

新宿区の悪質商法被害防止支援事業

潜在化しやすい高齢者等の悪質商法被害を早期に発見し、迅速なあっせん交渉を通じて被害の回復を図るとともに、次々販売による二次被害を防止するために、平成17年10月から次の内容を中心に事業を展開しています。

ア 悪質商法被害防止ネットワークの推進

介護保険事業者、民生委員、高齢者総合相談センター、保健センター、障害福祉事業所など、高齢者・障害者の生活に密着したサービスを行う事業者や相談機関の協力を得て、高齢者や障害者の悪質商法の被害を早期に発見して通報するネットワークの推進を図ります。

イ 悪質商法に関する研修の実施

悪質商法による被害を早期に発見するため、「悪質商法被害防止ネットワーク連絡会」を開催し、ネットワーク協力者に悪質商法の手口や早期発見のポイントを中心とした研修を実施します。

また、高齢者自身への啓発として、高齢者クラブや高齢者給食サービスのグループなどに出前講座を実施する取り組みを進めています。

ウ 訪問相談の実施

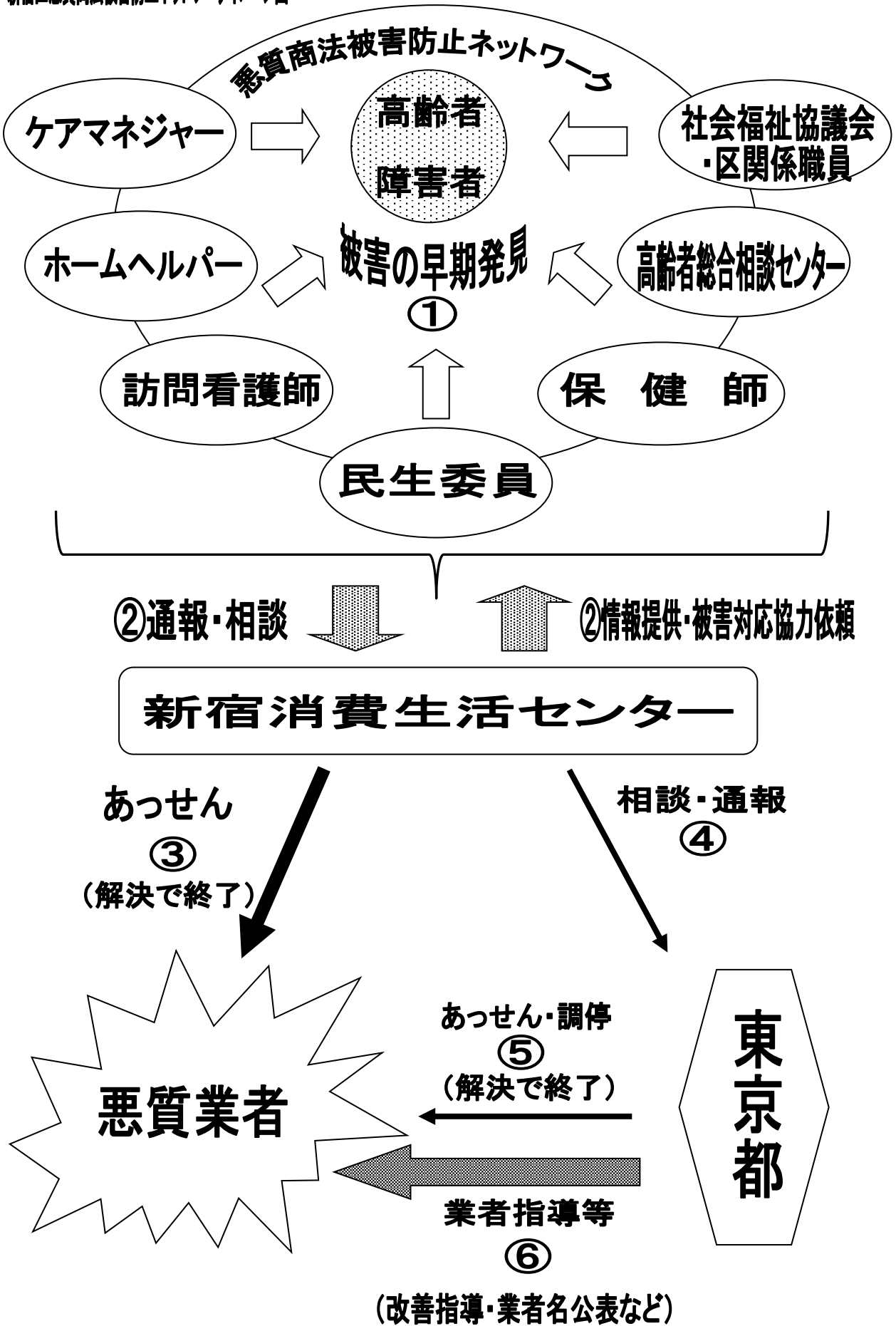
必要に応じて高齢者・障害者宅へ消費生活相談員が直接訪問し、相談にあたります。

(悪質商法被害防止ネットワーク実績)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (R5.12.31 現在)
参加事業者	94事業者	97事業者	99事業者
ネットワーク連絡 会・研修会(年1回)	11月24日 17人	10月31日 19人	11月1日 18名
通報回数※	14件	13件	7件
訪問相談	1件	0件	0件
見守り新鮮情報 メール等の送付	37回	35件	32件

