

## 区市町村の取組事例紹介

(注1) 見守りネットワーク構築の4つの要件に該当する事例を紹介しています。

(注2) 消費生活センターの呼称については、各区市町村が使用する呼称で紹介しています。



[要件1] 消費者被害の発見・連絡のための地域の見守りネットワークの構築

[要件4] 消費生活部門と高齢者福祉部門との緊密な連携

新宿区

# 悪質商法被害防止ネットワーク

## 取組の概要

平成17年10月開始

- 消費者被害防止のための「悪質商法被害防止ネットワーク」を独自に構築
- 福祉部門との連携による見守り体制の強化

## 実施内容

- 「悪質商法被害防止ネットワーク」の構築

- ・ 加入団体は79団体（平成28年3月現在）
- ・ 介護保険事業者、地域包括支援センター、民生委員、社会福祉協議会等の高齢者の生活に密接な活動をしている団体に協力を依頼
- ・ ネットワーク参加者が、悪質商法に関する「気づき」を消費生活センターに通報

- 参加事業者の意識を高めるため、ステッカーを配付し、任意で店頭などに表示

- ネットワーク参加事業者への情報提供を充実

- ・ 国民生活センター発行の「見守り新鮮情報」及び区内において発生した悪質商法被害事例を、ネットワーク参加事業者へメール配信（年10回程度）
- ・ ネットワーク参加者への出前講座を年10回程度実施  
⇒ 区の消費生活相談員が講師となり、悪質商法の新たな手口などを講義
- ・ ネットワーク連絡会（年1回）にて消費生活相談員による事例報告を実施

- 福祉部門と連携することにより見守り体制を更に強化

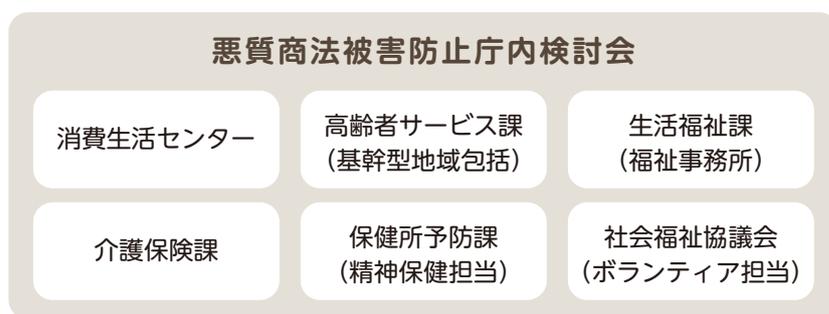
- ・ 福祉部門発行の「ぬくもりだより」に消費者問題を掲載（年4回）
- ・ 定例会議の開催

- ① 悪質商法被害防止ネットワーク連絡会……………年1回
- ② 高齢者の権利擁護ネットワーク協議会……………年1回
- ③ 高齢者総合相談センター（地域包括支援センター）管理者会……月1回

- ・ 事例発生の都度、事例に即した連携方法や今後の対応、再発防止策を協議  
⇒ 定例会議で顔を合わせているため、緊急に対応が必要なケースなどは、内容を整理する前に連絡できるような関係が構築できている。また、定例会議構成員主催の出前講座等に相談員が出向き、連携を密にしている。

## 取組開始までの流れ

### 第一段階 庁内連携体制の整備 ⇒検討会（3回）の開催



全国的なリフォーム被害対策が急務となったことをきっかけに、高齢者の消費者被害防止事業の検討を開始

◎課題共有、仕組みの検討・構築、事業者等への依頼方法検討など

### 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
- ・訪問介護事業者連絡会
- ・ケアマネット新宿（ケアマネ連絡会）

◎以上の代表者又は世話人に事前説明



事業者等の協力を得るためには、事業者団体に取組の意義や内容を事前に説明し、理解してもらうことが重要！

### 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



平成17年に立ち上げ、5年後には45団体が参加。職員の働きかけと業界団体の後押しにより、平成27年までに79団体に増加！

◎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

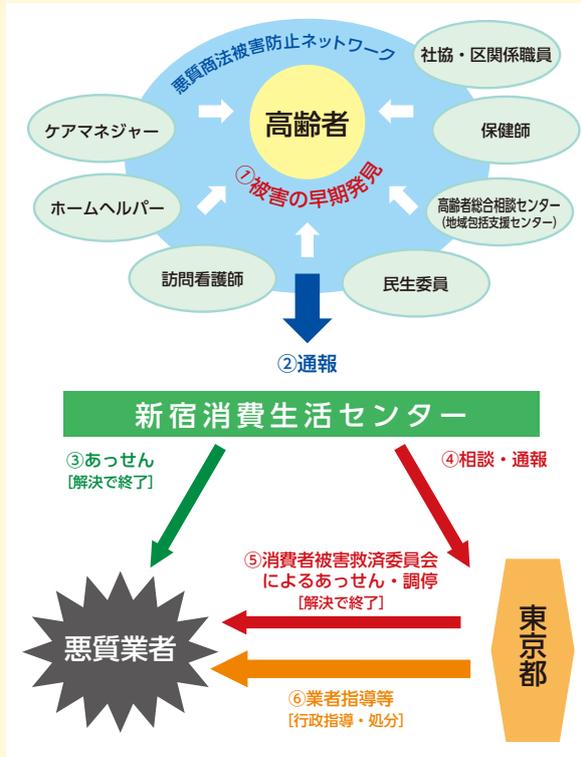
### 第四段階 悪質商法被害防止ネットワーク連絡会の設置

- 高齢者虐待防止ネットワーク連絡協議会の一つのパートとして設置
- メンバーは高齢者虐待防止ネットワーク連絡協議会と悪質商法被害防止ネットワークの参加者から選出した者で構成（約20名）

