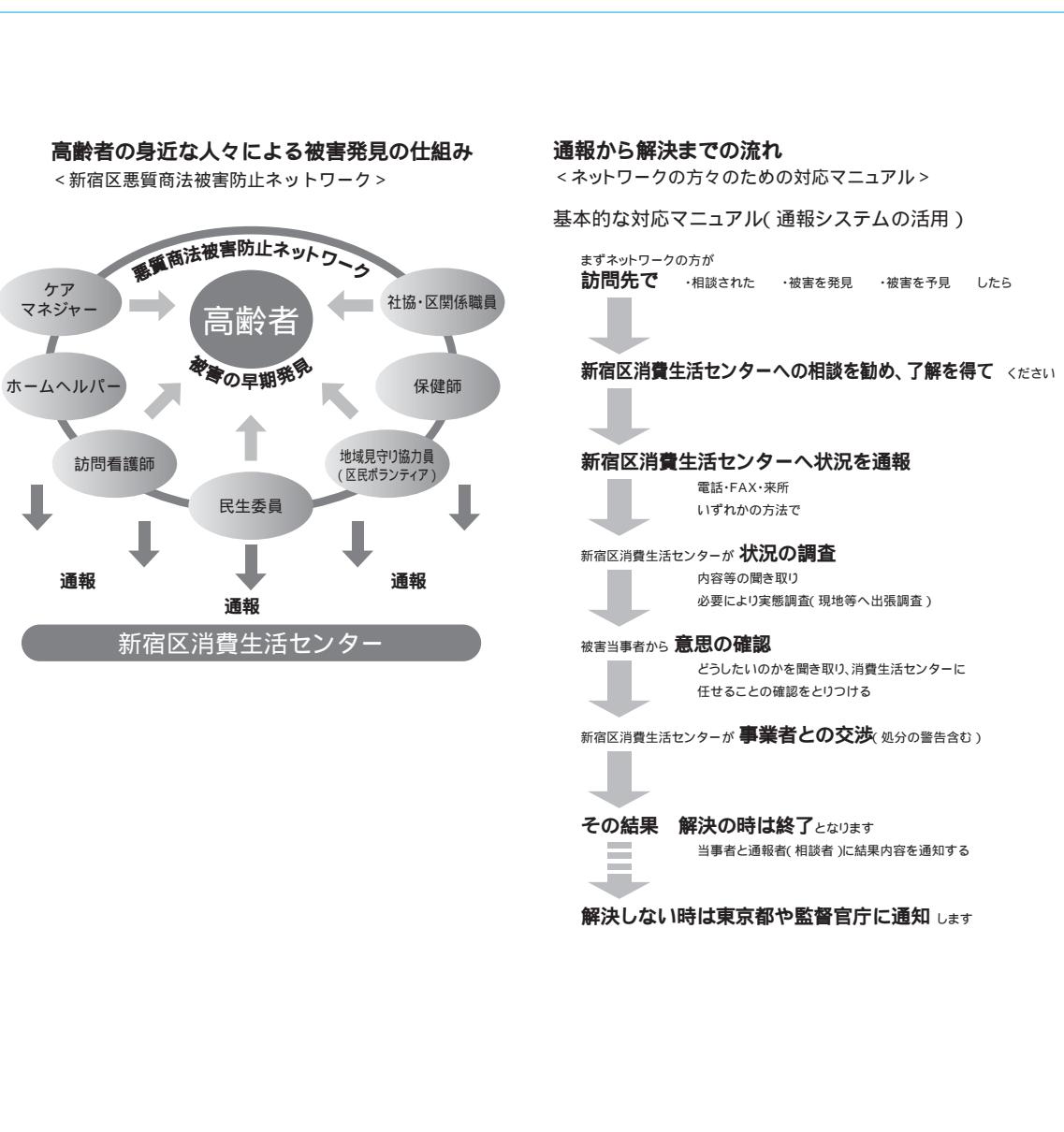
## 内閣府「高齢者の消費者トラブル 見守りガイドブック」による「問題の発見と対応の事例」

	事例	気づきと対応のポイント
民 生 委 員 の 場 合	社会福祉協議会のふれあい・いきいきサロンで、最近この地域にやってきた業者を話題にしてみました。会場に人を集めて無料で日用品を配っているようです。ご夫婦で暮らす遠藤さん（仮名73歳女性）が、興奮状態の会場で70万円の磁気マットレスを購入してしまったと打ち明けてくれました。ご本人に確認しましたら、解約したいとのこと。一人で相談に行くのは不安だとおっしゃるので、私が付き添って消費生活センターへ行きました。	催眠（SF）商法と呼ばれる手口です。冷静になつてはじめて失敗に気づきます。落胆の表情が見られる方には、やさしく声をかけてください。 いそいそと楽しそうに出かける回数が増えた時には、定期的に業者のところへ出かけている可能性もあります。タイミングをみて声をかけてください。 日常的な会話の中で、近所でおきたトラブル事例を紹介すると効果的です。日頃から消費生活センター等の情報に注意しておきましょう。
ホ ー ム ヘル パ ー の 場 合	先日、私が担当している高田さんご夫婦の近所の方から、「作業服の男性がよく出入りしている」と連絡が入りました。話を聞いてみると、「屋根がわらがズレているから」と訪問してきた業者との間で300万円の屋根改修工事の契約をしていました。業者が契約をせかすのはおかしいと思ったので、ひと声かけましたところ、やはりご夫婦も不信に思うところがあったようで、解約したいとのことでした。私は消費生活センターがあることを案内し、奥様が電話をかけて相談をしました。	ご本人に被害者意識がない場合、周囲の具体的な声かけで被害に気づくことがあります。 本当に必要だったのか、本当に支払いができるのか、ご本人の意思を尊重しながら再考を勧めることも大切です。 頻繁に業者が出入りしている場合、複数の業者から契約させられている可能性もありますので、特に注意をお願いします。
ホ ー ム ヘル パ ー の 場 合	一人暮らしの佐藤さん（仮名75歳女性）を訪問したときのことです。いつものように世間話をしていると、玄関先にある大きな段ボール箱が目に留まりました。ご本人に聞いても、よく憶えていない様子です。会話の中で認知症の疑いがあることに気づき、近くに住む息子さんに連絡をとりました。息子さんが確認したところ、段ボール箱の中身は多機能掃除機で、28万円の契約書が見つかったとのこと。私は息子さんに消費生活センターと地域包括支援センターに相談するよう助言しました。	家庭への訪問で見慣れない段ボール箱や新しい商品を見かけた時には、話題にするとよいでしょう。 認知症で判断能力が低下している場合には、契約を無効にしたり取消したりできます。 至急、家族に連絡しましょう。 今後の金銭管理等について、地域福祉権利擁護事業や成年後見制度の活用を考える必要があります。
ホ ー ム ヘル パ ー の 場 合	一人暮らしの渡辺さん（仮名80歳女性）のお宅で、夕食の支度をしていたときです。玄関で呼び鈴がなり、渡辺さんが来客に応じました。ときどき聞こえてくる話の様子では、水道水の話のようです。私がいることを知ってか知らずか、業者はなかなか引き下がらうとせず、冬の寒い日だというのに10分以上も玄関先で話し込んでいました。私は思いきって、玄関先の渡辺さんに声をかけました。	訪問中に業者が訪ねて来た場合、ヘルパーの存在を知らせるだけでも、効果的です。 業者からかかってきた電話を上手に切れずに困っている場合には、用事を頼むなど、電話が切れるよう支援してもいいでしょう。 訪問や電話に怯えている場合は、トラブルに巻き込まれている可能性があります。事業所を通じてケアマネジャーに連絡しましょう。
ホ ー ム ヘル パ ー の 場 合	私がうかがっている一人暮らしの泉さん（仮名76歳男性）のお宅では買い物を頼まれます。最近、そのリストの品数が減り、必ず飲んでいた牛乳も「いらない」とおっしゃるようになりました。ついに、買い物は必要ないとおっしゃるので、変だなと思って聞いてみると、必ず儲かるからと勧められた先物取引で大損してしまったとのこと。業者を信用して貯金を預けていたので生活のお金にも困っていたのです。私は事業所に連絡し、事業所から連絡を受けたケアマネジャーは本人に付き添って消費生活センターと一緒に話を聞きました。	お金に困っている場合は、トラブルに巻き込まれている可能性があります。 いくつもの業者から借金を重ねて多重債務に陥っている可能性もあります。金融会社からのダイレクトメールや請求書等にも気を配ってください。 日常の金銭の管理が不安になってきた場合は、地域福祉権利擁護事業などを利用する方法もあります。
ホ ー ム ヘル パ ー の 場 合	一人暮らしの加藤さん（仮名83歳女性）の家で、布団を干そうとしていた時のことです。押し入れを開けたら見慣れない羽毛布団が隠すようにしまわれていました。ご本人に聞いてみると、よく憶えていないとのこと。テーブルの上に契約書が置いてあったので見せてもらったら、100万円もする羽毛布団の契約をしていました。他にも寝具などの契約書もありました。私は事業所に連絡し、事業所から連絡を受けたケアマネジャーが遠方のご家族に連絡をとりました。ご家族は消費生活センターに相談をしました。	見慣れない商品を見つけた場合には、ひとこと声をかけてみてください。 まとまった量の健康食品、未使用の医療用具など、普段見慣れないものが必要以上ある場合、次々と物を購入させられている可能性があります。 認知症の症状が見られる場合には、できるだけ早く事業所に連絡しましょう。

## 【区市町村の取組事例 1】

### 新宿区 新宿区悪質商法被害防止ネットワーク

新宿区では、平成17年10月から、地域の見守りネットワークによる高齢者の被害防止事業を開始。これまでに、見守りネットワークの方々からの通報は43件、早期の発見と相談により、事業者交渉の結果すべて被害の回復が行われるなど、成果が上がっています。



## 【区市町村の取組事例 2】

### 中野区 高齢者悪質商法被害防止情報連絡体制

消費者センターと民生委員、地域包括支援センター、居宅介護事業所等の関係機関が連携し、相互に連絡を取り合い、悪質商法被害から高齢者を守る体制を構築しています。(平成18年9月設置)

#### 1 目的

高齢者の悪質商法等による消費者被害やトラブルを早期に発見し、被害の回復を図り拡大を防止することを目的として、消費者センターと高齢者事業の関係機関等が連携し、情報連絡体制を取る。

#### 2 実施体制

主 幹	関 係 機 関
消費者センター	民 生 委 員
	地 域 包 括 支 援 セン ター
	居 宅 介 護 支 援 事 業 所
	訪 問 介 護 事 業 所
	他 介 護 サ ー ビ ス 事 業 者

#### 3 情報連絡体制

体 制	体 制 内 容	実 施 方 法
発 見 連 絡 等	関係機関による、悪質商法等消費者被害の早期発見、消費者センターへの連絡	高齢者の日常生活の見守りの中、または訪問介護等の業務中に被害のおそれまたは被害に気づいた場合、本人の意思確認後に消費者センターへ電話または連絡シートにより連絡をする。
相 談 業 務	消費者センターによる、相談業務	連絡を受けた消費者センターが、電話または来所により相談を受け、本人の意思を確認した上で、助言指導、あっせんによる被害の防止及び回復を行う。必要に応じ、相談員による訪問相談を実施する。
情 報 提 供	消費者センターによる、悪質商法被害の事例と対処法、最新の手口等についての情報提供	民生委員をはじめ関係機関の職員に対して、日々悪質巧妙化し手口の変化する悪質商法の事例と対処法や、消費者被害の最新情報等をメールやFAXにより配信、また、具体的な相談事例についての出張啓発講座を実施する。

### 【区市町村の取組事例 3】

#### 練馬区 悪質商法高齢者被害防止ネットワーク

悪質商法による高齢者の被害に関する情報を交換し、被害の軽減と未然防止を図るため、消費生活に密接な関わりを持つ関係各機関が参加しています。  
 (平成19年2月設置)

#### 1 目的

消費生活に密接な関わりを持つ関係各機関の参加のもとに、悪質商法による高齢者の被害に関する情報を交換し、被害の軽減と未然防止を図り、高齢者の安全・安心な消費生活を実現することを目的とする。

#### 2 活動内容

「練馬区悪質商法高齢者被害防止ネットワーク」では、つぎに掲げる事項について、相互の情報を交換し、必要な対策を協議しています。

- (1) 高齢者の消費者被害の軽減に関すること。
- (2) 高齢者の消費者被害の未然防止に関すること。
- (3) 高齢者の消費者被害防止の啓発に関すること。

#### 3 構成メンバー

	団体名・所属		団体名・所属
1	練馬区安全・安心担当課長	10	練馬区光が丘総合福祉事務所 高齢者支援係長
2	練馬区安全・安心担当課安全・安心主査	11	練馬区石神井総合福祉事務所 高齢者支援係長
3	練馬区経済課長	12	練馬区大泉総合福祉事務所長
4	練馬区経済課消費生活係長 (消費生活センター)	13	練馬区大泉総合福祉事務所 高齢者支援係長 (大泉地域包括支援センター所長)
5	練馬区経済課消費生活係消費生活相談員 (消費生活センター)	14	練馬区社会福祉協議会 権利擁護センター所長 (ほっとサポートねりま)
6	練馬区地域福祉課長	15	練馬警察署生活安全課長
7	練馬区地域福祉課地域福祉係長	16	光が丘警察署生活安全課長
8	練馬区地域福祉課高齢調整係長	17	石神井警察署生活安全課長
9	練馬区練馬総合福祉事務所 高齢者支援係長 (練馬区地域包括支援センター所長)		

## 【区市町村の取組事例 4】

### 足立区 悪質商法等被害防止支援会議

行政相互の連携と区民との協働により悪質商法被害等から区民の財産を守るとともに、区民が安全で安心な生活をおくるために、消費者センターを事務局として区内の39団体参加のもとに設置されています。（平成18年度～平成20年度）

#### 1 展開する事業

- (1) 高齢者等に対し、身近な事業者や関係団体との協働による被害防止支援策を策定し、その支援策を実現するための事業を展開する。
- (2) 悪質商法等の被害防止及び消費者自立の支援を目的として、協働による情報収集及び提供並びに啓発等のためにネットワークを構築する。