※通報の中にはネットワーク以外からを含む。

新宿区悪質商法被害防止ネットワークイメージ図



新宿区悪質商法被害防止ネットワーク参加事業者の方々へのアンケート調査

登録団体名		担当部署	
ご記入担当者名		担当者電話番号	
事業所所在地			
メールアドレス	(新たにメールによる配信を希望する場合、現在配信されているアドレスを変更する場合等は記入)		

該当する項目を○で囲んでください。各設問中の「理由」や「その他」の回答欄には自由にご記入ください。

問1 新宿消費生活センターからメールで配信された「見守り新鮮情報」や悪質商法の区内発生情報の活用方法について教えてください。(複数回答可)

- 1 高齢者等を訪問する職員に配付または回覧・掲示等をしている。
- 2 訪問する職員が高齢者等やそのご家族へ配付して周知している。
- 3 その他 ()
- 4 特に何もしていない 理由 ()

問2 この1年間(R4.10月～R5.9月)に、要介護者への訪問や電話連絡等の際、悪質商法に関する相談や被害の発見・予見等したことがありますか。

- 1 ある
- 2 ない

問3 **問2で「1 ある」とお答えの事業者の方々にお伺いします。**

その悪質商法に関する相談や被害の発見・予見等については、消費生活センターに通報(相談)されましたか。

- 1 通報した
- 2 通報していない 理由 ()

問4 昨今の悪質商法被害について、心配な点等ありましたら、ご記入ください。

例) 高齢者に最近多い被害事例を教えてください。

問5 悪質商法被害防止対策について、ご要望・ご意見等ありましたら、ご記入ください。

例) 特定商取引法改正によるネガティブオプション(送り付け商法)の変更内容を知りたい。

問6 消費生活センターとの連携について、ご要望・ご意見等ありましたら、ご記入ください。

例) 訪問相談について教えてください。

以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。

【問合せ先】 新宿区立新宿消費生活センター 井上

TEL : 03-5273-3834 FAX : 03-5273-3110

email : shohi-c@city.shinjuku.lg.jp

新宿区悪質商法被害防止ネットワーク参加事業者の方々へのアンケート調査集計結果

調査依頼事業者数 99 回答数 14 回収率 14.1%
(98事業者+社協)

問1 新宿消費生活センターからメールで配信された「見守り新鮮情報」や悪質商法の区内発生情報の活用方法について教えてください。（複数回答可）

- | | | |
|---|----|---|
| 1 高齢者等を訪問する職員に配付または回覧・掲示等をしている。 | 10 | 件 |
| 2 訪問する職員が高齢者等やそのご家族へ配付して周知している。 | 2 | 件 |
| 3 その他 | 8 | 件 |
| ○必要に応じて、施設内に掲示 または職員へ配布
○民生委員等の集まりで情報提供している
○出張相談にて周知している | | |
| 4 特に何もしていない | 0 | 件 |
| ↳理由 { | | |

問2 この1年間(R4.10月～R5.9月)に、要介護者への訪問や電話連絡等の際、悪質商法に関する相談や被害の発見・予見等したことがありますか。

- | | | |
|------|---|---|
| 1 ある | 9 | 件 |
| 2 ない | 5 | 件 |

問3 問2で「1 ある」とお答えの事業者の方々にお伺いします。□

その悪質商法に関する相談や被害の発見・予見等については、消費生活センターに通報（相談）されましたか。

- | | | |
|-----------|---|---|
| 1 通報した | 2 | 件 |
| 2 通報していない | 6 | 件 |

- ↳理由 【例）通報することを知らなかった、高齢者等が通報を断った、他の機関に通報した等】
- 地域の人からお話を伺う程度であったため
 - 未遂に終わったため
 - 悪質商法や詐欺被害ではなかった/家族が解決した
 - 事後報告であったため

