

シンポジウム「孤独・孤立、貧困と消費者被害」

【日時】令和6年3月24日(日) 13時30分～16時15分

【次第】 (敬称略)

開会あいさつ

消費者庁消費者制度課課長 古川 剛

報告 (13時35分～14時50分)

1.孤独孤立、貧困状態にあると思われる消費者が 受けた被害事例 (助言と注意喚起)

(公社)全国消費生活相談員協会
消費生活相談員 上野 純子

2.オンラインチャット・電話相談の概要からみた 孤独・孤立、貧困と消費者被害の関連

消費者スマイル基金 事務局長 磯辺 浩一

3.貧困ビジネスの被害を食い止めるために ～民間組織同士の連携～

反貧困ネットワーク 弁護士 林 治

4.消費生活相談の現場における 関係行政機関との連携事例

消費生活相談員 石橋 妙子

5.重層的支援体制と消費者見守りネットワークの連携

消費者庁地方協力課課長補佐 内田 康太郎

パネルディスカッション (15時00分～16時12分)

孤独・孤立、貧困問題と消費者相談

～行政機関内連携、民間との多様な連携を考える～

コーディネーター

弁護士、消費者スマイル基金副理事長 石戸谷 豊

パネリスト

伊賀市社会福祉協議会会長 平井 俊圭

(公社)日本消費生活アドバイザー・

コンサルタント・相談員協会理事 丹羽 典明

内閣官房政策参与、

自立生活サポートセンター・もやい


理事長 大西 連

特定適格消費者団体消費者支援機構関西

理事・事務局長 小林 紀久子

まとめと閉会

消費者庁消費者制度課課長 古川 剛

主催  消費者庁 / 受託 特定非営利活動法人消費者スマイル基金

COCOLIS（消費者団体訴訟制度）の概要

消費者団体訴訟制度：Consumer Organization Collective Litigation System



COCOLIS（消費者団体訴訟制度）は、
内閣総理大臣が認定した「適格消費者団体」や
「特定適格消費者団体」が、事業者の不当な行為への差止めを行ったり、
消費者が事業者から受けた被害の回復を図る制度です。



消費者団体訴訟制度の
マスコットキャラクター「ここりす」



不当な勧誘
不当な契約条項
不当な表示 など

事業者

多数の被害者に共
通した被害



「適格消費者団体」が
事業者の不当な行為への
差止請求を実施するよ！



「特定適格消費者団体」が、多数の消費
者が受けた被害について訴訟を通じて被
害回復を図ります！



差止請求のマスコット
キャラクター「てりす」



被害回復のマスコット
キャラクター「とりす」

全国の適格消費者団体・特定適格消費者団体等 (令和6年(2024年)2月)



※ 適格消費者団体(橙色)は全国に26団体、うち特定適格消費者団体(緑色)は全国に4団体

報告

1. 孤独孤立、貧困状態にあると思われる消費者が

受けた被害事例（助言と注意喚起）

（公社）全国消費生活相談員協会
消費生活相談員 上野 純子

あやしい副業・投資話

「だれでも簡単に必ず稼げるという副業を勧められそのために必要なツールへ高額費用を払ったが稼げない。約束のサポートもない。返金してほしい。」

- ・「必ず月30万円稼げる」「借金してもすぐに返せる」などと副業や投資を誘われる。
- ・そのために必要な「ツール」「システム」「サイト」等を勧誘される。（「投資金」を払う場合もある）

副業や投資の内容は

- ・画像投稿サイトに「いいね」をつけるだけ
- ・「自動やり取りシステム」で相手とネット上でやり取りするだけ
- ・自動売買ツールでバイナリーオプション投資をする
- ・予想サイトで競艇レースへかける など

きっかけは

SNS/広告で知ってアクセスしメッセージアプリでやり取りした/
ウェブ会議アプリで勧誘された

支払い方法は

- ・クレジットカード
- ・現金
- ・消費者金融で借金して

必ず稼げる
ので返せる

解決がむずかしい

詐欺的手口

相手とはメッセージアプリで繋がっているだけ。返信がなくなりブロックされ連絡が取れなくなると、特に現金で払ってしまった場合は金を取り戻すことは難しい。

連絡が取れるケースでは交渉を検討する。

クーリング・オフ

取消し

詐欺的手口

に遭わないために、今どんな消費者トラブルが起こっているのか耳に入れておくことはだいじです。

いずれも国民生活センター公表記事2024年1月24日から抜粋 https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/moukebanashi.html