#### 2 構成メンバー

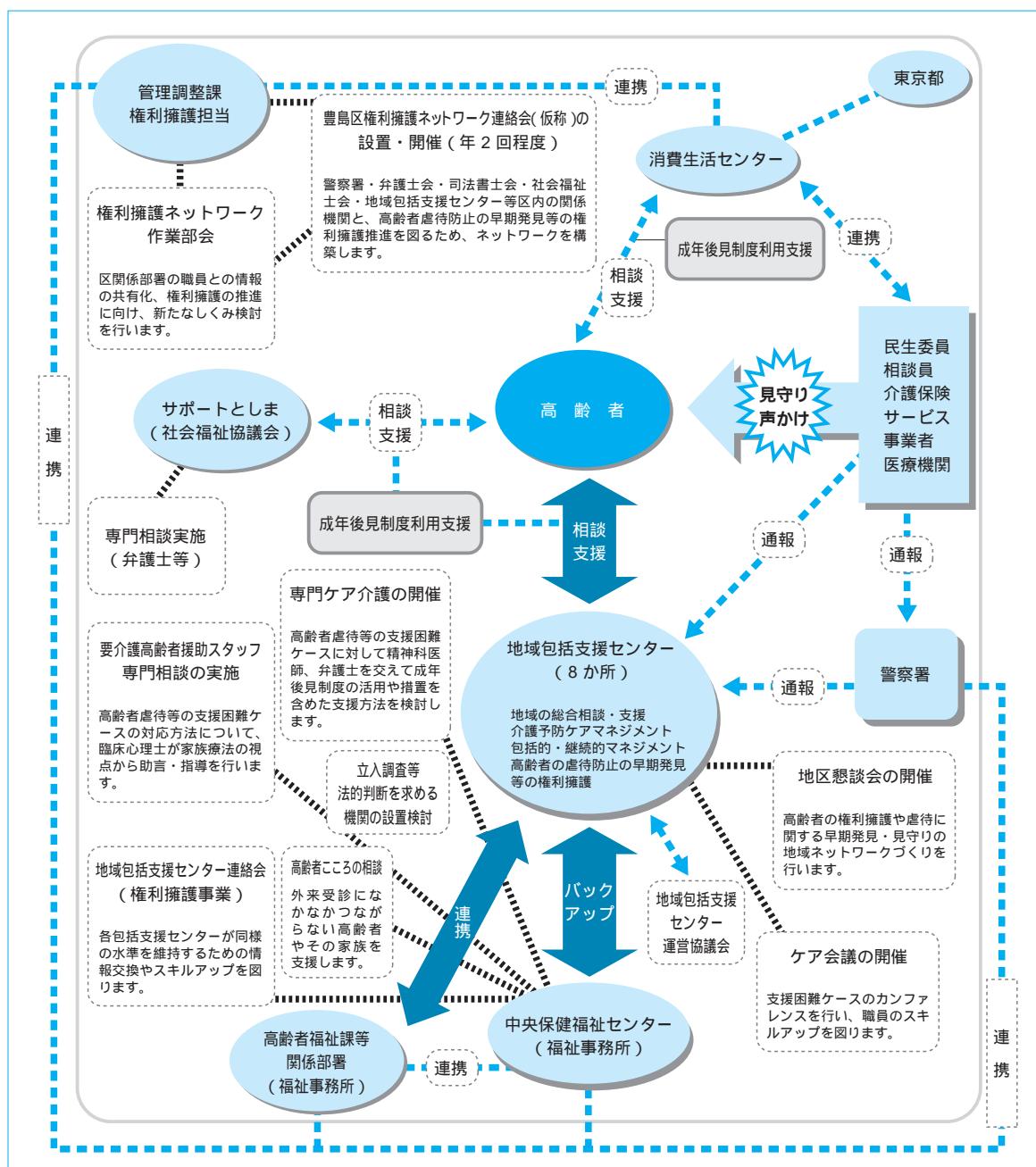
	団体名		団体名
1	町会・自治会連合会	21	西新井警察署防犯協会
2	民生・児童委員協議会	22	綾瀬警察署防犯協会
3	老人クラブ連合会	23	竹の塚警察署防犯協会
4	住区センター連絡協議会	24	北千住パブリック法律事務所
5	介護サービス事業者連絡協議会（訪問介護部会）	25	北千住法律相談センター
6	介護サービス事業者連絡協議会（居宅支援部会）	26	千住警察署
7	介護サービス事業者連絡協議会（訪問入浴部会）	27	西新井警察署
8	介護サービス事業者連絡協議会（訪問看護 ST. 部会）	28	綾瀬警察署
9	介護サービス事業者連絡協議会（通所部会）	29	竹の塚警察署
10	介護サービス事業者連絡協議会（福祉用具部会）	30	千住消防署
11	消費者友の会	31	西新井消防署
12	消費者グループ連絡会	32	足立消防署
13	商店街振興組合連合会	33	高等学校連絡会
14	小学校 PTA 連合会	34	専門学校連絡会
15	中学校 PTA 連合会	35	足立区
16	青少年委員会	36	小学校校長会
17	女性団体連合会	37	中学校校長会
18	連合婦人協議会	38	社会福祉協議会
19	ケーブルテレビあだち	39	シルバー人材センター
20	千住警察署防犯協会		

## 【区市町村の取組事例 5】

### 豊島区 高齢者の虐待防止の早期発見等権利擁護体制

豊島区では、改正介護保険法、高齢者虐待防止法の施行に伴い、平成18年4月から権利擁護担当係を新設し、区関係部署との連携を緊密にする体制を整備するとともに、地域のトータルケア窓口としての地域包括支援センター、消費生活センターとの連携を強化し情報を共有することで、成年後見制度の活用や高齢者虐待をはじめ消費者被害の早期発見・防止のための体制を構築しています。

豊島区における高齢者の虐待防止の早期発見等権利擁護体制のイメージ



## 【区市町村の取組事例 6】

## 府中市「危機去れ」システム

高齢者の見守りのために、高齢者在宅介護支援センターを中心に、民生委員、町会、老人クラブ、郵便局など地域の方々を構成員として「危機去れネットワーク」を構築しています。構成員には、“匿名”や“思い過ごし”でも構わないと積極的な連絡（相談）を呼びかけています。



### 3 速やかな相談受付と迅速な対応 要件2

#### (1) 相談しやすい体制づくり

- ・被害の発見を速やかに相談につないでもらうためには、各方面に相談先の周知を図ることがまず必要であり、消費生活センター等に相談が入った場合には、直ちに専門的な対応を行うという積極的な取組が求められます。
- ・消費生活相談においては、契約の当事者が契約や解約についての意思を明確にすることが必要です。高齢者の場合には「騙されたのは自分が悪かったからだ」などとして相談をためらうことが多いという実態があります。しかし、高齢者本人に、被害を自覚して解決しようとする姿勢を持ってもらうことは、その後の相談処理や被害回復の点からも効果が大きいので、高齢者の被害を発見した場合には、本人に相談を勧め、相談へとつないでもらうことが望まれます。
- ・相談をためらう高齢者に相談を勧めることは、高齢者の尊厳やプライバシーへの配慮、相互の信頼関係などが必要とされることから難しい面もあるため、相談を勧めても本人にその意思が無い場合には、ひとまず経過を見守るという対応もあります。しかし、明らかに悪質商法による被害を受けていると思われる場合には、その高齢者の個人情報には触れずに、手口や事業者名などを情報提供してもらうことは可能です。このようにして得られた情報を他の相談情報と併せて、被害の拡大防止に活用しているところもあります。
- ・また、同様に高齢者に相談の意思が無い場合でも、特定の個人の被害についての相談としてではなく、見守りネットワークの方々から一般的な事例として相談してもらう方法もあります。解決方法も含めて消費生活センター等から助言を受け、その内容を高齢者の周りの方々から本人に伝えることで、高齢者が「相談してみよう」という気持ちになることもあります。こうした方法は、高齢者の個人情報を保護しつつ相談に結びつける可能性を高める点で、効果的な対応だといえます。
- ・このような相談へのつなぎ方については、24ページの内閣府「高齢者の消費者トラブル 見守りガイドブック」によるトラブル対応のフローチャートなどを参考に、地域の実情に応じたルールを決めていくことが望されます。
- ・高齢者の被害を発見し、消費生活センター等につないでもらうことをしくみのひとつとして定着させるためには、見守りネットワークの方々などに負担をかけず、必要な情報を消費生活センター等に提供してもらうための工夫が必要です。

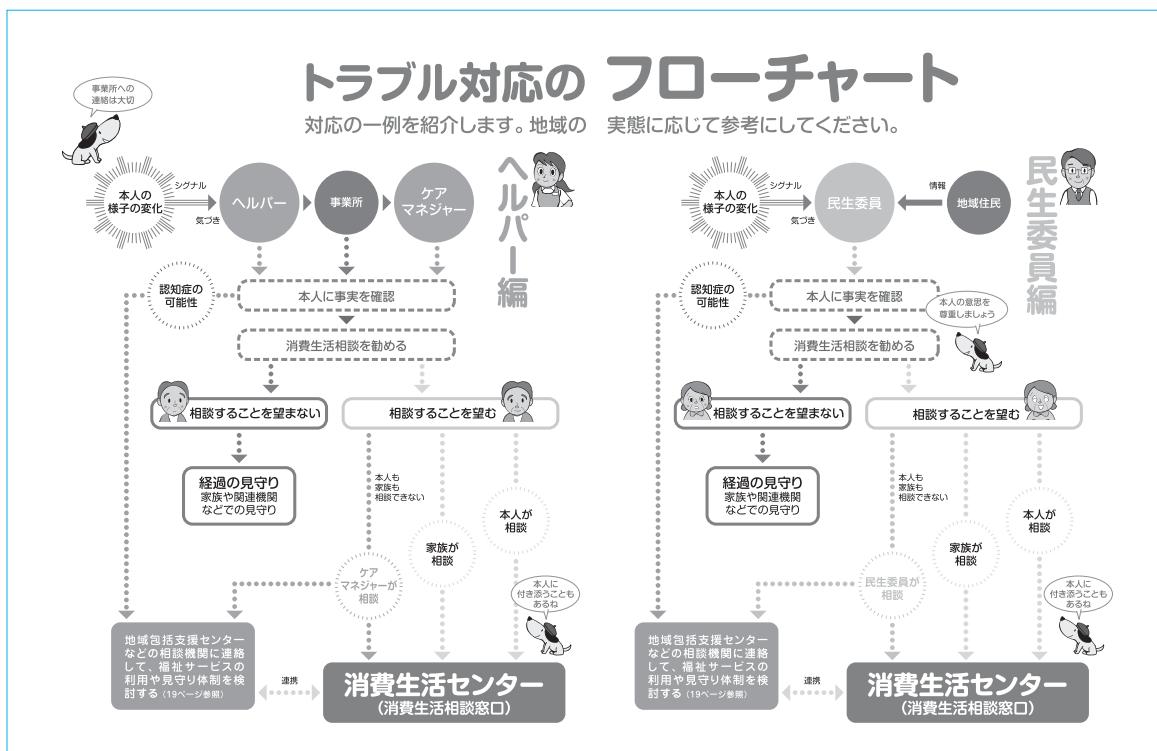
たとえば、「通報用シート」で相談や問い合わせをしてもらったうえで、直ちに消費生活センター等から本人に連絡をしている例もあります。また、必要な場合に出張相談を行うことが可能であれば、さらに効果的です。

#### 【取組事例7】新宿区「通報用シート」／中野区「悪質商法等被害連絡シート」(P 25)

- 相談にまで至っても、本人の記憶が曖昧であったり、契約内容等をよく理解していないことなどから、事業者との交渉を行う際の事実確認に必要な書類を自ら整えることが難しい場合があります。また、契約を断りたいが1人では不安だといったケースもあります。こうした場合に、区民が協力員として高齢者宅を訪問し、相談処理の協力をする取組の例もあります。

#### 【取組事例8】世田谷区 消費者ほっと協力員 (P 26)

内閣府「高齢者の消費者トラブル 見守りガイドブック」によるトラブル対応のフローチャート



#### 本人が相談を望まない場合の対応について

- ひとまず家族や関係機関による見守りを続ける。
- その高齢者本人の個人情報には触れずに、手口や事業者名などの情報提供をする。
- 特定の個人の被害としてではなく一般的な事例として相談し、消費生活相談員から受けた解決方法も含めた助言を高齢者本人に伝える。

## 【区市町村の取組事例7】

## 新宿区 通報用シート / 中野区 惡質商法等被害連絡シート

高齢者の被害に気づいた見守りネットワークの人々が、消費生活センター等への連絡をしてもらう際に便利なシートを作成しています。

通報用シート <電話やFAX通報、来所相談にも利用してください>																					
通報先 〒169-0075 新宿区高田馬場4-10-2 新宿区立 新宿消費生活センター 行き ☎ 3365-6000 (月~金) 9:30~15:30 FAX 3365-6110 ※24時間受付可能 事務室 ☎ 3365-6100 (月~金) 9:30~15:30																					
通報者 <新宿区悪質商法被害防止ネットワーク> 事業所／機関名 _____ 通報者氏名 _____ ☎ ( ) FAX ( )																					
被害当事者 住所 新宿区 氏名 _____ (年齢 才) 男・女 ☎ ( ) FAX ( )																					
◆ 各項目について可能な限り聴取して記載してください。 1. 通報にあたり、当人から了承をとりましたか？ ( はい いいえ ) 2. 何を購入(契約)したのか? 品名 (契約件名) 3. それは、いつのことか? (平成 年 月 日) 4. それは、いくらですか? _____ 円 5. 支払方法は? •現金 •ローン (信販名 _____ ) 6. いきさつは何? •訪問されて •電話で勧誘された •路上で声を掛けられて •通信販売で 7. 現在、そのモノはありますか? ( ある ない ) 8. 契約書など業者が発行した書類等はあるか? ( ある ない ) 書類名 •契約書 •領収書 •見積書 •納品書 •その他 ( ) 9. 他特記事項 ① 健康状態は (要介護など) ② 判断能力は (認知症など) ③ 生計状況は •年金受給者 •生活保護 •親族等の被扶養 •何らかの収入あり ④ 住居は •戸建 (所有) (賃貸) •集合住宅 (所有) (賃貸)																					
高齢者悪質商法被害防止情報連絡体制 悪質商法等被害連絡シート 連絡先 中野区消費者センター 中野区中野5-4-7 電話 3389-1191 月~金 午前10時~午後4時 fax 3389-1199 24時間受付可能 年 月 日																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left; padding: 5px;">連絡者</th> <th style="text-align: left; padding: 5px;">機関名/事業所名</th> <th style="text-align: left; padding: 5px;">連絡者氏名</th> <th style="text-align: left; padding: 5px;">被害者との関係 ( )</th> </tr> <tr> <th style="text-align: left; padding: 5px;">連絡者</th> <th style="text-align: left; padding: 5px;">電 話 ( )</th> <th style="text-align: left; padding: 5px;">fax ( )</th> <th style="text-align: left; padding: 5px;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left; padding: 5px;">被害者</td> <td style="text-align: left; padding: 5px;">住 所 中野区</td> <td style="text-align: left; padding: 5px;">氏 名</td> <td style="text-align: left; padding: 5px;">年齢 才 男・女</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left; padding: 5px;">連絡方法</td> <td style="text-align: left; padding: 5px;">電 話 ( )</td> <td style="text-align: left; padding: 5px;">fax ( )</td> <td style="text-align: left; padding: 5px;"></td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: left; padding: 5px;">ご本人はセンターへの連絡を了解していますか (はい・いいえ) 今後の電話連絡方法は、どのようにしますか。        ( )ご本人がセンターへ電話をする。        ( )センターからご本人へお電話をする。        ( )その他 ( )     </td> </tr> </tbody> </table>		連絡者	機関名/事業所名	連絡者氏名	被害者との関係 ( )	連絡者	電 話 ( )	fax ( )		被害者	住 所 中野区	氏 名	年齢 才 男・女	連絡方法	電 話 ( )	fax ( )		ご本人はセンターへの連絡を了解していますか (はい・いいえ) 今後の電話連絡方法は、どのようにしますか。 ( )ご本人がセンターへ電話をする。 ( )センターからご本人へお電話をする。 ( )その他 ( )			
連絡者	機関名/事業所名	連絡者氏名	被害者との関係 ( )																		
連絡者	電 話 ( )	fax ( )																			
被害者	住 所 中野区	氏 名	年齢 才 男・女																		
連絡方法	電 話 ( )	fax ( )																			
ご本人はセンターへの連絡を了解していますか (はい・いいえ) 今後の電話連絡方法は、どのようにしますか。 ( )ご本人がセンターへ電話をする。 ( )センターからご本人へお電話をする。 ( )その他 ( )																					
以下について、気づき発見の中でお分かりの内容があればご記入ください。																					
1 何の契約のトラブルですか。 品名 (契約) 件名 ( ) 2 契約日はいつですか。 (平成 年 月 日 • 不明) 3 契約の経緯は (訪問されて・電話勧説・路上で・通信販売) 4 契約書等関係書類は (ある・ない) 書類名 契約書・領収書・見積書・納品書・その他 ( ) 5 その他特記事項 ( )																					

## 【区市町村の取組事例 8】

### 世田谷区 消費者ほっと協力員

消費者被害に巻き込まれた高齢者等の身近な支援者として、必要に応じて自宅などに訪問して、相談者と消費生活相談員とをつなげる橋渡し的な役割を果たし、消費者被害の解決をめざします。（平成19年度開始）