問4 昨今の悪質商法被害について、心配な点等ありましたらご記入ください。

1. 現金を取られる系の犯罪や被害が高齢者に多いで金銭関連のトラブルをもっと知りたいです。

⇒(新宿警察署回答)金銭関連のトラブルとしてはロマンス詐欺が男女問わず発生している。その他には宝くじや馬券などの当選券を差し上げるといったギャンブル詐欺が増加している。周囲のサポートや声掛けが詐欺の被害防止になる。

2. 詐欺だけでなく、傷害事件となるケースも増えるのではと心配している。そういった事例やデータがあればと思います。

⇒(新宿警察署回答)肌感としては増加していると感じる。アポ電の段階で預金残高を聞き出す事例も確認されている。知らない番号からの電話には出ないよう気を付けていただきたい。

3. 電力、ガス契約に関する高齢者からの相談の具体例を知りたい。

⇒以下の様な事例が報告されています。

●マンション全体のプラン変更と聞いたので承諾したところ、別の電力会社との契約になっていた。

●「今よりも電気料金が安くなる。検針票の番号を教えてください」と言われ伝えたところ、契約書面が届き別の電力会社と契約したことがわかった。

●契約中の大手電力会社の代理店を名乗る人が突然訪問し、「電気代が安くなる。電気の検針票を見せてほしい」と言われ出された申込書に署名し供給地点特定番号を書いてしまった。後日書類が届き別の電力会社との契約になった。

4. 怪しい電話を受け、これから業者が来るといふ際の対応を教えていただけると有難いです。

⇒業者と本人を会わせないようにしていただくことです。職員がそばについてお断りの連絡をしていただくことや、業者が来訪してもドアを開けずにお断りしてお引き取り願ひ、応じないようでしたら警察へ連絡をするよう本人へ伝えてください。

5. 最近多い事例を教えてください。

⇒定期購入に関する事例が最近非常に多い事例です。

6. 生活保護受給者が被害に遭った事例があれば教えてください。

⇒当センターでは相談者が生活保護受給者であるかどうかの確認をしていないため、お答えすることができません。

7. 引きこもりがちでテレビショッピングにはまってしまっている一人暮らしの方がクーリング・オフの方法を尋ねに来たことあり。

8. 障がいのある方のスマホにメールで銀行やカード会社を装って取引停止等の案内が来ているので心配。

9. ネットプロバイダ等の訪問営業でキャッシュバックを強調して契約を取ろうとするものが多く、ひとり暮らしの軽度知的障がいの方などが、内容を理解しないまま不必要な契約をしてしまうことがある。

⇒7～9は実際にあった事例をご回答頂いております。ご心配なことがありましたら消費生活センターへご相談ください。

問5 悪質商法被害防止対策について、ご要望・ご意見等ありましたら、ご記入ください。

1. 職員による利用者への周知ができるようにクーリング・オフ制度の概要について教えてください。

⇒いったん契約の申し込み契約の締結をした場合でも一定の期間であれば無条件で契約の申し込みを撤回し、契約を解除できる制度です。全ての契約に適用があるわけではありません。通信販売はできません。詳細は資料「覚えておきたい クーリング・オフ」をご覧ください。不明な点は消費生活センターに相談してください。

2. 初回限定価格のサプリメント類の解約が困難であるときの対処方法。

⇒ご質問を「通信販売」として回答いたします。通信販売の契約については原則的に業者の規約に縛られることになるため一方的に解約をすることはできません。個別案件については消費生活センターへご相談ください。

3. 起業をうたって高額なネット講座に誘導するような商法は悪質商法にあたりますか？

⇒悪質商法にあたるかどうかについては、一概には言えません。簡単に儲かる契約はないことを理解して、儲かる仕組みがわからないものや高額な費用が掛かるものについては安易に契約せず、消費生活センターに相談してください。

4. 定期購入に関して、注文をしたことを覚えていない。購入ルートがわからない。訪問時に箱が山積みになっていることがある。左記の様な状況を発見したとき、事業者（高相）にできることを教えていただきたく存じます。

⇒心配な状況を発見したら消費生活センターへご相談ください。

5. 判断力がある時に購入した定期購入商品が、認知機能が低下し契約していることを忘れ、商品が山積みになっていることがある。ケアマネジャーや高相職員が解約することは可能か。

⇒契約については原則本人が解約を申し出る必要がある為、ケアマネジャーや高齢者相談窓口の職員による解約はできません。

問6 消費生活センターとの連携について、ご要望・ご意見等ありましたらご記入ください。

1. 訪問相談に関して教えてほしいです。

⇒必要に応じて高齢者・障害者宅へ消費生活相談員が直接訪問し、相談にあたります。詳

しくはお問合せください。

2. 今後、出前講座をお願いしたいと考えています。

⇒「出前講座」リーフレットをご覧ください、不明な点はお問合せください。また、日時については余裕を持って複数候補をいただると大変助かります。