

新宿区悪質商法被害防止ネットワーク連絡会資料
(令和6年10月21日開催)

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

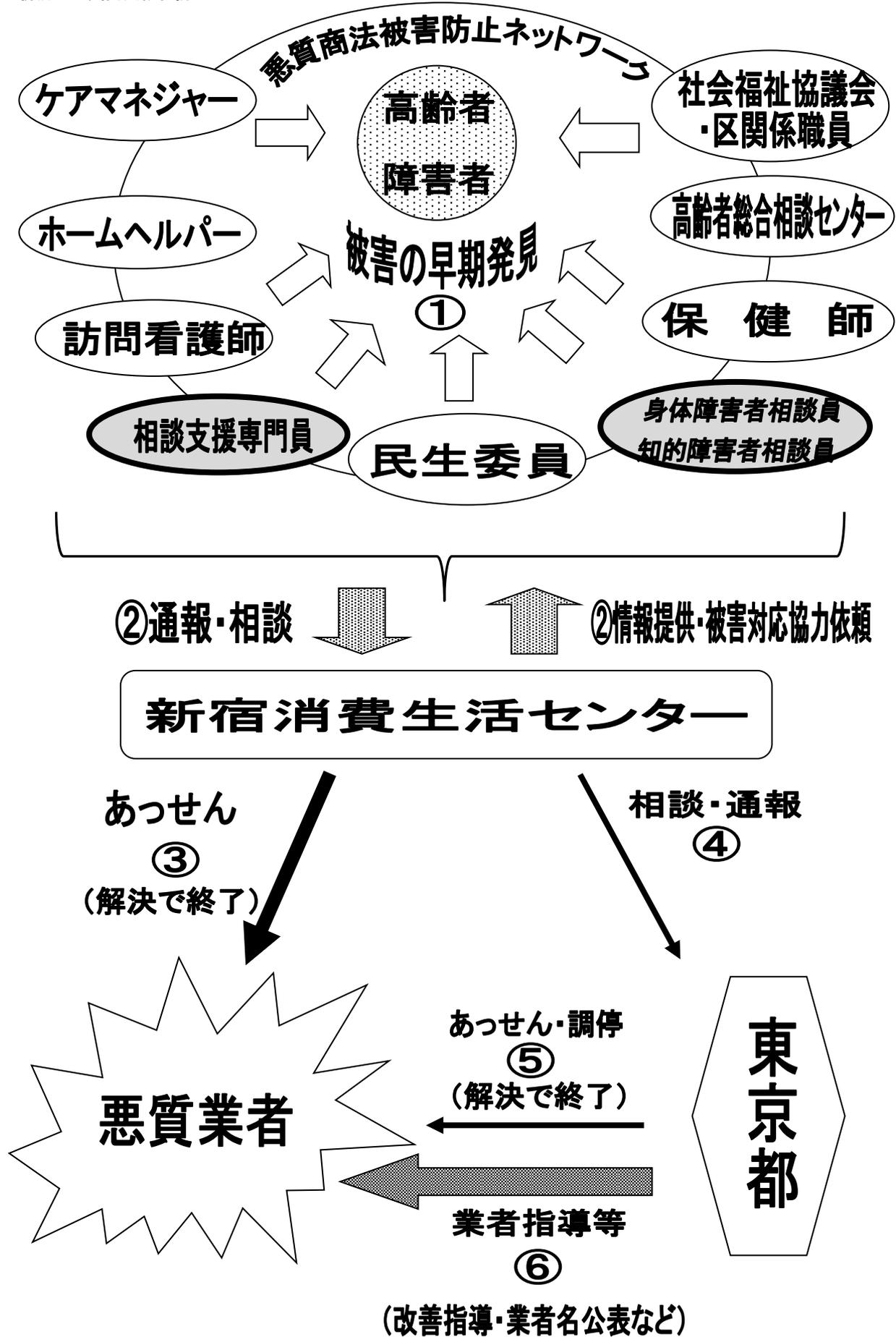
必要に応じて高齢者・障害者宅へ消費生活相談員が直接訪問し、相談にあたります。

(悪質商法被害防止ネットワーク実績)