#### 1 消費者ほっと協力員とは

「消費者ほっと協力員」は、消費者問題等に詳しく、かつ所定の研修を終了した区民の方に担っていただきます。

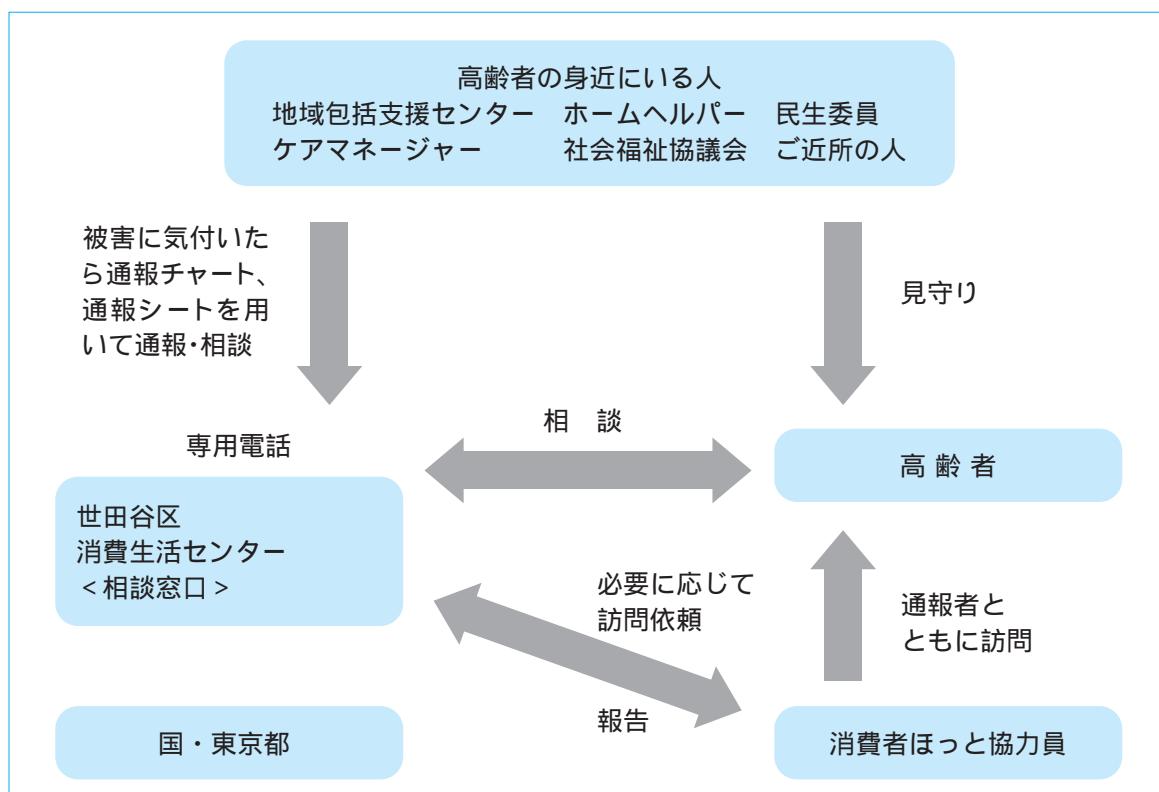
#### 2 しくみの流れ

消費生活センターが、高齢者本人からの相談や、ヘルパー、ご近所の人などから通報を受けた際に、必要に応じて「消費者ほっと協力員」に訪問依頼をします。

訪問依頼を受けた「消費者ほっと協力員」は、通報者等とともに高齢者宅を訪問し、高齢者本人と消費生活相談員をつなぎ、消費生活相談員の指示のもとに、契約書の確認作業等の支援活動をおこないます。

その結果を、消費生活センターに報告し被害の解決をめざします。

しくみ図



## (2) 消費生活相談の時期と被害の回復

- ・消費生活相談においては、本人が自主解決する方法を助言したり、消費生活センター等が事業者交渉を行うなどにより、被害の回復を図っています。事業者交渉では、勧誘時のセールストークと実際の内容が違う点や、高齢者自身が判断力不足等で契約内容を理解できていないなどの問題点を事業者に伝えて、解約や支払い金額の減額等の交渉を行っています。
- ・一般的に、高齢者の被害が多い布団の訪問販売等では、契約直後であれば、「クーリング・オフ制度」に基づく解約により、全面的な回復ができるケースが少なくありません。
- ・しかし、実際の契約から相談までの期間が開きすぎると、高齢者が勧誘時の状況を思い出すことができなかったり、契約書等が散逸したりすることにより、被害の証明が困難になります。悪質な事業者の場合には会社の存在自体が不明となり、連絡がつかなくなることもあります。
- ・下記の事例にもあるとおり、契約から時間がたつと回復できる被害は少なくなるため、できるだけ早く相談を行うことが重要です。

### 契約から相談までの期間と被害回復の程度の事例

クーリング・オフ期間内であれば、契約者の負担「ゼロ」も可能

#### 【相談事例 1 男性 90代】

「手に入りにくい写真集」との触れ込みで電話による勧誘を受けた。曖昧な返事をして、求められるまま住所を教えたら、商品と代金10万円の請求書が送られて驚いた。解約したい。

2日後に相談

クーリング・オフの通知により、契約者の負担「ゼロ」で解決。

相談までの期間が長くなるほど契約者は不利となり、負担は増加

#### 【相談事例 2 女性 70代】

電話の後訪問してきた事業者と自作短歌を海外展示会に出展することで25万円を支払う契約をした。その後、出版費用67万円が必要と言われ、「先生」「先生」と言われるまま断りきれず契約したが、年金暮らしで支払えない。解約したい。

40日後に相談

契約者が「25万円」(契約者負担率27%)負担することで、合意解約。

#### 【相談事例 3 女性 70代】

親切にされて断りきれず、布団の購入を3社との間で5件、総額280万円の契約締結。月々

の年金 15 万円のうち 5 万円が支払いに回り、生活が苦しいため解約したい。

3 年半後に相談

3 年半経過し、その間布団を使用したので「65 万円」( 契約者負担率 77% ) を減額することで合意。

## 参考 クーリング・オフ制度

クーリング・オフ制度は、消費者が自宅などに不意の訪問を受けて勧誘される場合等自らの意思がはっきりしないままに契約の申し込み・締結をしてしまうことがあるため、消費者が頭を冷やし再考する機会を与えるために導入された制度です。

### 方 法

高齢者の被害の多い訪問販売、電話勧誘販売などは、契約書を受け取った日から、その日を含めて 8 日以内がクーリング・オフの期間です。

( マルチ商法、内職商法などは 20 日以内 )

クーリング・オフは書面（ハガキ可）で行なう必要があります。 の期間内に発送等すればよく、相手に届いている必要はありません。証拠を残すため、コピーをとり、配達記録郵便にします。

クレジット契約があるときは、クレジット会社にも通知します。

- 事業者が消費者のクーリング・オフを妨害するため、「これは特別な契約なのでクーリング・オフできない」と虚偽の説明等をした結果、消費者がクーリング・オフを行わなかった場合には、法律所定の期間（8 日または 20 日）を経過した場合であっても、再度一定期間、クーリング・オフができます。
- クーリング・オフが適用されない商品等もあるため、詳細や手続き等については消費生活センター等に問い合わせてください。

## 4 高齢者及び見守りネットワークに対する効果的な情報提供 要件3

### (1) 高齢者の活動ステージに応じた情報提供

#### 高齢者本人への啓発活動の強化

- ・高齢者に、悪質商法は高齢者を狙っており、自分も被害に遭う可能性があることを理解してもらうためには、元気な高齢者や自宅で介護サービスを受けている高齢者も含めたすべての高齢者に切れ目なく啓発を続けていくことが必要です。
- ・これまでも啓発リーフレットの配布や老人会への出前講座等により啓発活動が行われています。また、コミュニティFM放送やケーブルテレビを利用した啓発、区民向けのメール配信等も行われています。
- ・地域で活動している消費者団体や市民が関係機関と連携した啓発活動を行っている例や、区市町村の消費者講座の受講者に「出前講座」の講師として活動してもらっている例もあります。今後、高齢者への啓発の機会を増やしていくためには、こうした市民活動との連携を図っていくことが効果的です。

#### 【取組事例9】立川市「悪質商法撃退キャラバン」(P 32)

- ・また、「健康教室」等区市町村が実施する介護予防のための事業の機会等を活用した啓発事業も考えられます。
- ・高齢者への啓発を強化することは、高齢者自身が自ら悪質商法を見抜いて自分を守るうえで役立つだけでなく、高齢者の身近にいる方々が、相談をためらったり、騙されていることに気づかない高齢者に対して、助言をしたり相談を勧める際に、高齢者の自覚を促し、相談への同意が得やすくなるという効果があります。

#### 見守りネットワークのメンバーへの情報提供・啓発活動

- ・現在、区市町村で行われている方法としては、民生・児童委員協議会、居宅介護支援事業者連絡会、地域包括支援センターや地域福祉権利擁護センターとの情報交換や連絡会、地域ケア会議などでの最新被害情報の提供や福祉関係者との情報交換などがあります。
- ・消費生活相談員を講師として相手の希望する場所に派遣する「出前講座」多くの区市町村で行われています。区市町村の消費生活センター等の第一線の相談員が話することで、地域での被害の状況を実感してもらうことができ、高齢者を見守る方々と消費生活センターとの関係が強まるところから、情報提供・啓発の効果は大きいものとなっています。
- ・消費生活部門と高齢者福祉部門が共同して出前講座の教材を作成し、悪質商法の手口だけでなく、成年後見制度等も併せて情報提供し、相談窓口の周知に努めている例もあります。

**【取組事例 10】 杉並区「消費者センターと成年後見センターの連携**

による情報提供」(P 33、34)

- ・出前講座を集中的に行った区では、「ヘルパーさんに勧められて相談にきました」という高齢者が増加したり、ケアマネージャーやヘルパーの方が気軽に問い合わせをしてくれるようになったという結果も出ています。
- ・東京都や国においても、同様の出前講座を実施しています。これを区市町村の事業と併せて補完的に活用することで、より多くの方々への啓発が期待されます。

## 高齢者を見守る方々への出前講座開催実績（平成18年4月～12月）

都開催	131回	受講者数 約5,500人
区市町村開催	119回	受講者数 約4,300人

## (2) 提供する情報内容の充実

- ・被害防止のためにもっとも効果的な情報は、その時点で地域の人々の身近なところで発生している具体的な被害についての情報です。最近では特に悪質事業者は素早く地域から地域へと移動していくため、できるだけリアルタイムに近い時期に、手口などを知らせて注意を喚起することができればより効果的です。

**【取組事例 11】 新宿区「注意喚起情報の提供」(P 35)****【取組事例 12】 足立区「A - メール」(P 36)**

- ・手口の紹介や対応方法、相談先の周知等に加えて、消費生活相談をすることにより実際にどのように被害の回復が行われるのかについて知らせていくことは、高齢者の身近な方々に消費者相談の効果を理解してもらい、発見した被害を相談につないでもらううえで効果があると思われます。

**【取組事例 13】 新宿区「Q&A 消費生活相談」(P 37)**

- ・これまで、悪質な事業者として都や国で処分を行った事業者についての情報提供はあまり行われてきませんでしたが、東京都のホームページ「東京くらしWEB」では処分事業者の一覧を掲載しています。こうした情報の活用も望まれます。

「東京くらしWEB」URL

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>

## (3) 多様な提供手法による定期的な情報提供

- ・悪質商法は次々に手口を変えるため、定期的に情報提供を行っていくことが必要です。

消費生活センター等で作成した「見守り通信」を毎月1回、定期的に介護事業者等にFAXや郵便で届けているところや、「相談事例集」としてまとめて年1回介護事業者等に送付しているところもあります。

**【取組事例 14】** 中野区 「消費者センター情報特急便」(P 38)

**【取組事例 15】** 北区 「消費生活相談事例集」(P 39)

**【取組事例 16】** 足立区 「見守り通信」(P 40)

- ・また、消費生活センター等から見守りネットワークメンバーとして登録をお願いした介護事業者等にメール配信をするという方法を探っているところもあります。
- ・区のホームページから登録するメールマガジンで、安全安心情報を送信しているところもあり、また独自の情報媒体がないところでは、都や国のメールマガジンの活用も可能です。

東京都メールマガジン 「東京くらしニュース」

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/> (「東京くらし WEB」から登録)

内閣府「見守り新鮮情報」メールマガジン登録ページ

<http://www.consumer.go.jp/>

#### (4) 東京都の行う情報提供

- ・東京都では、「高齢者被害110番」等に寄せられた高齢者相談の分析や「緊急被害情報」の発信、区市町村と連携したイベント型キャンペーンなどにより、マスコミを活用した注意喚起を行っていきます。
- ・啓発用リーフレットや出前講座の教材等の区市町村への配布も引き続き行っています。
- ・東京都社会福祉協議会各部会、民生委員・児童委員区市町村会長会、東京都町会連合会、東京都老人クラブ連合会等において協力要請や情報提供を行います。
- ・集合住宅で暮らす高齢者が増加し、特有の被害が増えている状況を踏まえて、マンション管理業界等への働きかけを行います。

#### 区市町村と連携したイベント型キャンペーンの事例

##### 振り込め詐欺・悪質商法撃退キャンペーン

平成18年9月18日(敬老の日)

浅草寺仲見世通り及び境内での啓発キャンペーン

主催 東京都(青少年・治安対策本部、生活文化局)

警視庁(生活安全部、浅草・上野・下谷・蔵前警察署)

台東区

仲見世通り練り歩き、

浅草寺境内舞台での広報啓発イベント、街頭相談等



## 【区市町村の取組事例9】

### 立川市 悪質商法撃退キャラバン

この事業は、弁護士による実行委員会が、立川市社会福祉協議会や立川警察署、市民劇団、学生等の協力を得て実施している取組で、立川市が補助事業として支援しています。

悪質商法被害の手口を再現する市民劇団によるオリジナルのミュージカルや演劇、学生によるオリジナル漫才や落語などのパフォーマンスと、警察官や弁護士、消費生活相談員が最新の被害情報と撃退方法などを伝えるミニ講演とを組み合わせたキャラバン隊が市内に出かけて行き、消費者被害の未然防止と早期発見を呼びかけています。

## 悪質商法撃退キャラバン

悪質業者に老後の金は、わたしん！ わたさん！

### ■立川市における悪質商法被害の実態

住まいのみの見子や頭、被換等を勧めお金を振り込ませる；詐り込まれる事が多発しています。平成17年平成17年だけで、全国250件以上の被害がありました。立川市内でも且つ件発生し被換額振り込み10万円を超えていました。

被換予防のため、市民のみなさん、及び地域ケア関係者のみなさんはお知りでいただきたい悪質法がござります。市民劇団や警察官、弁護士、立川市消費生活相談員（手話）・社会福祉団体者がキャラバンを組んで市内の高齢者へ向います。

どうぞ気軽にご参加ください。

日 時 平成18年2月24日(土)

午後2時00分～4時30分



会 場 女性総合センター・アイム・1階アイムホール  
立川駅前2丁目6-2

内 容 市民劇団による公演、警察官、弁護士、消費生活相談員による  
被害予防や取扱法などの役に立つお話、中高大生講師研修会による  
消費者問題等の説明、漫才等

参加費 無料（但し会場は直接お越しください）

◆主催◆悪質商法撃退キャラバン実行委員会（立川市社会福祉協議会・立川市法律士会・立川市弁護士会）

◆共催◆立川市・立川警察署・立川市社会福祉協議会・立川市自衛命連携会・  
立川市民生委員協議会・立川市老人クラブ連合会・立川市地域包括  
支援センター・滑り倒れセンター・立川市高齢者ケア研究会

◆協力◆たちかわ講師団実行委員会・劇団パフォーマンミュージカル



立川市社会福祉協議会  
立川市地域包括支援センター

立川市立見町3-1-4 TEL 040-0311

FAX 548-1747



## 【区市町村の取組事例 10】

### 杉並区 消費者センターと成年後見センターの連携による情報提供

消費者センターと成年後見センターが共同してチラシを作成し、民生委員向けの出前講座等で利用し、消費生活相談から成年後見制度までの連携した情報提供を行っています。

杉並区立消費者センター  
杉並区成年後見センター

**簡単に儲かる話なんてありません！  
騙されないで！  
迷ったら、困ったら、まずは消費者センターへ  
相談専用ダイヤル 3398 - 3121  
(月～金 午前9時～午後4時 萩窓5-15-13 あんさんぶる萩窓3F)**

#### 被害を防ぐのは、近くにいる「あなた」です

悪質商法は、言葉巧みに心の隙間に入りこんできます。区内でも多くの被害が発生しています。特に被害に遭いやすい認知症高齢者や一人暮らしの高齢者を守るには、地域の方々の協力が必要不可欠です。遠くの親戚より、近くの「あなた」が被害を防ぐのです。

#### 投資経験や金融知識がないお年寄りの被害が増えています

「値上がり確実」「必ずもうかる」など、利殖になることを強調されて契約をしたが、多額の損失となってしまったなど、未公開株の売買や海外先物取引により被害を受けている方が増えています。また、金融機関での金融商品の窓口販売に関する相談も増えています。

=トラブル事例 =(国民生活センターの報道発表から)  
アメリカの原油の先物取引をしないかともちかけられ1000万円預けたが、手元に戻ったのは120万円だった。  
(80代 年金生活者)  
「必ず上場する」と言われて未公開株を購入した(300万円)が、上場しない。購入を勧めてきた業者とは連絡が取れなくなってしまった。(60代 男性 無職)  
10年ものの定期預金を希望して銀行を訪れたところ、「定期預金より有利」と勧められ、変額個人年金保険を契約した。「元本保証ですか」と質問したところ、「年金原資保証です」と言われたので、元本保証と思っていた。しかし後日、引受保険会社から送ってきた郵便物を見たところ、10年後に一括して受取った場合、元本を下回ることもあることに気付き、解約を申し出た。解約控除料がかからない期間に解約したが、解約返戻金は元本を割っていた。(60代 男性 自由業)