投資や儲け話を聞いたら、まず疑いましょう
「必ず」「確実」はウソ
そんな儲け話はありません。
「高利回り」は怪しい
本当なら、他人からお金を集めません。

副業や稼ぎ話の勧誘にも注意しましょう
「楽して」「簡単」はウソ
勧誘している人の方に、楽して簡単にお金が行ってしまいます。
「サポート」「コーチ」は怪しい
本当に稼げる方法は、人に教えません

消費者庁と連携の啓発リーフレットから

投資話

無登録の海外事業者による詐欺的な投資勧誘



事業者の登録の有無なども確認し、契約するつもりがなければきっぱりと断りましょう。

事例：暗号資産で海外事業者に投資をすると大儲けできると勧誘され、指定された投資サイトへ送付した。配当や預かった暗号資産の払い戻しに応じられない。

SNS上の投資グループで勧誘される詐欺的なFX取引トラブルが目立っている

事例：SNSやインターネット上の広告、SNSで知り合った人からの紹介等をきっかけにSNSの投資グループに誘われ、そこでFX取引を持ち掛けられ指示通りに、指定された個人名義の口座に次々とお金を振り込んだが、最後はお金を一切引き出せなくなった。

「問題のある」定期購入

「スマホのSNSにでてきた広告を見て「1000円でお試しができる」「いつでも解約できる」とあり安心して申し込んだが、2回目が届き定期購入と知り、解約しようとしてもなかなか電話が通じず、やっと問い合わせたら、4回縛り契約になっていて高額支払いが必要となっていた。早くやめたい。」

最近の（繰り返される）問題点

- ・ 定期コースと分からなかった。

「安価なお試し」が強調されたSNS等広告だった。

- ・ 解約するためには高いハードルがあった。

「いつでも解約できる」と強調された広告で安心して申し込んだにもかかわらず、「初回は5日間使ってから」「次回届予定日の10日前までに解約申し出」「2回目は初回注文20日後に届く」「解約は電話でのみ受け付け」「電話が繋がらない」など簡単ではなかった。

- ・ 「いつでも解約できない」コースへ変更されていた。

勧誘広告と異なり、申し込みボタン押下直後に誘導され回数縛りのあるコース等へ変更されていた。

- ・ 格段に高額な代金となった。

結果的に回数縛りのあるコースへの変更等で初回お試し代金に比べ格段に高額の契約となった。

シャンプー、石鹸、
炭酸パック、ダイエット
トサプリ、精力剤

ネット通販の定期購入契約のトラブル原因と解決方法について

①ネット通販において事業者が遵守すべき主として広告表示の法規制がある。消費者は画面の表示をよくよく確認して合意し申し込む必要がある。**わかりやすい表示を見落としたなら消費者の落ち度となる。**

②例えば「分かりにくい表示である」「法定表示項目を満たさない」「解約条件に無理がある、電話が繋がらないなど」「コース変更後の最終確認画面が不明」などあれば事業者側に問題があると考えられる。

③通常確認できるいわゆる販売事業者公式サイトに表示に問題がないとしても、相談者の申込みのきっかけとなった①SNS上など入り口の広告の表示、②ルートごとに広告表示や到達先の販売サイトの広告表示が異なる可能性もありそれらの表示、①②に問題があるかもしれない。

➡ **消費者の自己責任となり、サイトに表示された規定に従って解約手続きをとる。**

➡ **消費者は悩まずにまずは消費生活センターに相談してほしい。契約への経路画面の保存があるとなおよい（SNSの広告、申し込み最終確認画面など含む）。**

通信販売には広告表示規制があります。
まずそれが守られていない通販サイトは利用しないでください。

ということは

通販の契約内容の全てはサイトの
表示に示されているはずです。

販売業者等に求められる**通信販売**の広告表示
(特定商取引法)