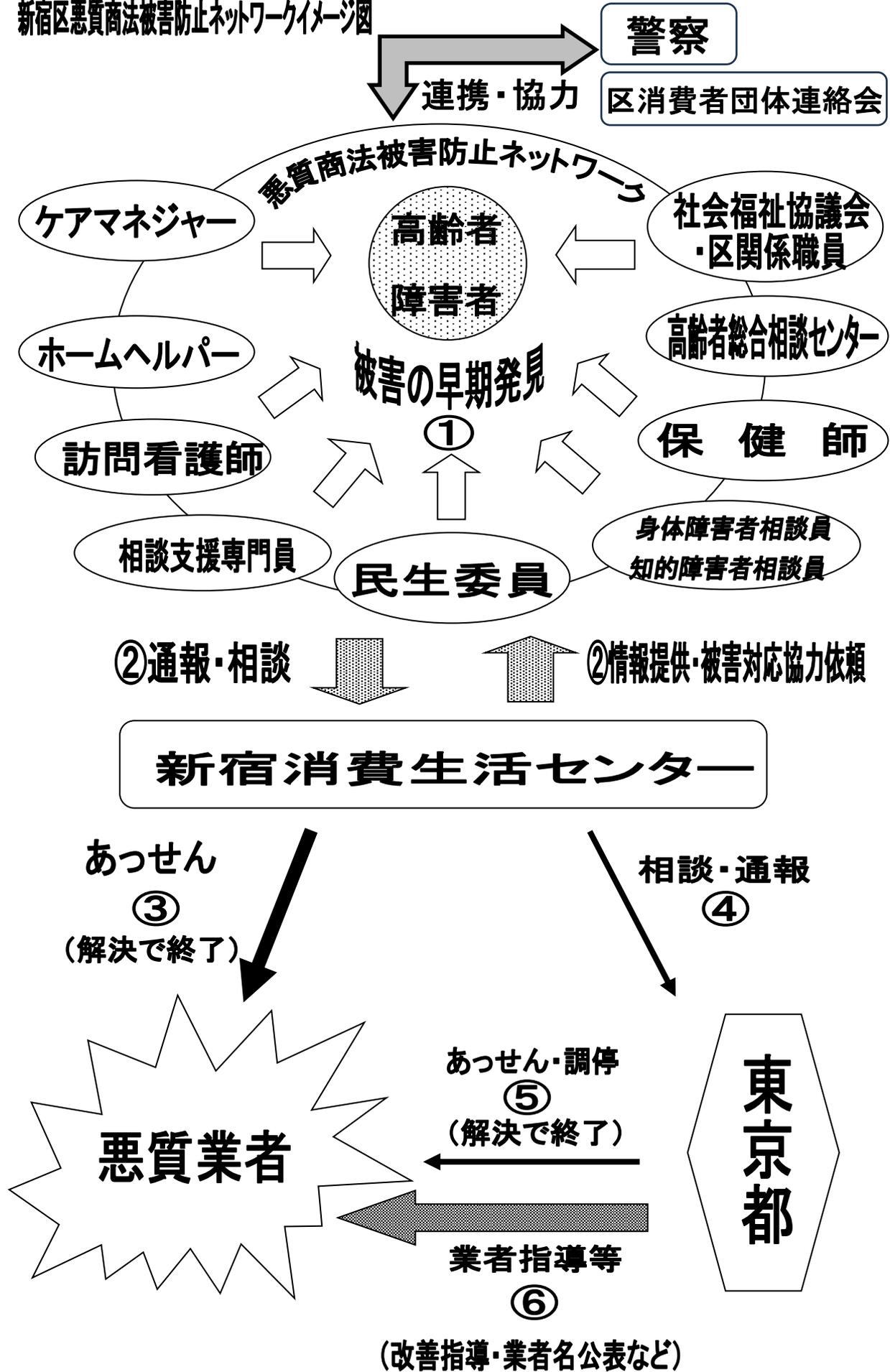
	令和4年度	令和5年度	令和6年度 (R6.12.31現在)
参加事業者	97事業者	98事業者	98事業者
ネットワーク連絡 会・研修会(年1回)	10月31日 19人	11月1日 18人	10月21日 17人
通報回数※	13件	10件	12件
訪問相談	0件	0件	0件
見守り新鮮情報 メール等の送付	35回	36回	25回

※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(R5.10月～R6.9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 13 回収率 13.1%
(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。 | 12 | 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 | 3 | 件 |
| <input type="checkbox"/> 民生委員に周知している
<input type="checkbox"/> 事業所内に掲示して利用者に見てもらっている | | |
| 4 特に何もしていない | 0 | 件 |
- 理由