福祉部門に同様のメンバーが集まる会議があり、その仕組みを活用！

## 悪質商法被害防止ネットワークの概念図

《高齢者の身近な人々による被害発見のしくみ》



《通報から解決までの流れ》

### ●通報から解決までの流れ

- ① 訪問先で  
まずネットワークの方が  
・相談された ・被害を発見 ・被害を予見 したら  
新宿消費生活センターへの相談を勧め、了承を得てください
- ② 新宿消費生活センターへ状況を通報  
電話・FAX・来所  
いずれかの方法で  
新宿消費生活センターが 状況の調査  
内容等の聞き取り  
必要により実態調査（現地等へ出張調査）  
被害当事者から 意見の確認  
どうしたらいいのかを聞き取り、消費生活センターが  
介入することの確認をとりつける
- ③ 新宿消費生活センターが 事業者との交渉（処分の警告含む）
- その結果 解決の時は終了となります  
当事者と通報者（相談者）に結果内容を通知する
- ④ 解決しない時は東京都や監督官庁に通知します

### 参加事業者用ステッカー



### 悪質商法被害事例のメール配信例

件名：消火器リース契約勧誘事例の発生について

最近、消火器の無料点検と称して区民の自宅を訪問し、その実は消火器のリース契約をさせるという事例が多発しております。

現在のところ、〇〇方面での発生が確認されておりますが、他の地域での発生も懸念されますので、ご注意願います。

ご心配のことがおありでしたら、消費生活センターにご相談ください。

新宿消費生活センター  
電話03-5273-3830

## ぬくもりだより

第200号 平成27年12月15日発行  
 発行：新宿区高齢者福祉課  
 〒160-8484 新宿区歌舞伎町1-4-1  
 電話 3209-1111

# ぬくもりだより

### 区からのお知らせ

#### 詐欺的な投資トラブルにあわないために！

突然の郵便や電話で、ある会社の社債や株式を買うと必ず儲かるような話を持ちかけられ、言われるままに購入すると、後でとんでもないトラブルに巻き込まれるという被害が多発しています。  
 いつのまにか相手方と連絡がとれなくなったり、支払ってしまったお金を取り返せなかったり……うまい話にはのせられないように、くれぐれもご注意ください。

#### ◆典型的な手口はどのようなものでしょうか。

●だます側の登場人物が多い「劇場型（げきじょうがた）」と言われる勧誘方法で消費者に迫ってきます。

・まずA社から社債募集のパフレットと申込書が送付されます。後日、A社とは別のB社だと名乗る電話が入ります。

「A社の社債を買うのは、選ばれた特別の人だけ。私もB社は買えない。代わりにあなたが買っておいでなければ、2倍の金額で買い取る。」



第200号（平成27年12月15日発行）より

### 区からのお知らせ

#### インターネットと上手に付き合うには

インターネットの普及はめざましく、通信手段としての利用をはじめ、情報収集や買い物、ゲームなどの娯楽にも使えることから、多くの人々がインターネットを楽しんでいます。たいへん便利なシステムですが、正しい知識とルールを踏まえないと、思わぬ「ネットトラブル」に巻き込まれる場合があります。インターネットを使いこなす基本的な能力を身に付け、インターネットと上手に付き合っていくことが大切です。

#### ◆どのような「ネットトラブル」があるのでしょうか。

① 機器の購入や通信回線の設置に関するトラブル

- 「お買い得」と勧められ購入した機器なのに、契約条件としていろいろなオプション機能を付けられ、後になって余計な利用料金が発生した。
- 「他社の通信回線に変更すると月々のネット料金が安くなる」との勧誘に応じたところ、プロバイダーやメールアドレスも変わってしまうことになった。

⇒ 契約条件を良く読み、疑問点は相手側の説明を詳しく聴いた上で納得してから契約しましょう。

② 端末操作中に思わぬサイトに飛んでしまい、高額な料金を請求された。



第194号（平成27年9月15日発行）より

## 取組の成果

### ●悪質商法被害防止ネットワーク参加事業者からの相談・通報件数

平成18年度：22件 平成26年度：23件

### ●通報に基づき、被害が発見された方の自宅にネットワーク参加事業者等が多数集合し、結束のうえ、訪問してきた悪質事業者を退散させ、被害の回復に至った事例がある。

### 取組のポイント！

- 消費生活部門が独自の見守りネットワークを構築することにより、悪質商法被害防止に特化した仕組みとなっています。
- ネットワーク参加事業者は、日常業務の中で可能な範囲で緩やかな見守りを実施することとなりますが、ステッカーの配付や継続的な情報提供により、参加メンバーとしての意識づけを行っています。
- 福祉部門との連携にも力を入れ、相互のネットワークが補完しあうことにより、見守り機能の強化を図っています。