- ①販売価格・送料の金額
- ②代金支払時期・方法
- ③引渡時期
- ④返品特約
- ⑤販売業者の氏名（名称）・住所・電話番号
- ⑥法人の場合は通販業務責任者の氏名
- ⑦申込みの有効期限
- ⑧代金送料以外の費用
- ⑨商品の種類・品質に関する契約不適合の責任
- ⑩定期購入契約の内容
- ⑪数量制限その他特別な販売条件
- ⑫通信販売電子メール広告をする場合は電子メールアドレス

インターネットを利用した通信販
売において

契約の申込み**最終確認画面**への表
示**必須事項**が定められている

この表示がされていないなどにより、
消費者が誤認をして申込みの意思
表示をしたときには、

その意思表示を**取り消す**ことがで
きる。

トラブル防止のため、ネット通販を利用するときは最終確認画面に注目しましょう。

「最終確認画面」チェックリスト

インターネット通販では、申込み前に「最終確認画面」をスクロールして契約条件を最後まで必ず確認してください！

※注文直後に表示された「割引クーポン」等の利用時にも再度しっかり確認しましょう

- 定期購入が条件になっていませんか？
- (定期購入が条件になっている場合) 継続期間や購入回数
が決められていませんか？
- 支払うことになる総額はいくらですか？
- 解約の際の連絡手段を確認しましたか？
- 「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」
など、返品特約や解約条件を確認しましたか？
- お届け予定日や、利用規約の内容を確認しましたか？

※上記の契約条件が記載されている画面はスクリーン
ショットで保存しましょう。


未成年者の場合は以下の点も確認してください


- 販売サイトに「法定代理人の同意を得ている」のチェック
欄があった際は、同意を得てチェックを入れていますか？
- 年齢や生年月日を成人であると偽らず、正確に入力して申
し込んでいますか？

不安に思った場合は、消費者ホットライン「188」へ！

https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_transaction_cms203_230628_03.pdf

<p>① 分量</p> <p>商品の数量、役務の提供回数等のほか、定期購入契約の場合は各回の分量も表示</p>	<p>② 販売価格・対価</p> <p>複数商品を購入する顧客に対しては支払総額も表示し、定期購入契約の場合は2回目以降の代金も表示</p>	<p>③ 支払の時期・方法</p> <p>定期購入契約の場合は各回の請求時期も表示</p>
<p>④ 引渡・提供時期</p> <p>定期購入契約の場合は次回分の発送時期等についても表示 (顧客との解約手続の関係上)</p>	<p>⑤ 申込みの撤回、解除に関する事</p> <p>返品や解約の連絡方法・連絡先、返品や解約の条件等について、顧客が見つけやすい位置に表示</p>	<p>⑥ 申込期間(期限のある場合)</p> <p>季節商品のほか、販売期間を決めて期間限定販売を行う場合は、その申込み期限を明示</p>

 事業者側が上記事項について、消費者に誤認を与える表示を行った場合、誤認して申込みをした消費者は、取消権を行使できる場合があります

 **取消権の行使**

消費者庁ウェブサイト [こちら](#)も掲載しております
すので御参照・御活用ください。

※ 最終確認画面とは？

インターネット通販において、消費者がその画面内に設けられている申込みボタン等をクリックすることにより契約の申込みが完了することとなる画面が該当します
(注：SNS・チャット型のECサイトも含む)