#### 高齢者の悪質商法被害の特徴

(高齢者の消費生活トラブル(東京都消費生活総合センター)から抜粋)

昼間、家に一人でいることが多く、訪問販売などの被害にあいやすい。  
人を信じやすく、優しい言葉や親切な態度にだまされやすい。  
強く勧められると断れないことが多い。  
健康や家の耐久性など、日ごろの不安に付け込まれやすい。  
誰とも相談せずに契約し、だまされたことに気づきにくい。  
被害に気づいても、自己の責任を感じて人に相談できない。  
認知症など判断能力が低下した高齢者が、被害にあいやすい。  
年金生活者でも高額なクレジット契約をさせられることが多い。

歩きながら、元気と文化が、すぎなみ  
生まれる街。

### 被害にあわないために

1. むやみにセールスマンを家に入れない！
2. 投資経験や金融知識がない場合は、リスクのある商品には手を出さない！
3. 訪問販売や電話勧誘があっても、希望しない勧誘には決して応じず、きっぱり断る！
4. 契約は周りの人と良く相談してからにする。その場ですぐ契約しない！

金融商品の取引は、豊富な知識と情報を持って、自らの意思で判断するものです。高齢や障害のために手続きが不安になったり、理解に時間がかかるようになった場合には、新たな取引や契約は控えたり、継続中のものは思い切って中止

### 知っていますか？ 成年後見制度

や解約を検討する勇気が必要です。

また、契約や解約等を一人で行う判断能力が十分でなくなった場合には、「成年後見制度」をご利用ください。

#### 成年後見制度とは

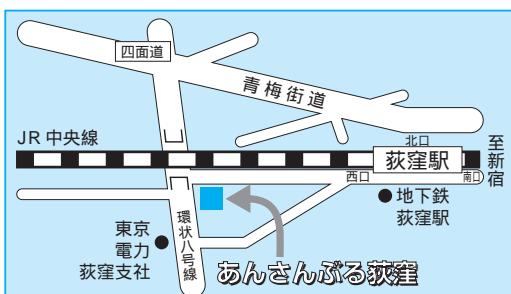
本人の意思を尊重し、福祉や生活に配慮しながら、本人に代わって財産管理、福祉サービスや入院の契約、法律行為などを行います。

また、不当な契約を取り消すこともできます。

#### 手続きは？

家庭裁判所がふさわしい援助者（後見人）を選びます。

手続きの詳細は、「杉並区成年後見センター」にご相談ください。他のいろいろな制度を含め、本人にとって一番よい利用法を一緒に考える機関です。



#### 【成年後見制度についてのお問合せ・ご相談は】

杉並区成年後見センター

荻窪 5-15-13 あんさんぶる荻窪 5F

TEL 5397-1551

(月～金 午前8時30分～午後5時)

歩きながら、元気と文化が、すぎなみ  
生まれる街。

**【区市町村の取組事例 11】****新宿区 注意喚起情報の提供**

地域の最新の被害情報をメールで提供し、同一事業者による被害の未然防止をめざすものです。(平成19年2月試行、4月以降本格実施)

**1 目的**

悪質商法の被害に関する地域のホットな情報を、適宜、ネットワーク参加者や区民に提供することで、同一事業者による被害を未然に防ぐことを目的とする。

**2 概要****情報提供の概要等**

消費生活センターへの相談や通報等の中で、主に訪問販売・電話勧誘販売・講座商法・振り込め詐欺を対象として同一事業者による同一の被害が複数発生した場合に、発生した地域、業種(販売品目等)手口などの情報をメール及び区ホームページにより提供する。

**情報提供の相手**

「新宿区悪質商法被害防止ネットワーク」に登録した介護保険事業者

地域の民生委員・町会長等(出張所を通じて提供)

区民全般(区ホームページによる提供)

## 【区市町村の取組事例 12】

### 足立区 A - メール

足立区役所からのメール配信サービスのひとつである「防犯・防火情報」として、消費者被害についても迅速な情報提供を行っています。

#### “A - メール”

『件名：地デジに便上した振り込め詐欺』

総務省を名乗る人物から、「地デジはお金がかかります。法律で定められているので、3万円を振り込まないといけません。あなたが振り込まないと、近所の方も地デジでテレビを見られなくなります。」という電話があった、と相談がありました。

国・都・区・放送局等が地上デジタル放送に関して工事費用やその他の費用を請求することはできません。おかしいと思ったら消費者センターへご相談ください。

---

足立区消費者センター

電話 03 - 3880 - 5385

#### “A - メール”

『件名：ご注意下さい 雑排水の調査』

「区役所に頼まれて雑排水の調査をします。」と家に上がりこんでくる業者がいます。区はほとんどの地域が下水完備していますので、雑排水が問題になることはありません。また、区でも調査を依頼していません。区に入った情報では被害は出ていないようですが、ご注意ください。

---

足立区消費者センター

電話 03 - 3880 - 5385

#### “A - メール”

『件名：振り込め詐欺発生！』

2月20日午後1時頃、犯人は、女性（80代）宅に息子を装い「携帯電話を変えた」と電話をかけ、翌日「連帯保証人になった。今日中にお金が必要なので振り込んでほしい」と現金を要求し、現金を振り込ませました。「携帯の番号が変わった」と連絡があったら、以前の電話番号に電話をかけて確認を！変だと思ったら、警察に電話を！（情報提供：千住警察）

---

足立区危機管理課

## 【区市町村の取組事例 13】

## 新宿区 Q &amp; A 消費生活相談

家族や地域見守りネットワークからの相談事例について、相談処理のプロセスと結果をわかりやすく解説して情報提供しています。



## 消費生活相談

## 悪質業者から高齢者を守る！

近年、悪徳業者による高齢者の被害の深刻化が目立っています。新宿区では平成17年秋から高齢者の方に密着した介護、福祉などの現場にいる担当者と連携を取ってネットワークを構築し、高齢者の被害の早期発見、早期解決・救済にあたっていますが、今回はこうしたネットワークによる連携を通じた高齢者の相談事例をご紹介します。

- Q1** 一人暮らしをしている高齢者の方が複数の住宅リフォーム工事を契約をして後戻金のほとんどを失っている。現在、2社のローンが残っているが支払いが出来ない状況になっている。どうしたらいいか。（福祉からの相談）
- Q2** 生活保護を受けている70歳代の女性が2日前に訪問看護から勧誘を受けた。お金がないからと断ったのに、市役所を書いていかれたという。14万円のところ10万円は現金を下ろして払ってしまったようだ。翌日銀行に来た高齢者をもう絶対にならうといっている。（福祉事務所からの通報）
- Q3** 2年近く前に、訪問看護から高齢な浄水器を勧められた。浄水器の水を飲めば持病の心臓病も良くなると言われたようだ。これまで生活圏の中で払ってきたが料金は払らない。委託も厳しいので何とかならないか。（ケースワーカーからの通報）
- Q4** 通介護の80歳代の女性、既往歴から腰痛を訴えられている。ひとつで15,500円もして腰痛。初めてでは無いよう以前に買った腰痛薬があるが、記憶がないのか、また買ってしまった。これ以上腰痛しないように薬剤に替えてほしい。（ケアマネージャーより通報）



**A** 事例に見るよう、医療、障害などて判断力が手十分だったり、一人暮らしで相談できる人が身近にいないなど、被害が潜伏化しやすいのが高齢者被害の特徴です。被験者の身近にいるケアマネージャー、ホームヘルパー、訪問看護士、住民委員、区民ボランティア、保健師、社協・区職員などのネットワークで高齢者の変化を察知し、通報を受けると消費生活センターで解決に向け努力しています。

**事例1** は、ネットワークによる通報ではなく別に住む親族からの相談ですが、高齢者の悪徳被害の典型例です。床下の耐震補強、防音工事、屋根裏の弱強工事といった不要な額の高いリフォーム工事を、ローンを組んで400万円近い契約をしていました。これに先立ち、現金取引きで何社にもわざった複数の業者と思われる領収書が山積み。預貯金を狙われた様子が伺われましたが、一切連絡のつかない業者がばかりでした。親類の2社に聞いて、1社は既に既にローン会社との交渉が遅れたと話でした。建設業による検証をもとに、ずさんで不必要な工事と判断したことと、現存の1社はほぼ白紙撤回。残るローン会社との交渉では、本人の契約時の大額負担に問題があると、可能な限りの立候をして債務免除をしてもらうことになりました。



**事例2** は、2日前の契約なのでクリーリングオフできるところでしたが、業者の書いていた領収書には事業者名、連絡先の記載が全くなく、位方なく福祉事務所の協力を得て、次回の集金時に業者に持樽してもらい、交渉、清算払った業者がいました。ネットワークの連携プレーが効いた事例です。

**事例3** は、西側があり駆けないため収入がないのでと断っているのに、逆に助乳に良いというように強引に勧説する悪徳業者です。業者からだいぶ詰っている相談でしたが、ありもしない迷惑範囲をうたうことは問題であると、即ち消しになった事例です。

**事例4** は、常に記憶がなく何度も買ってしまったという問題だけでなく、通常よりかなり高価な味噌を高齢者宅をねらって売っていると思われる事例です。訪問販売で商品はクーリングオフできませんでしたが、センターでは本人の状況を業者に伝え取り消しに応じて欲しいと交渉。返品返金となりました。

こうした高齢者被害防止ネットワークは、まだ網についたばかりですが、これからも高齢高齢化社会にまず出来るところからと開拓一歩踏み取り組んでいきたいところです。

商品の購入・契約などのトラブルでお困りの区民の皆様のために

消費生活相談室 ☎3365-6000

相談時間：月～金曜

（祝休日はお休みです）



◆電話相談：午前9時～午後4時

◆来所相談：午前9時30分～11時30分

午後1時～3時30分

## 【区市町村の取組事例 14】

### 中野区 消費者センター情報特急便

平成18年9月発足の「高齢者悪質商法被害防止情報連絡体制」の構成メンバーである民生委員、地域包括支援センター、介護事業所等に日々の見守りの中での気づきのポイント、悪質事業者の手口、高齢者への話しかけのきっかけとなる情報を送付しています。

送付に当たっては、希望によりメール又はFAXにて配信しています。

(月1回以上配信)

2007年2月14日

### 高齢者悪質商法被害防止情報連絡体制

## 消費者センター情報特急便 No.9

#### ご報告いたします！

情報連絡体制が実を結びました。以下の事例のとおり、地域包括支援センターの職員の方からご連絡をいただき、センターであっせんを行い被害の回復ができました。

#### 《報告1》

一人暮らしの77歳の女性が、50万円の押入れタンスを購入。女性が業者からの請求電話を受けていたのをたまたま居合わせたヘルパーさんが聞き、不審に思い本人に内容を聞いて消費者センターに連絡して下さいました。

センターにおいて頂き、契約の経緯をお聞きしたところ、虚偽説明や契約書の不備等があつたため、業者へ解約申し出のハガキを送り、センターで解約交渉した結果、全面解約となりました。支払ってしまった代金も全額返金され、商品も引き取られました。



#### 《報告2》

前号で事例としてご紹介いたしました生活保護を受給している一人暮らしの75歳の認知症の女性が、高額な羽毛布団等を購入したケースです。

センターで契約書を取り寄せ、業者交渉を始めました。業者はなかなか解約に応じず、交渉は難航しましたが、相談者の窮状と認知症がかなり進んでいることを訴え粘り強く交渉した結果、既払い金放棄で解約となりました。支払いも止まり商品も引き取られましたが、女性はそのことを全く理解できていません。施設に入所しています。

今回のケースで、見守りくださっているみなさまからの連絡が本当に大切であると言うことを実感いたしました。被害に気付かない方が多くいらっしゃると思います。日々のお忙しい業務の中で生活の変化にお気づき頂くのは難しいと思いますが、どうかご理解頂きご協力くださいますようお願いいたします。

#### 《連絡・問い合わせ》

中野区消費者センター 中野区中野5-4-7

電話 3389-1191 相談直通 3389-1196 FAX 3389-1199

eメールアドレス shohishasenta@city.tokyo-nakano.lg.jp

## 【区市町村の取組事例 15】

## 北区 消費生活相談事例集

消費生活センターに寄せられた相談の内容と解決内容を冊子にした「消費生活相談事例集」を作成し年に1回、介護事業所等に送付しています。

目 次	
◇クーリング・オフ制度	1
◇事例	
☆アポイントメントセールス	
『女性から電話がかかってきて、話が盛り上がって会うことに』	3
☆キャッチセールス	
『町を歩いていたら、無料体験をしていますと呼び止められて』	5
☆マルチ（まがい）商法	
『サラ金から借金して代理店登録したけれど』	7
☆内職商法	
『話を聞くといいことずくめの仕事内容、でも大丈夫？』	9
☆S F商法	
『健康の話があると聞いて行ってみたら』	11
☆点検商法 リフォーム工事	
『お宅の家は耐震強度に問題がありますと言われて』	13
☆点検商法 羽毛布団	
『「アフターサービスです」と訪問されて家に入れたら次々と』	15
☆投資型金融商品	
『銀行預金より高配当と勧められ、老後の貯えを預けたが』	17
◇多重債務と債務整理	19
◇クレジットのしくみ	21
◇賃貸住宅退去時の敷金トラブル	23
◇不当請求のトラブル	24
◇高齢者を守る成年後見制度	25
◇統計資料	27
◇消費生活相談出張講座のご案内	28

## 【区市町村の取組事例 16】

## 足立区 見守り通信

区内の介護事業所（約200カ所）及び各地域包括支援センターに毎月1回、郵送により発送しています。平成18年5月から開始し、現在までに10号を発行し、関係者の連携の強化に効果をあげています。

## 5 消費生活部門と高齢者福祉部門との緊密な連携 要件4

### (1) 専門性の発揮と相互補完

- ・最近では、消費生活センター等に最初の相談が入った場合、高齢者本人だけでは対応が難しいケースでは、地域包括支援センターや介護事業者、民生委員等の方々の協力をいただくことが増えています。
- ・こうした方々と連携して相談に対応することにより、認知症の症状があるなどの高齢者の状況が把握できれば、事業者交渉においても判断不十分者契約であるとして迅速な解約等の交渉にもつながります。当該相談を解決する過程で、地域福祉権利擁護事業や成年後見制度などの福祉サービスが適用されたケースも増えています。
- ・最近の高齢者被害における大きな問題は、認知症高齢者への次々販売等「被害のリピーター化」です。一度被害に遭った高齢者がその時点で何らかの福祉サービスを受けていない場合には、当該相談の処理がいったん終了した後の見守りが重要です。このため、高齢者の生活状況等から必要と思われる場合には、本人の了解を得て、高齢者福祉部門に情報提供し、見守り等の福祉サービスにつないでいくことが求められます。東京都消費生活総合センターでは、こうした場合には、まず高齢者本人に区市町村の高齢者福祉担当部署や地域包括支援センターを紹介したり、了解を得て、区市町村の高齢者福祉部門や消費生活センター等に情報提供を行っています。
- ・また、消費生活相談員等による高齢者本人への定期的な電話連絡等の見守りのしくみを検討中のところもあります。
- ・地域包括支援センター等福祉部門に最初の相談が入った場合で、相談者が自ら相談できる場合には、相談者へ居住地の消費生活センター等を紹介するとともに、消費生活センター等にも、紹介したことを伝えておくことが望まれます。相談者自身による相談が難しい場合には、本人の了解のうえ、職員から消費生活センター等に相談をすることとなります。
- ・なお、本人が相談を望まない場合でも、個人情報を含まない一般的な事例として職員が消費生活センター等に相談し、解決方法も含めて助言を受け、その内容を本人に伝えることによって改めて相談を促すことは、消費生活相談について高齢者に理解してもらえることにもなり、その後の自主的な相談に結びつける点でも効果があります。
- ・このように、高齢者被害の救済に当たっては、契約に関する専門的な相談処理のノウハウと高齢者の生活を地域で支える福祉サービスとの連携が不可欠であり、43ページから46ページに、こうした連携による相談処理やその後の見守りが可能となった事例を示します。