問2 この1年間(R5. 10月～R6. 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 | 10 | 件 |
| 2 ない | 3 | 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 | 6 | 件 |
| 2 通報していない | 4 | 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】
- 消費生活センターからの連絡で訪問したため
 - TVショッピング等の定期購入等であり、参加事業者や親族が対応したため
 - 被害が無かったため
 - 証拠がないことや、関係機関とともに解決できたため。

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。

- 新しい手口（被害状況）を教えてください。
- 新手の高齢者向けの悪質商法の手口と防止策を教えてください。
→警察および相談員より事例紹介をいたしました。概要の報告をご覧ください。
- スマホを利用すると、一見それとは分からない形で、様々な詐欺や悪質な商法があります。それらの事例を教えてください。
また、スマホプランの契約など、悪質とまではいかないが、知識不足のために店員の勧めるままに不必要な高額プランの契約を結んでしまう方もいるので心配です。
→マッチングアプリをきっかけとしたフィッシング詐欺・架空請求・SNS型の投資、ロマンス詐欺などは多い事例です。
- 悪質商法というより、TVショッピングや通販カタログで判断力低下の見られる高齢者が安易に申込みを繰り返す事例が増えている。解約方法のルールを作ってほしい。
→解約方法のルールについては国が定めています。相談情報は一元化で消費者庁に集約され、法改正などにもつながるので記載のような事例があればご相談いただきたいです。
- 認知症の人は短期記憶が低下しているので、被害状況を覚えていないこと。
- 証拠がなく、実際に被害に遭ったかも曖昧な場合があること。
- 支援者から相手方に連絡して断っても、何度も勧誘に来る事案があった。
- 小さい荷物しか持っていないのに「荷物持ちます」としつこく言って家までついてくる人がいる。

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。

- 悪質商法被害にあった場合の対応策を知りたいです。
→悪質商法は多様化しており、その対応についても個別ケースによることとなるため一概に申し上げることは出来ない。消費生活センターにご相談ください。
- 毎年作成されているカレンダーですが、字が小さく高齢者には不向きです。高齢者バージョンを作る計画はありますか？
→制作業者が販売しているカレンダーの中から名入れ印刷し購入しており、高齢者版があればデザインや費用等含めて検討いたします。
- ネガティブオプションについて、送り付けられた消費者が商品を保管しなければならない期間
→ネガティブオプションとは 注文や契約をしていないにもかかわらず一方的に商品を送り付けて、代金を請求する商法のことをいいます。
令和3年の法改正により、このネガティブオプションに該当する場合は受け取ってしまったとしても直ちに処分が可能となりました。
しかし、ネガティブオプションに該当しない場合もあるので、まずは消費生活センターにご相談いただきたく存じます。
- クーリング・オフの期間が短すぎて対応できない。
→法定記載事項を満たした契約書の受取後8日（連鎖販売取引等は20日）以内に通知すると特定商取引法に定められています。
[国民生活センターホームページ](#)をご確認いただき、お早めに相談いただけるとありがたい。

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。

- 訪問相談が利用できる対象者の条件など知りたいです。
- 訪問相談について教えてほしい
→訪問相談は、必要に応じて高齢者・障害者宅へ相談員が直接訪問し、相談にあたる制度。最近の事例で言うと、相談内容から現場での状況確認を必要であると相談員が判断した案件（工事・リフォーム契約など）に対し訪問相談を行っている。訪問相談が必要なケースも含めてまずはご相談をお願いします。
- 特殊詐欺被害にあった方の情報提供をいただきましたが、本人への連絡をした方が良いのか悩むケースがありました。そのあたりも相談させていただければありがたいです。
→具体的な状況や本人との関係性などにより回答が変わるものと思案します。まずは一度センターにご相談いただければと思います。
- クーリング・オフの支援を緊急で貴センターから依頼されることがあるが、正直なところ制度や手続き等に詳しくありません。高相職員向けの詳しいクーリング・オフ支援マニュアル等ないでしょうか。
→[国民生活センターホームページ](#)をご覧ください。職員様向けの出前講座も行っておりますので是非ご活用ください。
- 高齢者等を集客して販売する店舗があるが、情報提供した方が良いか迷うことがある。
→情報提供をいただくとありがたいです。
- 悪質商法が疑われる事案について、電話相談だけでなく、同行訪問してほしい。
→日々の相談業務の兼ね合いがあるので一概には難しい。まずはお電話にて相談ください。