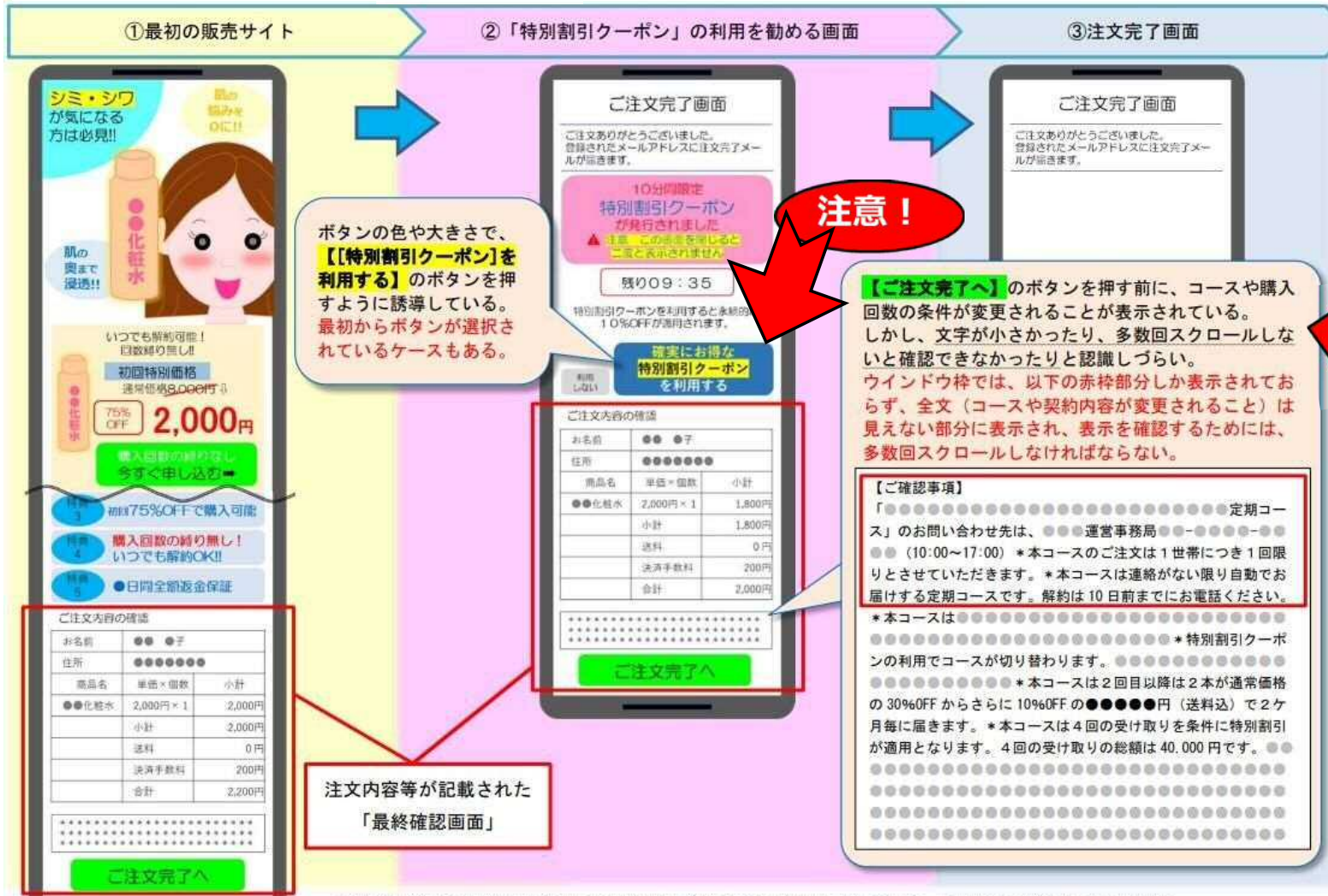
←https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20240131_1_if.pdf

問題のある

点に

注意!

注文ボタン押下後に出るコース変更誘導画面 ～「特別割引クーポン」の利用でコースが変更される～



国民生活センター
 報道発表
 令和4年9月7日から
https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20220907_2.pdf

注意!

詐欺的ネット通販サイト

「ネット通販で割安な「革ジャン」を注文しクレジットカード決済したが、届いたものはサイト表示と素材が異なり粗悪品だ。返品したいがサイト業者は海外らしく、指示されメッセージアプリでやり取りしているが意思疎通できない。」

「通販サイトでアイドルグッズを注文し前払いで個人名口座へ振り込んだが商品は届かず、サイトと連絡が取れない。返金してほしい。」

詐欺的手口

解決できるとは限らないが以下の方法をとってみる

- **場合により、決済関連、配送関連の事業者と連絡を取ってみる。**
取引関連事業者に販売元（取引相手）への連絡の可否を探る。
ただしクレジットカード会社等を除き何ら契約関係にない相手である。
- **支払い方法が代引きの場合、代引き事業者と連絡を取ってみる。**
代引き事業者によっては販売元（海外通販事業者）の国内拠点と契約関係があり、連絡を入れるなど協力を得られる場合がある。
- **現金前払いで商品が届かず相手と連絡が取れないケースは解決困難である。**
警察へ相談、振込先口座の金融機関へ申し出を行なう。悪質サイトとしての情報提供も考えられる。