## (2) 研修等の充実

- ・消費生活相談員等に対する成年後見制度や地域福祉権利擁護事業等の制度についての研修や、認知症に関する研修等の充実が望まれます。
- ・また、クーリング・オフ制度により解決できる事例も多いため、高齢者福祉部門をはじめとして高齢者に接することの多い職員や地域の見守りネットワークメンバーの方々に、クーリング・オフの手続きについての基本的な知識を周知しておくことも必要です。

**【参考】地域福祉権利擁護事業**

判断能力が十分でない方に福祉サービスの利用援助や日常的な金銭管理などの援助を行うことにより、在宅で自立して地域生活を営めるよう支援する制度です。

## 内 容

- ・福祉サービスについての情報提供等福祉サービスの利用援助
  - ・公共料金の支払い等の日常的金銭管理サービス
  - ・書類等（年金証書、預金の通帳、印鑑等）の預かりサービス
  - ・区市町村の社会福祉協議会が相談を受け、本人の希望や状況に応じた支援計画を作成し、合意したら、本人と社会福祉協議会が契約を結び、支援を開始します。
- 制度の利用については、区市町村社会福祉協議会(P 62、63)に問い合わせてください。

**【参考】成年後見制度**

判断能力が不十分な方の財産管理や身上監護に関する契約等の法律行為の援助を行う制度です。

## 内 容

- ・家庭裁判所へ申し立てることにより、後見人等を選任する「法定後見制度」と、判断能力が衰えたときに備えて、あらかじめ任意後見人を定め公正証書による契約を行う「任意後見制度」があります。
  - ・法定後見制度では、「後見」「保佐」「補助」の3つに分かれており、判断能力の程度等、本人の事情に応じて制度を選べるようになっています。
- 制度の開始手続きは、本人・配偶者・四親等内の親族等のほか、本人に身寄りが無い場合等には区市町村長が申し立てを行うことができます。
- ・任意後見制度は、本人が十分な判断能力があるうちに、将来、判断能力が不十分な状態になった時に備えてあらかじめ自らが選んだ任意後見人と契約を結んでおくものです。
- 制度の利用については、区市町村の相談窓口(P 64～66)に問い合わせてください。

**事例 1****消費生活センター職員と民生委員が  
相談者宅を訪問して対応したケース****相談の内容**

訪問販売のリフォーム業者に内装工事を依頼し、工事一式で100万円の契約をした。ところが、追加工事があったので151万円を払って欲しいと事業者から連絡があった。

これまでも、同じ事業者と外壁工事や塗装などの契約を6回し750万円くらい支払っている。一人暮らしで年金生活をしているので、追加分の51万円はとても支払えない。来週、集金にくるというが払いたくない。

相談者：契約者本人（70代・女性）

契約内容：住宅リフォーム工事

（外壁塗装、給排水工事、白蟻駆除等）

契約金額：850万円

**対応の内容****高齢者福祉部門との連携**

相談者に関係書類を送るよう依頼したが、近所での買い物以外の外出ができないという状況だったので、消費生活センターから区の高齢福祉課を経由して民生委員の協力を依頼し、消費生活センターの職員と民生委員が相談者宅を訪問して契約書等を確認した。

**相談者へのアドバイス**

事業者に連絡して集金を断ること、事業者に解約申出の書面を出すことを助言した。しかし、相談者は手紙を書くことができなかつたので、消費生活センターで、契約書をもとに事業者に契約状況を確認することにした。

**事業者交渉**

消費生活センターで調査した結果をもとに事業者に連絡し、見積書がないため工事内容の詳細がわからない部分があるので、改めて見積書を出すよう要望した結果、過剰な上乗せ分として契約金額の30%を減額して返金すること、今後は見積書を出し適正な価格で契約するとの回答があった。

**解決のポイント**

相談者が消費生活センターに出向くことができない事情がある場合や、緊急に対応する必要がある場合は、消費生活センター等と高齢者福祉部門が連携し、職員等が相談者宅に出向いて対応することも有効である。

このケースでは、相談者が今後同様の被害に遭わないよう、周囲の見守りが必要であると思われたため、関係者で協議の結果、今後は、民生委員が定期的に訪問することになった。

**事例 2**

発見が遅れたため被害の回復はできなかつたが、  
地域福祉権利擁護事業の利用へと進んだケース

**相談の内容**

ケアマネージャーが、電話代金未払いのため電話を止められていることを発見、本人の甥に連絡して状況を確認したところ、2年ほどの間に、預金から高額な金額が引き出されていた。本人は「耐震工事をしたが契約のことは覚えていない」と言う。

数ヶ月前にケアマネージャーが訪問した際に工事の職人とすれ違ったことがあり、事業者名は把握していたが、契約書類等は無い。今後の対応をどうすればよいか。

相談者：ケアマネージャー  
契約者：80代・男性  
契約内容：住宅リフォーム工事  
契約金額：約3,000万円

**対応の内容****高齢者福祉部門との連携**

社会福祉協議会職員が本人宅を訪問し、地域福祉権利擁護事業を適用して金銭管理することとなった。

**相談者へのアドバイス**

事業者の従業員が再び勧誘に来る可能性もあるので、警察への被害届を出し、見守りを要請するよう、甥と本人に助言した。

財産を保全するため、地域福祉権利擁護事業の利用を甥と本人に助言した。

**事業者交渉**

契約関係書類が一切無いため、ケアマネージャーが聞き取った事業者名から連絡先や経営状況などを調査したが、事業者はすでに廃業しており、連絡は取れない状況であった。

**解決のポイント**

契約した時点から時間がたつと、事業者が倒産したり連絡不能となる可能性があり、被害を回復できなくなる。

被害は回復できなくても、その後の被害を防止することは可能なので、相談処理のなかで、高齢者本人が契約や金銭の管理が難しくなっていることがわかった場合には、地域福祉権利擁護事業や成年後見制度の早期利用が望まれる。

このケースでは、高齢者福祉部門との連携により、地域福祉権利擁護事業の適用につなげ、その後の被害防止を図ることができた。

**事例 3****地域包括支援センターの早期対応が、解約につながったケース****相談の内容**

時々訪問している叔母の家で、見慣れない仏像や健康食品、趣味の生花全集を見つけた。叔母に確認したら、買った覚えがないということだった。叔母は、要介護1の認定を受け、ヘルパーの助けを受けながら一人暮らしをしているが、物忘れがだんだんひどくなっている。

自分は、親の介護があって叔母のところに度々出向くことができないので、これからどのようにしたらいいか、相談にのって欲しい。

相談者：契約者の姪

契約者：80代・女性

契約内容：健康食品、仏像、生花の全集

契約金額：約50万円

**対応の内容****高齢者福祉部門との連携**

相談者は被害者の家に出向くことが困難な状況だったので、消費生活センターから地域包括支援センターに協力を要請した。

地域包括支援センターの担当者が、被害者宅に出向き、本人の同意を得て商品を確認し、一緒に領収書や振込み用紙を探して消費生活センターに送った。

**相談者へのアドバイス**

被害者は、通信販売で買い物をする癖があるとのことだったので、今後同様の被害を受けないよう、地域福祉権利擁護事業や成年後見制度の活用を検討することを助言した。

**事業者交渉**

領収書等から事業者の連絡先を確認し、それぞれの事業者に契約者が認知症の疑いがあることを伝え、解約処理を依頼した。

今後、契約者から申込みがあつても承諾をしないように申し入れ、了承を得た。

**解決のポイント**

姪からの相談を受けた消費生活センターが地域包括支援センターに協力を依頼し、被害を早期に発見することができたため、全て解約処理された。

物忘れがひどいなど、今後も同様の被害を受けるおそれがある場合には、地域福祉権利擁護事業や成年後見制度の利用を検討する必要がある。

このケースでは、消費生活センターの助言により成年後見制度の利用手続きを開始することとなった。

**事例4****地域包括支援センターからの相談で、次々販売の実態が明らかになり、解約・返金が行われたケース****相談の内容**

地域包括支援センターの職員が、担当地域の高齢者夫婦から、「電話料金が二重に引落とされている」との相談を受けた。本人に通帳を調べてもらったら、携帯電話の代金が引き落とされていた。確認したところ、テレビを購入したときに携帯電話をプレゼントされたと言っている。何とかならないか。

相談者：地域包括支援センターの職員

契約者：70代・男性

契約内容：携帯電話料金、布団、浄水器、ネックレスなど多数

契約金額：400万円以上

**対応の内容****高齢者福祉部門との連携**

地域包括支援センターの職員（以下「職員」という）に、本人に消費生活センターに出向くよう伝えて欲しいと要請したところ、職員も一緒に来所することになった。

本人の話を聞き取る中で、「癌を患っている妻のために癌が治るという布団や浄水器を買った」という話があったので、職員が付き添い自宅で契約書類などを捜すようお願いした。

職員から、契約書が見つかったとの報告があり、合わせると3社で400万円以上の契約をしていることがわかった。

職員を交えて、介護保険を受けること、地域福祉権利擁護事業や成年後見制度の活用を検討することなどについて話し合った。

**事業者交渉**

1社の契約（布団）は、クレジット契約をしていたので、信販会社に抗弁をし、全額（約60万円）返金されることになった。

現金払いの2社は、事業者に、認知症の症状があることや妻の癌が治るなどの説明をしているなどの問題点を伝えて解約交渉をした結果、1社は全額返金、1社は既払金の3分の1を返金することとなった。

**解決のポイント**

地域包括支援センターの職員が被害に気づいて消費生活センターに相談し、その後も聞き取りへの同行や契約書の確認などに協力した結果、次々販売の実態が明らかになり、解約や支払額の返金につながった。

## 6 地域におけるしくみづくり

### (1) しくみづくりの進め方

- ・区市町村において、これまでに述べた4つの要件を考慮しながら地域の特性を活かしたしくみづくりを行うに当たっては、下記のように、いくつかの段階を踏んで着実に、関係部署や関係機関・団体、住民の理解を得て進めることができます。なお、参考として新宿区における具体的な進め方の事例を48ページに示します。

#### しくみづくりの進め方の基本的なパターン

第一段階 庁内関係部署との課題の共有化  
連絡会議の設置  
各部署が協力できる事項の整理 等



第二段階 事業の組み立て  
相談・問い合わせ等への対応体制を整備  
規程の整備、相談対応マニュアルの作成 等



第三段階 事前説明と協力依頼  
見守りネットワークに参加を要請する団体等の代表者に対して実施



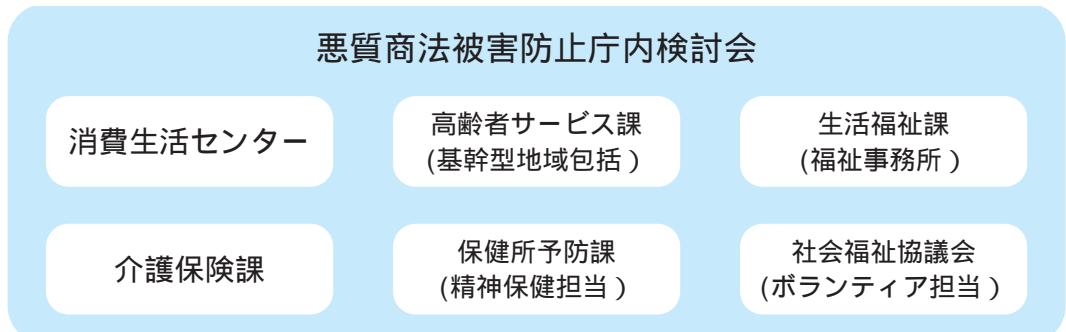
第四段階 事業説明と協力依頼  
見守りネットワーク参加団体等に対して出前講座  
方式などにより実施



第五段階 しくみを活用した取組みの開始  
見守りネットワークの連絡会等、協議の場の設置  
被害情報等の提供  
相談・問い合わせへの迅速な対応 等

## 新宿区における「悪質商法被害防止ネットワーク」構築の流れ

第一段階 庁内連携体制の整備 検討会（3回）の開催



課題の共有、仕組みの検討・構築、事業者等への依頼方法の検討など

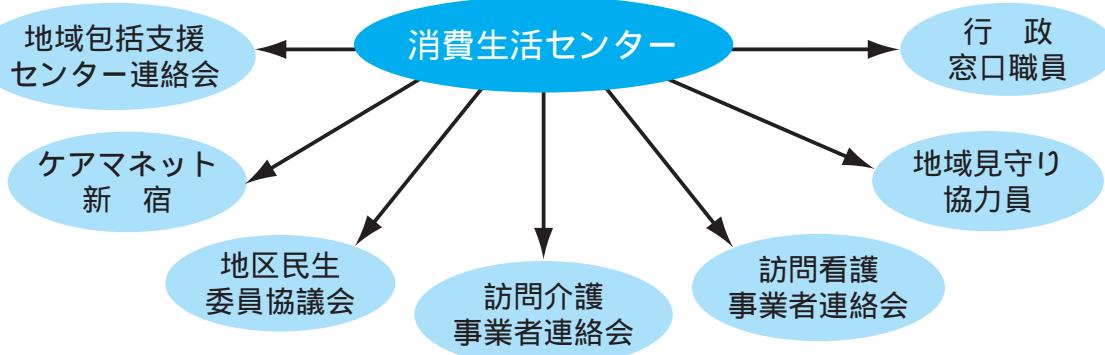


第二段階 事業者団体等の代表者への事前説明

民生委員協議会 地域包括支援センター連絡会 訪問看護事業者連絡会  
ケアマネット新宿（ケアマネ連絡会） 訪問介護事業者連絡会  
以上の代表又は世話人に事前説明



第三段階 事業者団体等への協力依頼・事業説明・出前講座等の情報提供



通報システム等の説明、悪質商法発見のポイントなどを出前講座で情報提供



第四段階 悪質商法被害防止ネットワーク連絡会の設置

高齢者虐待防止ネットワーク連絡協議会のひとつのパートとして設置した。

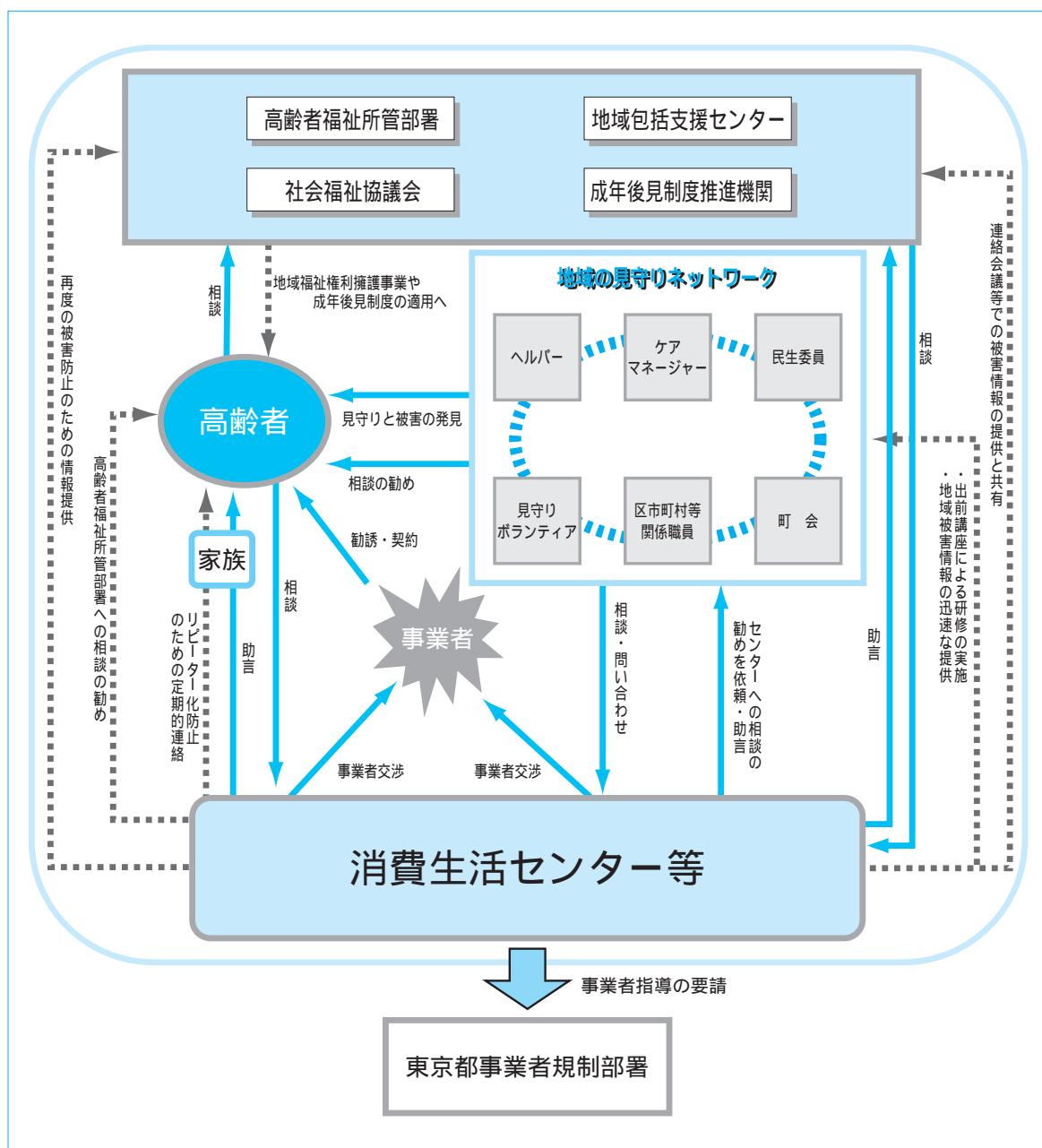
メンバーは、高齢者虐待防止ネットワーク連絡協議会の中から選出した者と悪質商法被害防止ネットワークの参加者の中から選出した者で構成した。（約20名）