クレジットカード
会社へは相談する。

配送事業者、代引き事業者
が返金するわけではない。

注文申込みする前に販売サイトの表示（下図の点）を確認しましょう。

通信販売には広告表示規制があります。

まずそれが守られていない通販サイトは利用しないでください。

連絡が取れないようなサイトは詐欺的と考え利用しないよう。

「特定商取引法上の表記」のページ

「利用規約」のページ

- ①販売価格・送料の金額
- ②代金支払時期・方法
- ③引渡時期
- ④返品特約
- ⑤販売業者の氏名（名称）・住所・電話番号
- ⑥法人の場合は通販業務責任者の氏名
- ⑦申込みの有効期限
- ⑧代金送料以外の費用
- ⑨商品の種類・品質に関する契約不適合の責任
- ⑩定期購入契約の内容
- ⑪数量制限その他特別な販売条件
- ⑫通信販売電子メール広告をする場合は電子メールアドレス

返品特約：販売元が返品を受け
けるのか否か、その条件は何
か、が表示されている

事業者の所在地、連
絡先電話番号が表示
されている

禁止事項、事業者の
責任範囲等の記載が
あり、利用者は注文
申込み前に利用規
約への同意が求めら
れている

あやしいサイトの特徴を知り

詐欺的手口

を避けてください。

偽ブランド品や粗悪品が届く、注文品が届かない、真正サイトのコピーサイトであるなどトラブルが起る詐欺的な通販サイトには共通の特徴がみられる。

参考

「偽物」が届く通販サイトの特徴

- 販売価格が大幅に値引きされている。
- 通販サイトに記載されている日本語の字体、文章表現がおかしい。
- 販売業者の名称（会社名）、住所、電話番号などの情報が通販サイトに表示されていない。表示されていても虚偽だったり、無関係の情報である。
- 通販サイトで支払い方法が“代引き配達”しか選択できない。
- クレジットカード決済で注文したにもかかわらず、“代引き配達”に一方的に変更される。
- “代引き配達”の送り状で、「依頼人」が販売業者の名称（会社名、サイト名）とは異なっている。



「トラブルの入り口は“SNS上の広告”が目立っている。

“代引き配達”の注意点

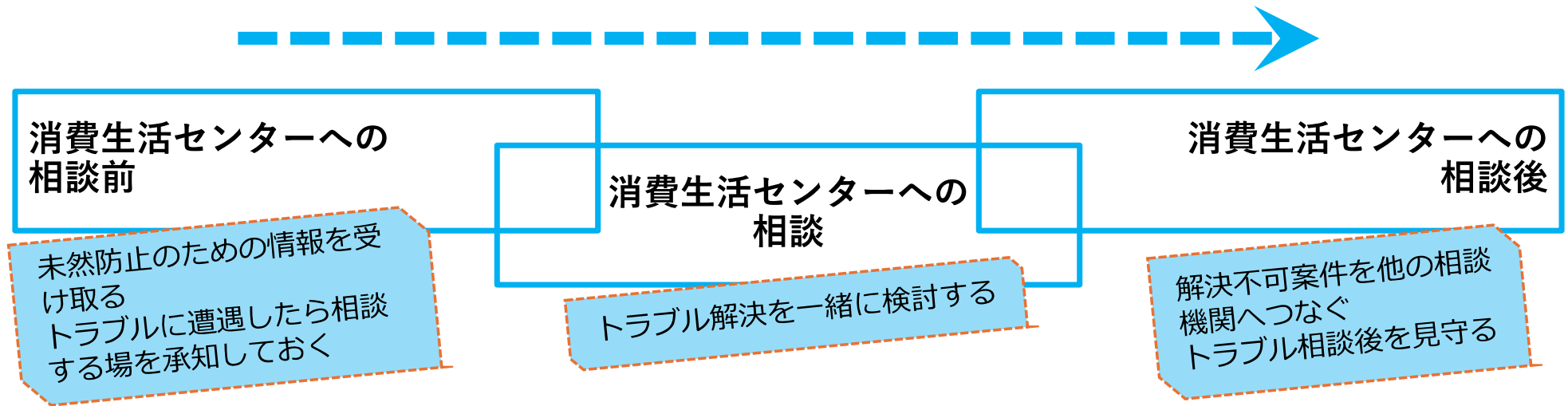
- 依頼人を確認し、依頼人に覚えがなければ受け取り拒否が可能です。
- 家族が代理で受け取る場合は、受取人に確認してから代金を支払って受け取るようにしましょう。
- 代引き配達で宅配業者等に代金を支払った後は、宅配業者等からの返金は困難です。