## (2) 地域におけるしくみのイメージ

これまでに述べた被害防止のしくみづくりの要件及び各要件ごとの取組により構築される地域のしくみのイメージは、下図のとおりです。

東京都では、概ね3年後を目指してこのようなしくみが都内全域で構築されるよう、区市町村、高齢者の生活を地域で支える団体や都民と連携して、取り組んでいきます。

## 地域における被害防止のしくみイメージ



成年後見制度推進機關

- ・東京都が、「成年後見活用あんしん生活創造事業」の中で、設置を進めている。
  - ・区市町村を実施主体とし、後見人のサポートや地域ネットワークの活用といった取組を通じて、成年後見制度の普及と活用の促進を図ることを目的とする。
  - ・平成18年度末現在、13区市ですでに機関の運営を開始しているほか、11区市で設置に向けた取組を進めている。

## 1 相談から事業者取締りまでの流れ

東京都の事業者規制部署では、都及び区市町村の消費生活センター等に寄せられた相談情報をもとに、不適正な取引行為の疑いがある事業者の調査を開始します。このように、相談は個々の消費者の被害を回復するだけでなく、事業者規制の出発点としての意義も併せもっています。

### (1) 相談が悪質事業者を取り締るスタート台

- ・悪質事業者を取り締るためにには、まず、被害を受けた、あるいは受ける恐れのある消費者からの相談が必要不可欠です。
- ・特に高齢者は相談をためらうことが多いため、周囲の見守りによって被害を発見し、相談に結びつけることが大切です。
- ・すべては相談から始まります。とにかく悪質事業者を放置して「やり得」にさせないようになります。

### (2) 寄せられた相談には消費生活センター等が適切に対応

- ・都内の消費生活センター等に寄せられた相談に対しては、個々の状況に応じて、事業者への解約の申し出等について助言を行ったり、事業者交渉やあっせんを行うなど適切な相談処理を行います。

### (3) 悪質なものは都の事業者規制部署に通知

- ・区市町村の消費生活センター等における相談の段階で、事業者による勧誘行為等が悪質と思われる場合には、東京都消費生活総合センターを経由して、都の事業者規制部署に通知を行います。通知を受けた事業者規制部署では、相談内容を確認するため、事業者からの聞き取り調査等、独自の調査を行います。

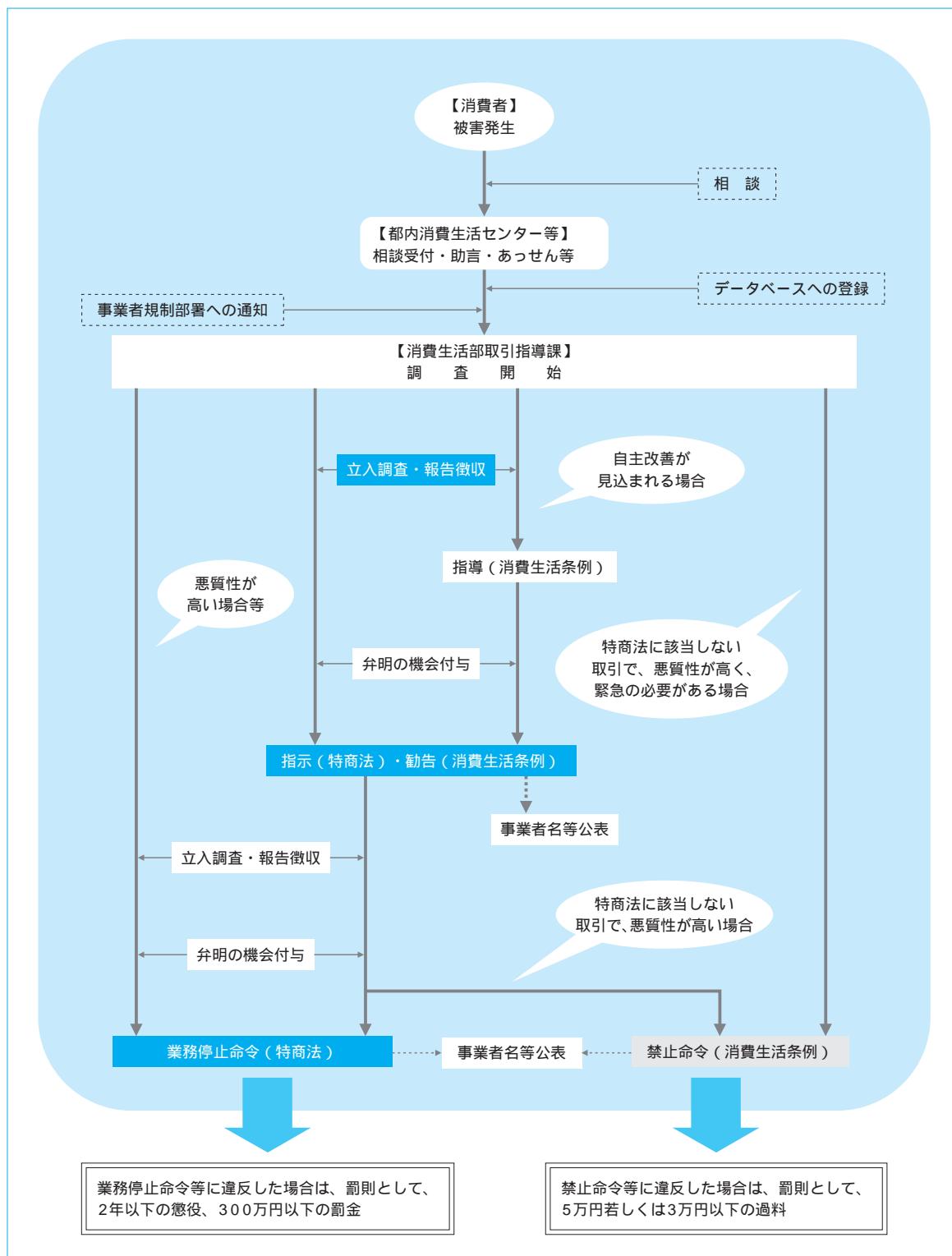
### (4) 不適正な取引行為をした事業者には厳正な措置

- ・事業者規制部署の調査の結果、事業者の不適正な取引行為が判明した場合には、特定商取引に関する法律や都の消費生活条例に基づき、行政指導や行政処分を行います。
- ・行政指導に従わない場合や、被害の発生及び拡大を防止するため情報提供が必要な場合は、事業者名を公表することもあります。

## (5) 法規制の隙間を潜る悪質事業者にも改正条例に基づき迅速に処分

- 法規制の隙間を潜って悪質な行為を繰り返す悪質事業者に対しては、平成19年7月1日以降、改正条例が施行され、勧誘や契約の締結を禁止する命令ができるようになるので、条例を活用して迅速な処分を行っていきます。

相談から事業者取締りまでの流れ図



## 参考 最近の高齢者の消費者被害に関する悪質事業者の処分・勧告事例

### 布団販売事業者（3カ月間の業務停止命令：平成18年6月）

- ・従前に他社の布団を購入した高齢者宅に電話をかけ、点検と称して訪問の約束をする。  
(突然訪問し、上がりこむケースもある)
- ・クリーニングと称して強引に布団を持ち帰り、数日後、新しい布団の購入を強要。
- ・さらに、同じ高齢者に、高額な布団カバーの購入を販売員自らが契約書を作成するという強引なやり方で分割契約させる。
- ・現金がない場合には、借り入れを強要する。

【契約者の平均年齢 72歳 平均契約額 99万円 最大契約額 250万円】

### マンションの給湯器等販売取付業者（指示・勧告：平成18年9月）

- ・会社名や販売目的を伏せてマンションで一人暮らしの高齢者宅に上がりこみ、水回りの点検後、「水漏れする」と不安を煽ったり、「管理人も承知の上だが給湯器が交換時期になっている」などと虚偽説明をする。
- ・時には「契約しないとただでは済まないぞ」と脅して契約を迫る。

【契約者の平均年齢 65歳 平均契約額 51万円 最大契約額 477万円】

### 原野商法被害者への広告の勧誘（勧告：平成18年9月）

- ・原野商法の被害者（売るに売れない土地を高値で買わされた土地所有者）に対して、所有地を高額で売却できると思わせ、「広告を出せば売れる」などと嘘を言って、高額な広告費・看板費などを請求する。
- ・後日、「測量をやらないと卖れない」などと測量の契約を迫るケースもある。

【契約者の平均年齢 71歳 平均契約額 55万円】

## 2 相談部門と事業者規制部門の連携強化

- ・都は、今後条例改正についての周知活動を積極的に行い、都民に対して消費生活センター等への相談や問い合わせ、情報提供などを呼びかけていきます。
- ・また、相談部門との密接な連携のもとで、事業者交渉の経過を踏まえながら、効果的な事業者指導を行っていきます。悪質性の高いケースでは、迅速な行政処分を実施して、被害の拡大防止を図ります。

- ・処分を行った事業者については、マスコミを活用して注意喚起を行うとともに、東京都ホームページ上の「処分事業者一覧」等により、広く周知を図ります。

### 3 根拠法令等

#### (1) 特定商取引に関する法律

- ・消費者が自分で店舗に出向いて取引を行う場合の「店舗取引」と異なり、訪問販売や電話勧誘販売等のような、消費者にとって不意打ち的で、匿名性が強い、ときには密室での取引となるような場合の「特殊販売」では、事業者の説明内容に問題があったり、消費者が断っているのに強引に勧説を行うケースもあり、後で「こんなはずではない」とか「納得できない」といった消費者トラブルが発生することが多く、実際、近年増加の一途を辿っている消費者被害の多くをこの「特殊販売」が占めています。
- ・国は「特殊販売」における事業者と消費者との間に生じるトラブルを未然に防止するため、特定商取引に関する法律を定め、「訪問販売」「通信販売」「電話勧説販売」「連鎖販売取引」「特定継続的役務提供」「業務提供誘引販売取引」の6種類の取引類型について一定のルールを設けて規制を行っています。
- ・同法は勧説行為や広告の表示等について事業者が守るべき義務を定めており、これらの義務に違反した事業者に対しては、行政処分権限を有する経済産業大臣が、業務改善の指示や、業務停止命令・事業者名公表等を行うことができます。また、違法行為に対しては、同法に基づき裁判所が事業者に刑罰を科すこともできます。
- ・都道府県知事は、経済産業大臣と並んで、同法により、事業者を規制することのできる権限を付与されていますが、6種類の取引形態のうち、「通信販売」と「電話勧説販売」についての権限は留保されており、消費者被害の防止のために、知事として機動的かつ効果的に対応することを少なからず困難にしています。
- ・また、「訪問販売」「通信販売」「電話勧説販売」については、政令で指定された商品・権利・役務のみが規制の対象となり、「特定継続的役務提供」については、規制の対象となる役務・期間・金額が政令で定められているため、指定外の商品等については、この法律の規制が及びません。
- ・東京都はこの法律の対象となる取引で、知事に権限が付与されているものについては、手口の悪質性の程度や被害の大きさに応じた適切な対応と、被害の拡大防止のための緊

急の事態への対応という観点から、処分等を厳正に行うことができる法律を都条例に優先して適用しています。

- ・他方、都知事に権限が付与されていない「通信販売」と「電話勧誘販売」については、毎年度実施している「国の施策及び予算に対する提案要求」等の機会をとらえて、国に対し権限の委譲を求めていきます。
- ・なお、この法律の規制が及ばない取引の領域や指定外の商品等のうち、消費者被害から都民を守るため、都条例による規制の強化を必要とするものについては、その立法事実を踏まえた条例改正を適切に行っていく必要があると考えています。

#### (2) 東京都消費生活条例

- ・東京都消費生活条例は、事業者の行為に着目した規制を行っており、特定商取引に関する法律が消費者トラブルを起こしやすい取引の形態に着目して事業者規制を行っているのとは異なり、消費者と事業者の間の全ての商取引を対象としています。
- ・具体的には消費者に誤信を招く情報を提供したり、言葉や動作によって消費者を不安な状態に陥らせるなどの不適正な勧誘行為や契約の申込みをさせる行為など7つの類型（平成18年の改正で9類型となる）を定め、事業者がこれに違反しているときは、それを是正するよう指導や勧告を行います。
- ・事業者がこれに従わないときは、事業者名などを公表することができますが、平成19年7月1日から施行される今回の条例改正までは、行政処分や罰則によることなく、この公表に基づく都民の行動によって、悪質な事業行為等を追放することを期待するにとどまるものでした。
- ・しかしながら、都内の消費生活センター等が受け付けた消費生活相談件数は平成16年度には20万件を突破し、3年間で実に2倍という急激な増加となったのに加え、手口も巧妙になり、悪質住宅リフォーム等高齢者を狙った被害が多発するなど詐欺的商法や脅迫まがいの勧誘等により、被害は深刻の度を深めています。
- ・また、最近では、行政指導後も改善がみられない事業者が増加するとともに、都の調査に応じない事業者や社名を変えて悪質行為を繰り返す事業者も出現するに至っています。
- ・平成18年10月13日の第19次東京都消費生活対策審議会答申もこの点を指摘し、消費

者被害の実態や国の法改正にみられる事業者規制の動向を踏まえて実効性ある条例改正が必要であることと、指導中心から処分重視への方針の転換による悪質事業者への取締りの強化を求めています。

- そこで、東京都は高齢者の弱みに付け込むなどの巧妙な手口に対応するため、行政指導の対象となる「不適正な取引行為」を拡大するとともに、悪質な事業者への取締りを強化するため、条例では全国初となる不適正取引行為に対する「禁止命令」の導入と、これも条例では全国初となる「罰則（過料）」の導入を主たる内容とする東京都消費生活条例の改正を、平成18年12月の都議会第四回定例会において行っています。

#### 「特定商取引に関する法律」と「東京都消費生活条例」の関係

##### (1) 適用対象取引（行為）

- 特定商取引法  
：消費者トラブルを起こしやすい「6種類の取引類型」に該当する取引
- 東京都消費生活条例  
：取引の形態ではなく「事業者の行為」に着目、全ての商取引が対象

東 京 都 消 費 生 活 条 例	消費者と事業者間での全ての商取引 (7つの禁止行為等の類型を規定)							1.不适当に契約締結を勧誘する行為 ↓ 7.不适当に与信契約を締結させる行為
	6 取引類型							
特 定 商 取 引 法	訪 問 販 売	連 鎖 販 売 取 引	特 定 繼 続 的 役 務 提 供	業 務 提 供 誘 引 販 売 取 引	通 信 販 売	電 話 勧 誘 販 売		特 に 悪 質 な 取 引 行 為

##### (2) 知事の権限

- 特定商取引法  
：政令により権限の委任を受け、行政処分、罰則の適用が可能

特 商 法	行政処分 (指示・業務停止命令)	②	①
	罰則(行政刑罰)		

- 東京都消費生活条例  
：行政指導により事業者の改善を促進

条 例	行政指導 (指導・勧告)

①：特に悪質な取引行為でも、特定商取引法の対象外の取引であるため、条例に基づく行政指導以上の措置ができない。

②：知事は権限の委任を受けていないため、条例に基づく行政指導以上の措置ができない。

## 4 改正東京都消費生活条例の概要

東京都は、今回の条例改正により、

悪質事業者から消費者としての都民の権利と利益を守り、都民がより安心して生活（契約）できる社会の実現をめざします。

社会的に弱い立場の方々を標的にして懐を肥やすような、卑劣で悪質な事業者に対しては厳正に対処し、悪質事業者を市場から排除することにより、健全な事業者が取引しやすい環境づくりに努めます。

### (1) 不適正な取引行為の追加

不適正な取引行為の7類型に新たに2類型を加え、行政指導の対象を拡大します。

消費者の自主性を害する不当勧誘行為

#### ア 消費者の意に反した勧誘等の禁止

・事業者による不意打ち的、一方的な勧誘による被害が多発しているため、断りの意思を表明した消費者への再勧誘を禁止します。

#### イ 消費者に不適当な契約と認められる勧誘等の禁止

・消費者の知識、経験、財産の状況から、その商品等の購入の勧誘自体が不適当と認められる勧誘を禁止します。

#### ウ 判断力不足に乘じた勧誘による契約の禁止

・加齢や病気等に伴う高齢者や若者等の判断力不足に乘じた勧誘による契約を禁止します。

消費者に対する情報提供義務違反

#### ア 法定書面を交付する義務違反及び広告等における表示義務違反

・法令等で定められている事項を表示していない契約書面や広告を禁止します。  
・インターネットやハガキ等の書面で申込みをする場合に、画面のクリックやハガキの送付が「申込み」となることがわからないような方法で契約させる行為を禁止します。  
・インターネット上で契約をする場合に、申込みの内容を容易に確認、訂正できるようしない行為を禁止します。

### (2) 禁止命令の導入

改正条例では、新たに「重大不適正取引行為」を規定し、禁止命令（行政処分）を導入します。このことにより、法規制の隙間を狙う悪質事業者を厳しく取り締ることができます。

具体的には、法律の規制対象とならない5種類の取引において、事業者が都の改善勧告に従わないで重大不適正行為をしたとき、または、勧告前であっても、既に事業者によって行

われた重大不適正取引行為について緊急の必要があると認められるときには、当該事業者に對し、一定期間契約の勧誘、締結を禁止することを命じます。

#### 対象となる5種類の取引

ア 自ら依頼した者に対して、サービスの提供を先行させ、消費者が契約締結を断ることが困難な状況を作り出す次の取引

1. 衛生設備用品の修繕又は改良
2. 物品の回収

例：折込チラシ等を見て、トイレの修理（不用品回収）を行う事業者を家に呼んだところ、費用を明確に示さないまま修理（回収）を行い、後から高額の請求をする場合

イ 訪問販売・電話勧誘販売による土地の広告に係る取引

例：原野商法等で転売することもできずに保有せざるを得ない土地を所有する消費者に対し、「土地を必ず売ってあげる、実績もある」と言って広告を出す契約をさせるが、実際には土地は売れず、取引実績もほとんどない場合

ウ 訪問販売による調味料に係る取引

例：家庭を個別訪問し、「これは金賞を受賞した特別なもの」などと事実でないことを言って、味噌等の調味料を売る場合

エ 雑誌、テレビ等に出演するために必要な技芸又は知識の教授に関する2月以上の継続的な役務提供に係る取引

例：雑誌等を見てオーディションに申し込んだ消費者に、合格したがタレント・モデルになるには養成講座を受ける必要があると高額な契約を迫るが、事前にその旨の説明は全くない場合

#### 対象となる行為

で記載した取引において行われた次の行為が禁止命令の対象になります。

ア 商品の性能等重要な事項について事実と異なることを告げること。

イ 商品の価格等重要な事項について故意に事実を告げないこと。

ウ 消費者を威迫して困惑させること。

#### 禁止命令（行政処分）の内容

1年以内の期間を限り、契約締結の勧誘又は契約締結を禁止します。

### (3) 罰則の導入

行政処分等の実効性を担保するため、都の命令等に違反した事業者には罰則（過料）を科します。対象となる行為と金額は次のとおりです。

ア 禁止命令違反 5万円以下

イ 禁止命令に関する立入調査等の拒否 3万円以下

# 改正のポイント ~悪質事業者を規制し、

## 消費者の意思を尊重しない悪質な勧誘を禁止します！

勧誘を断りたくても、なかなか断りきれない高齢者などの被害を防ぐため、事業者がしてはならない行為として次の2つの禁止行為を追加しました。

### 禁止行為①

- ★断りの意思を表明した消費者への再勧誘
- ★消費者の知識や財産の状況からみて不適当な勧誘
- ★高齢者等の判断力不足に乘じた勧誘による契約

- 事業者による不意打ち的、一方的な勧誘による被害が多発しているため、断りの意思を表明した消費者への再勧誘を禁止します。
- 消費者の知識、経験、財産の状況から、その商品等の購入の勧誘自体が不適当と認められる勧誘を禁止します。
- 加齢や病気等に伴う高齢者や若者等の判断力不足に乘じた契約を禁止します。



### 禁止行為②

- ★消費者に情報提供すべき義務に違反する行為

- 法令等で決められている事項を表示していない契約書面や広告による勧誘を禁止します。
- インターネットやハガキ等の書面で申込みをする場合に、画面のクリックやハガキ等の送付が「申込み」となることがわからないような方法で契約させる行為を禁止します。
- インターネット上で契約をする場合に、申込みの内容を容易に確認、訂正、削除できるようにしない行為を禁止します。



# 安心できる消費生活を実現～

## 悪質事業者を厳しく取り締まります！

法のすき間をねらう悪質事業者を厳しく取り締まるため、新たに「重大不適正取引行為」を規定し、違反事業者に対する処分として、禁止命令を導入しました。

### 禁止命令

### ★悪質事業者には勧誘・契約締結の禁止（1年以内）を命令

- 法律の規制対象とならない5種類の取引において、事業者が都の改善勧告に従わないで重大不適正取引行為をしたとき、または、勧告前であっても事業者が行った重大不適正取引行為について緊急の必要があると認めるときには、事業者に対し、一定期間契約の勧誘・締結を禁止することを命じます。

#### 5種類の取引

- ① 衛生設備用品の修繕・改良（消費者が依頼した場合で、強引に工事を行ってから契約を迫るなど）
- ② 物品の回収（消費者が依頼した場合で、勝手に荷物を積み込んでから契約を迫るなど）
- ③ 訪問販売や電話勧誘販売による土地の広告
- ④ 調味料の訪問販売
- ⑤ タレント・モデルになるために必要な講座の提供（消費者が自ら出向いた場合）

#### 重大不適正取引行為

- ① 勧誘に際し、又は契約の申込みの撤回、解除を妨げるため、商品の性能その他契約における重要な事項について、事実と異なることを告げること。
- ② 勧誘に際し、商品の販売価格その他契約における重要な事項について、故意に事実を告げないこと。
- ③ 契約をさせ、又は契約の申込みの撤回、解除を妨げるため、おどして不安にさせること。



### 罰則

### ★都の命令に違反した事業者には罰則（過料）を適用

- 禁止命令に違反した場合は5万円以下、禁止命令に関する調査を拒否した場合は3万円以下の過料を科します。



## 相 談 窓 口 等 一 覧

(平成 19 年 3 月現在)

## 東京都消費生活総合センター相談窓口

相談別窓口	電 話 番 号	相 談 時 間	相 談 日
-------	---------	---------	-------

## 【高齢者相談】

高齢者被害 110 番	03 - 3235 - 3366	9:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始除く)
高齢消費者見守りホットライン	03 - 3235 - 1334	9:00 ~ 17:00	月~金(祝・年末年始除く)

## 【架空請求】

架空請求専用相談	03 - 3235 - 2400	9:00 ~ 17:00	月~金(祝・年末年始除く)
----------	------------------	--------------	---------------

## 【一般相談】

消費生活相談	03 - 3235 - 1155	9:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始除く)
--------	------------------	--------------	---------------

## 区市町村消費生活相談窓口

区市町村相談窓口	電 話 番 号	相 談 時 間	相 談 日
千代田区消費者相談室	03 - 5211 - 4314	9:30 ~ 16:30	月~金(祝・年末年始を除く)
中央区消費生活相談窓口	03 - 3543 - 0084	9:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)
港区消費者センター	03 - 3456 - 6827	10:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)
新宿区立消費生活センター	03 - 3365 - 6000	9:00 ~ 16:00 面談は 9:30 ~ 11:30 13:00 ~ 15:30	月~金(祝・年末年始を除く)
文京区消費生活センター	03 - 5803 - 1106	9:30 ~ 16:30	月~金(祝・年末年始を除く)
台東区消費者相談コーナー	03 - 5246 - 1133	10:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)
すみだ消費者センター	03 - 5608 - 1773	9:30 ~ 16:30	月~土(土は電話のみ。祝・年末年始を除く)
江東区消費者センター	03 - 3647 - 9110	9:30 ~ 16:00	月~金(第2月・第4月・祝・年末年始を除く)
品川区消費者センター	03 - 5718 - 7182	9:00 ~ 16:00	月~土(土は電話 12 時 30 分 ~ 16 時のみ。祝・年末年始を除く)
目黒区消費生活センター	03 - 3711 - 1140	9:30 ~ 16:30	月~金(祝・年末年始を除く)
大田区立生活センター	03 - 3736 - 0123	9:00 ~ 16:30	月~金(祝・年末年始を除く)

区市町村別相談窓口	電話番号	相談時間	相談日
世田谷区消費生活センター	03 - 3410 - 6522 高齢者の消費者被害専用電話 (平成19年4月開設) 03 - 5486 - 6501	9:00 ~ 16:30	月~土(土は電話のみ 9時~15時30分。祝・年末年始を除く)
渋谷区立消費者センター	03 - 3406 - 7644	9:30 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)
中野区消費者センター	03 - 3389 - 1196	10:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)
杉並区立消費者センター	03 - 3398 - 3121	9:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)
豊島区消費生活センター	03 - 3984 - 5515	10:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)
北区消費生活センター	03 - 5390 - 1142	10:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)
荒川区消費者相談室	03 - 5604 - 7055	8:30 ~ 12:00 13:00 ~ 17:15	月~金(祝・年末年始を除く)
板橋区消費者センター	03 - 3962 - 3511	9:00 ~ 17:00	月~金(祝・年末年始を除く)
練馬区消費生活センター	03 - 5910 - 4860	9:00 ~ 16:30	月~金(祝・年末年始を除く)
足立区消費者センター	03 - 3880 - 5380	9:00 ~ 16:45	月~金(祝・年末年始を除く)
葛飾区消費生活センター	03 - 5698 - 2311	9:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)
江戸川区消費者センター	03 - 5662 - 7637	9:30 ~ 11:30 13:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)
八王子市消費者センター	042 - 625 - 2621	9:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)
立川市消費生活センター	042 - 528 - 6810	9:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00	月~金(第3木は電話のみ、祝・年末年始を除く)
武蔵野市消費生活センター	0422 - 21 - 2971	9:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)
三鷹市消費者活動センター	0422 - 47 - 9042	10:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)
青梅市消費者相談室	0428 - 22 - 6000	10:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)
府中市消費生活相談室	042 - 360 - 3316	10:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く) 月1回休館日あり
昭島市消費生活相談室	042 - 544 - 9399	9:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)
調布市消費生活相談室	042 - 481 - 7034	9:00 ~ 12:00 13:00 ~ 15:00	月~金(祝・年末年始を除く)
町田市消費生活センター	042 - 722 - 0001	9:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)
小金井市消費生活相談室	042 - 384 - 4999	9:30 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)
小平市消費生活相談室	042 - 341 - 1211 内線 2416	10:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00 第2木:東部 10:00 ~ 12:00 西部 14:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)
日野市消費生活相談室	042 - 581 - 3556	10:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)
東村山市消費生活相談室	042 - 393 - 5111 (内線 2554.2555)	9:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)

区市町村別相談窓口	電話番号	相談時間	相談日
国分寺市消費生活相談室	市役所 042 - 325 - 0111 (内線 396) ひかりプラザ 042 - 573 - 4342	9:30 ~ 12:00 13:00 ~ 15:30	(市役所)月・火・水 (ひかりプラザ)金
国立市消費生活相談コーナー	042 - 576 - 3201	9:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00	月・水・金 (祝・年末年始を除く)
西東京市消費者センター	042 - 425 - 4040	10:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)
福生市消費者相談室	042 - 551 - 1511 (内線 326)	10:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00	月・木
狛江市消費生活相談コーナー	03 - 3430 - 1111 (内線 2229)	10:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)
東大和市消費生活相談	042 - 563 - 2111 (内線 1714)	10:00 ~ 17:00	水・金
清瀬市消費生活センター	042 - 495 - 6212	10:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)
東久留米市消費者センター	042 - 473 - 4505	10:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)
武蔵村山市消費生活相談コーナー	042 - 565 - 1111 (内線 108)	9:30 ~ 12:00 13:00 ~ 16:30	月・水・金
多摩市消費生活センター	042 - 374 - 9595	9:30 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00	月~金、第1・3土(第1木・第3木・祝・年末年始を除く)
稻城市消費者相談室	042 - 378 - 3738	10:00 ~ 12:00 13:00 ~ 15:00	月~水・金 (祝・年末年始を除く)
羽村市消費生活センター	042 - 555 - 1111 (代)	9:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00	月~金(祝・年末年始を除く)
あきる野市消費者相談窓口	042 - 558 - 1111 (代)	9:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00	木
瑞穂町産業振興課商工係	042 - 557 - 7633	9:00 ~ 12:00 13:00 ~ 16:30	火・金
日の出町経済課商工観光係	042 - 597 - 0511 (代)	13:00 ~ 16:00	第2水

## 区市町村社会福祉協議会（地域福祉権利擁護事業）

名称	電話番号	名称	電話番号
千代田区社会福祉協議会	03 - 5282 - 3711	北区社会福祉協議会	03 - 3906 - 2352
中央区社会福祉協議会	03 - 3206 - 0506	荒川区社会福祉協議会	03 - 3802 - 2794
港区社会福祉協議会	03 - 3438 - 2200	板橋区社会福祉協議会	03 - 3964 - 0235
新宿区社会福祉協議会	03 - 5273 - 2941	練馬区社会福祉協議会	03 - 3992 - 5600
文京区社会福祉協議会	03 - 3812 - 3040	足立区社会福祉協議会	03 - 3880 - 5740
台東区社会福祉協議会	03 - 5828 - 7545	葛飾区社会福祉協議会	03 - 5698 - 2411
墨田区社会福祉協議会	03 - 3614 - 3900	江戸川区社会福祉協議会	03 - 5662 - 5557

名 称	電 話 番 号	名 称	電 話 番 号
江東区社会福祉協議会	03 - 3647 - 1895(代)	八王子市社会福祉協議会	0426 - 20 - 7338
品川区社会福祉協議会	03 - 5718 - 7171	立川市社会福祉協議会	042 - 529 - 8300(代)
目黒区社会福祉協議会	03 - 3719 - 8909	武蔵野市民社会福祉協議会	0422 - 23 - 0701
大田区社会福祉協議会	03 - 3736 - 2021(代)	三鷹市社会福祉協議会	0422 - 46 - 1108
世田谷区社会福祉協議会	03 - 3419 - 2161	青梅市社会福祉協議会	0428 - 22 - 1233
渋谷区社会福祉協議会	03 - 5457 - 2200	府中市社会福祉協議会	042 - 364 - 5137
中野区社会福祉協議会	03 - 5380 - 0751	昭島市社会福祉協議会	042 - 544 - 0388
杉並区社会福祉協議会	03 - 5347 - 1010	調布市社会福祉協議会	0424 - 81 - 7693
豊島区社会福祉協議会	03 - 3981 - 2930	町田市社会福祉協議会	042 - 722 - 4898
小金井市社会福祉協議会	042 - 386 - 0294	あきる野市社会福祉協議会	042 - 559 - 6711
小平市社会福祉協議会	042 - 344 - 1217	西東京市社会福祉協議会	0424 - 38 - 3774
日野市社会福祉協議会	042 - 582 - 2319	瑞穂町社会福祉協議会	042 - 557 - 0159
東村山市社会福祉協議会	042 - 394 - 6333	日の出町社会福祉協議会	042 - 597 - 4848
国分寺市社会福祉協議会	042 - 324 - 8311	檜原村社会福祉協議会	042 - 598 - 0085
国立市社会福祉協議会	042 - 575 - 3226	奥多摩町社会福祉協議会	0428 - 83 - 3855
福生市社会福祉協議会	042 - 552 - 2121	大島社会福祉協議会	04992 - 2 - 3773
狛江市社会福祉協議会	03 - 3488 - 0294	利島村社会福祉協議会	04992 - 9 - 0018
東大和市社会福祉協議会	042 - 564 - 0012	新島村社会福祉協議会	04992 - 5 - 1239
清瀬市社会福祉協議会	0424 - 95 - 5511	神津島村社会福祉協議会	04992 - 8 - 0819
東久留米市社会福祉協議会	0424 - 71 - 0294	三宅島社会福祉協議会	04994 - 5 - 7051
武蔵村山市社会福祉協議会	042 - 566 - 0061	御蔵島社会福祉協議会	04994 - 8 - 2121
多摩市社会福祉協議会	042 - 373 - 5611	八丈町社会福祉協議会	04996 - 2 - 2609
稲城市社会福祉協議会	042 - 378 - 3366	青ヶ島村社会福祉協議会	04996 - 9 - 0111
羽村市社会福祉協議会	042 - 554 - 0304	小笠原村社会福祉協議会	04998 - 2 - 2486

出典：東京都社会福祉協議会ホームページ

<http://www.tcsw.tvac.or.jp/others/local02.html>

## 区市町村成年後見制度相談窓口

区市町村名	窓 口	電 話 番 号	備 考
千代田区	生活福祉課 障害者支援主査	03 - 3264 - 2111 (内線 2427)	知的障害者関係
	千代田保健所 健康推進課保健予防係	03 - 3264 - 2111 (内線 56 - 360)	精神障害者関係
	高齢者福祉課 高齢者総合相談係	03 - 3264 - 2111 (内線 2474)	高齢者関係
中央区	福祉部児童家庭課庶務係	03 - 3546 - 5342 (直通)	
	中央区社会福祉協議会 権利擁護支援センター「すてっぷ中央」	03 - 3206 - 0567 (直通)	
港区	保健福祉部 障害者福祉課 精神障害者担当	03 - 3578 - 2111 (内線 2670)	精神障害者
	保健福祉部 障害者福祉課 障害者支援係	03 - 3578 - 2111 (内線 2677)	知的障害者
	保健福祉部 高齢者支援課 在宅支援係	03 - 3578 - 2111 (内線 2405)	高齢者
新宿区	新宿区社会福祉協議会	03 - 5273 - 4522 (直通)	(H19.4.3 ~ )
文京区	福祉部福祉課	03 - 5803 - 1201 (直通) 03 - 5803 - 1202 (直通)	
	文京区社会福祉協議会 権利擁護センター「あんしんサポート文京」	03 - 3812 - 3156 (直通)	
	保健福祉部 保健福祉課	03 - 5246 - 1173 (直通)	制度説明 区長申立等
台東区	台東区社会福祉協議会 権利擁護センター「あんしん台東」	03 - 5828 - 7507 (直通)	制度説明等
	保健福祉部 高齢福祉課 総合相談	03 - 5246 - 1225 (直通)	認知症高齢者
	保健福祉部 障害福祉課 総合相談	03 - 5246 - 1202 (直通)	知的障害者
	保健所 保健サービス課	03 - 3847 - 9471 (直通)	精神障害者
	すみだ福祉サービス権利擁護センター	03 - 5655 - 2940 (直通)	
江東区	保健福祉部 障害者福祉課 福祉改革担当	03 - 3647 - 4749 (直通)	申立費用等の助成
	保健福祉部 高齢福祉課 高齢者相談係	03 - 3647 - 4324 (直通)	区長申立 (65歳以上の高齢者)
	保健福祉部 障害者福祉課 愛の手帳相談第一係	03 - 3647 - 4954 (直通)	区長申立(深川地区居住の知的障害者)
	保健福祉部 障害者福祉課 愛の手帳相談第二係	03 - 3637 - 2875 (直通)	区長申立(城東地区居住の知的障害者)
	保健所 保健予防課 保健係	03 - 3647 - 5906 (直通)	区長申立(精神障害者)
品川区	品川成年後見センター	03 - 5718 - 7174 (直通)	
目黒区	権利擁護センター「めぐろ」	03 - 5768 - 3964 (直通)	
大田区	大田区社会福祉協議会 成年後見センター	03 - 3736 - 2022 (直通)	
世田谷区	世田谷保健福祉センター	03 - 5432 - 1111 (内線 2885)	
	北沢保健福祉センター	03 - 3323 - 9907 (直通)	
	玉川保健福祉センター	03 - 3702 - 1894 (直通)	
	砧保健福祉センター	03 - 3482 - 3179 (直通)	
	烏山保健福祉センター	03 - 3326 - 6136 (直通)	
	在宅サービス部 管理課 福祉係	03 - 5432 - 1111 (内線 2385 ~ 9)	
	世田谷区成年後見支援センター	03 - 5433 - 0838 (直通)	
渋谷区	福祉部 管理課 庶務係	03 - 3463 - 1211 (内線 2254)	区長申立
	福祉部 高齢者福祉課 在宅支援係	03 - 3463 - 1211 (内線 2746)	区長申立(高齢者)
	福祉部 障害者福祉課 知的障害者福祉主査	03 - 3463 - 1211 (内線 2284)	区長申立(障害者)
	保健所 管理課 庶務係	03 - 3463 - 1211 (内線 2572)	区長申立(精神障害者)
	渋谷区権利擁護センター	03 - 5457 - 0099 (直通)	区長申立以外
中野区	中野区社会福祉協議会内 アシストなかの(権利擁護センター)	03 - 5380 - 6444 (直通)	

区市町村名	窓 口	電 話 番 号	備 考
中野区	中野区権利擁護推進担当	03 - 3389 - 1111 (内線 4122)	区長申立(高齢者)
	中野区障害者相談支援担当	03 - 3389 - 1111 (内線 4967)	区長申立(知的障害者)
	中部保健福祉センター	03 - 5341 - 8817 (直通)	区長申立(精神障害者)
	北部保健福祉センター	03 - 3389 - 4321 (直通)	区長申立(精神障害者)
	南部保健福祉センター	03 - 3380 - 5551 (直通)	区長申立(精神障害者)
	鷺宮保健福祉センター	03 - 3336 - 7111 (直通)	区長申立(精神障害者)
杉並区	杉並区成年後見センター	03 - 5397 - 1551 (直通)	
	保健福祉部 管理課	03 - 3312 - 2111 (内線 1345)	区長申立
豊島区	社会福祉法人 豊島区社会福祉協議会 福祉サービス権利擁護支援室「サポートとしま」	03 - 3981 - 2940 (直通)	
北区	権利擁護センター「あんしん北」 (北区社会福祉協議会内)	03 - 3908 - 7280 (直通)	
荒川区	保健福祉部 保健福祉計画課	03 - 3802 - 3111 (内線 2611.2612)	
板橋区	権利擁護いたばしサポートセンター (板橋区社会福祉協議会内)	03 - 5943 - 7070 (直通)	
練馬区	練馬区社会福祉協議会	03 - 5912 - 4022 (直通)	地域福祉権利擁護事業 成年後見制度
	練馬区保健福祉サービス苦情調整委員事務局	03 - 3993 - 1344 (直通)	成年後見制度
足立区	足立区社会福祉協議会 権利擁護センターあだち	03 - 5813 - 3551 (直通)	
葛飾区	権利擁護センターかつしか (葛飾区社会福祉協議会内)	03 - 5672 - 2833 (直通)	
江戸川区	江戸川区社会福祉協議会	03 - 3653 - 6275 (直通)	
八王子市	健康福祉部 高齢者相談課	0426 - 20 - 7420 (直通)	
立川市	福祉保健部 高齢福祉課 在宅支援係	042 - 523 - 2111 (内線 392)	高齢者
	福祉保健部 障害福祉課	042 - 529 - 7100 (直通)	障害者
	立川市社会福祉協議会 地域あんしんセンターたちかわ	042 - 529 - 8300	
武蔵野市	福祉保健部 生活福祉課	0422 - 60 - 1848 (直通)	
財団法人 武蔵野市福祉公社		0422 - 23 - 1165 (直通)	
権利擁護センター			
三鷹市	健康福祉部 高齢者支援室 高齢者相談係	0422 - 45 - 1151 (内線 2622)	
青梅市	健康福祉部 高齢介護課 高齢者支援係	0428 - 22 - 1111 (内線 271)	
	健康福祉部 障害者福祉課 援護係	0428 - 22 - 1111 (内線 565)	
府中市	福祉保健部 地域福祉推進課 福祉相談係	042 - 364 - 4111 (内線 2191)	
	府中市社会福祉協議会 (あんしんサポートセンターふちゅう)	042 - 360 - 3900 (直通)	
昭島市	保健福祉部 福祉推進課 (市役所本庁 13 番窓口)	042 - 544 - 5111 (内線 2122)	毎月第 1・3 木曜日は、司法書士による相談を開催。午後 1 ~ 4 時。要予約。
	保健福祉部 介護福祉課 高齢サービス係 (保健福祉センター 2 階)	042 - 544 - 7146 (直通)	市長同意による申請
調布市	福祉部 福祉総務課 利用者サポート相談	0424 - 81 - 7323 (直通)	
町田市	健康福祉部 福祉総務課 事業係	042 - 724 - 2537 (直通) 042 - 722 - 3111 (内線 2567)	
小金井市	福祉保健部 介護福祉課 高齢福祉係	042 - 387 - 9845 (直通)	
	福祉保健部 障害福祉課 障害福祉係	042 - 387 - 9841 (直通)	
	福祉保健部 健康課 精神保健係	042 - 321 - 2676 (直通)	

区市町村名	窓 口	電 話 番 号	備 考
小平市	健康福祉部 障害者福祉課 援護係	042 - 346 - 9542 (直通)	障害者
	健康福祉部 介護福祉課 相談係	042 - 346 - 9595 (直通)	高齢者
日野市	福祉サービス総合相談 (生活福祉課)	042 - 585 - 1111 (内線 2230)	福祉サービス総合支援窓口
	障害福祉課 援護係	042 - 585 - 1111 (内線 2321)	
	高齢者福祉課 在宅サービス係	042 - 585 - 1111 (内線 2421)	
東村山市	保健福祉部計画担当	042 - 393 - 5111 (内線 3112)	
	東村山市社会福祉協議会 (東村山市社会福祉センター)	042 - 394 - 7767	
国分寺市	国分寺市社会福祉協議会	042 - 324 - 8311 (直通)	
国立市	福祉部 福祉計画課 福祉計画担当	042 - 576 - 2111 (内線 152)	
福生市	福生市社会福祉協議会	042 - 552 - 2121 (直通)	一般相談
	福祉部 介護福祉課 高齢福祉係	042 - 551 - 1511 (内線 383)	市長申立 (高齢者)
	福祉部 社会福祉課 障害福祉係	042 - 551 - 1511 (内線 385)	市長申立 (障害者)
狛江市	健康福祉部 社会福祉課 障害福祉係	03 - 3430 - 1111 (内線 2209)	
	あんしん狛江 (狛江市社会福祉協議会)	03 - 3488 - 5603 (直通)	
東大和市	福祉部 福祉推進課	042 - 563 - 2111 (内線 1131)	
清瀬市	健康福祉部 地域福祉課	0424 - 92 - 5111 (内線 172)	
東久留米市	東久留米市社会福祉協議会	0424 - 71 - 0294 (代表)	
武藏村山市	健康福祉部 地域福祉課 地域福祉グループ	042 - 565 - 1111 (内線 153)	
多摩市	健康福祉部 高齢福祉課 相談支援担当	042 - 338 - 6846 (直通)	
	健康福祉部 障害福祉課 相談支援担当	042 - 338 - 6847 (直通)	
	市民相談室	042 - 338 - 6806 (直通)	成年後見制度に関する相談 (要予約)
稲城市	福祉部 高齢福祉課 地域支援係	042 - 378 - 2111 (内線 228)	
羽村市	福祉健康部 社会福祉課 庶務係	042 - 555 - 1111 (内線 112.113.115)	
あきる野市	福祉部 生活福祉課 庶務計画係	042 - 558 - 1111 (内線 2611)	
	福祉部 障害者支援課 障害者支援係	042 - 558 - 1111 (内線 2619)	
	福祉部 高齢者支援課 高齢者支援係	042 - 558 - 1111 (内線 2631)	
西東京市	権利擁護センター あんしん西東京	0424 - 22 - 8877 (直通)	
瑞穂町	高齢者福祉課 高齢者福祉係	042 - 557 - 7623 (直通)	
日の出町	子育て福祉課 地域支援係	042 - 597 - 0511 (内線 293)	
檜原村	ふれあい課 福祉保健係	042 - 598 - 3121 (直通)	
奥多摩町	奥多摩町保健福祉センター内 健康福祉課福祉係	0428 - 83 - 2777 (直通)	
大島町	住民課 福祉係	04992 - 2 - 1441 (内線 342)	
利島村	住民課	04992 - 9 - 0011 (直通)	
新島村	民生課 福祉介護係	04992 - 5 - 0240 (内線 29)	
神津島村	福祉課 福祉係	04992 - 8 - 0011 (内線 37)	
三宅村	村民生活課 保健福祉係	04994 - 5 - 0902 (直通)	
御蔵島村	総務課 民生係	04994 - 8 - 2121 (直通)	
八丈町	健康課 保健係	04996 - 2 - 5570 (直通)	
青ヶ島村	総務課 庶務民生係	04996 - 9 - 0111 (直通)	
小笠原村	村民課 福祉係	04998 - 2 - 3939 (直通)	

出典：東京都福祉保健局ホームページ

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/chiiki/kenriyougo/seinen/seinenkouken-top.html>

## 高齢者の消費者被害防止対策検討委員会委員名簿

### 検討委員会委員

	所 属 等	氏 名
座 長	東京都生活文化局長	渡辺 日佐夫
副 座 長	東京都生活文化局消費生活部長	宮川 雄司
委 員	東京都生活文化局消費生活総合センター所長	鈴木省五
委 員	東京都福祉保健局高齢社会対策部長	狩野信夫
委 員	東京都青少年・治安対策本部治安対策担当部長	八木沼 今朝蔵
委 員	東京都町会連合会会长	石川誠一
委 員	東京都民生児童委員連合会常任協議員	大谷隆興
委 員	社会福祉法人東京都社会福祉協議会事務局長	野村 寛
委 員	特定非営利活動法人東京都介護支援専門員研究協議会副理事長	西本裕子
委 員	中野区区民生活部長	本橋一夫
委 員	西東京市市民生活部長	神作 実
委 員	日の出町市民福祉担当参事	原光男

### 検討委員会検討部会委員

	所 属 等	氏 名
部会長	東京都生活文化局消費生活部長	宮川雄司
副部会長	東京都生活文化局消費生活部企画調整課長	仁田山芳範
委 員	東京都生活文化局消費生活総合センター活動推進課長	斎藤喜好
委 員	東京都生活文化局消費生活総合センター相談課長	松本達也
委 員	東京都福祉保健局高齢社会対策部計画課長	高木真一
委 員	東京都福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課長	村田由佳
委 員	東京都福祉保健局生活福祉部地域福祉推進課長	筒井健治
委 員	新宿区地域文化部副参事(消費者行政担当)	村上道明
委 員	足立区産業経済部参事	鯨井利昭
委 員	多摩市くらしと文化部生活文化課長	伊藤英行
委 員	練馬区福祉部高齢社会対策課長	阪田真司
委 員	羽村市福祉健康部高齢福祉介護課長	江上美恵子
委 員	奥多摩町福祉保健課長	柄元誠
委 員	社会福祉法人東京都社会福祉協議会地域福祉室長	川井誉久
委 員	財団法人東京基督教女子青年会東京YWCAケアサポート所長	和田稻子
委 員	府中市社会福祉協議会権利擁護センターふちゅう副所長	岩村聰子
委 員	大田区地域包括支援センター池上在宅課長	神山慎一
委 員	特定非営利活動法人東京都介護支援専門員研究協議会副理事長	西本裕子
委 員	弁護士	池本誠司
委 員	和洋女子大学家政学部生活環境学科教授	岸田宏司

登録番号(19)9

高齢者の消費者被害防止のための  
地域におけるしくみづくりガイドライン

平成19年3月発行

平成19年5月第二刷発行

編集・発行 東京都生活文化局消費生活部企画調整課

〒163-8001 東京都新宿区西新宿二丁目8番1号

電話 03(5388)3069(直) FAX 03(5388)1332

ホームページ : <http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>

印 刷 山浦印刷株式会社

〒112-0014 東京都文京区関口1-39-10

電話 03(3203)4721(代) FAX 03(3203)4910