国民生活センター公表記事2023年4月26日 から
https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20230426_1_lf.pdf

これから

切れ目なく繋がるような連携を



報告

2.オンラインチャット・電話相談の概要からみた

孤独・孤立、貧困と消費者被害の関連

消費者スマイル基金 事務局長 磯辺 浩一

オンラインチャット・電話 消費者相談の実施要領

1. 実施期間と時間帯

2023年11月22日（水）～29日（水）、
12月2日（土）～8日（金）

時間帯 平日（月～金）16時～20時（4時間）
土・日・祝 13時～20時（7時間）

2. 相談を受け付けるツール

オンラインチャット（一部メール）及び電話

3. 相談受付体制

(1) 相談に対応する者（6名）

消費生活相談員等の資格を有し、
消費者行政での相談員経験を1年以上有する者

(2) 相談対応者の後方支援 弁護士1名

4. 会場

主婦会館プラザエフ5階（東京都千代田区六番町15）



The poster is for the Consumer Center's consultation service. It features a yellow background with a shopping cart icon and a yen symbol. At the top, it says '消費者庁' (Consumer Affairs Agency) and '受託者 特定非営利活動法人消費者スマイル基金' (Designated Non-Profit Activity Corporation Consumer Smile Fund). The main text in a large speech bubble reads 'ひとりで悩まず、ちょっとアクセス オンラインチャット 消費者相談' (Don't worry alone, a little access online chat consumer consultation). A green speech bubble says '電話でも OK' (Phone is also OK). Below this, there are two cartoon characters, a cat and a bear, with speech bubbles. The cat says 'こんな契約したけれど、だまされたみたい、解約したいけど、解約できない。何かに相談できない...' (I made this contract but I feel deceived, I want to cancel but I can't, I can't cancel. I can't consult on anything...). The bear says 'オンラインチャットまたは電話で、気軽にご相談ください。匿名で大丈夫です。ご本人でも、ご家族やご友人のことでもけっこうです。消費生活相談員が、ご助言します。※臨時の窓口ですので、事業者とのあつせんは行いません。' (Please consult via online chat or phone, it's easy. Anonymous is fine. You can consult about yourself, your family, or your friends. Consumer life consultation staff will give you advice. ※This is a temporary window, so we do not provide referrals to businesses.) Below the characters is a green box titled '相談窓口' (Consultation Window) containing the following information: '実施期間 2023年11月22日(水)～29日(水) 2023年12月2日(土)～8日(金)' (Implementation period: Nov 22 (Wed) ~ 29 (Wed) 2023, Dec 2 (Sat) ~ 8 (Fri) 2023); '対応時間 平日(月～金) 16時～20時 土・日・祝 13時～20時' (Response time: Weekdays (Mon-Fri) 16:00-20:00, Sat, Sun, Holiday 13:00-20:00); and a note: '※相談料は無料です。電話代など通信に要する費用はご自身の負担となります。' (※Consultation fee is free. Phone charges and other communication fees are your responsibility). At the bottom of the green box, it says 'チャット この画面の右下「お困りではありませんか?」をクリック' (Chat: Click 'Are you having trouble?' in the bottom right corner of this screen) and '電話 03-3222-9009'. At the very bottom, it repeats the Consumer Center logo and name, and the website URL 'https://smile-fund.jp/'.

オンラインチャット・電話消費者相談の概要

1.相談件数 374件 google検索広告を実施

(内訳) チャット(一部メール) 194件(51.9%)、電話 180件(48.1%)

2.契約者の属性

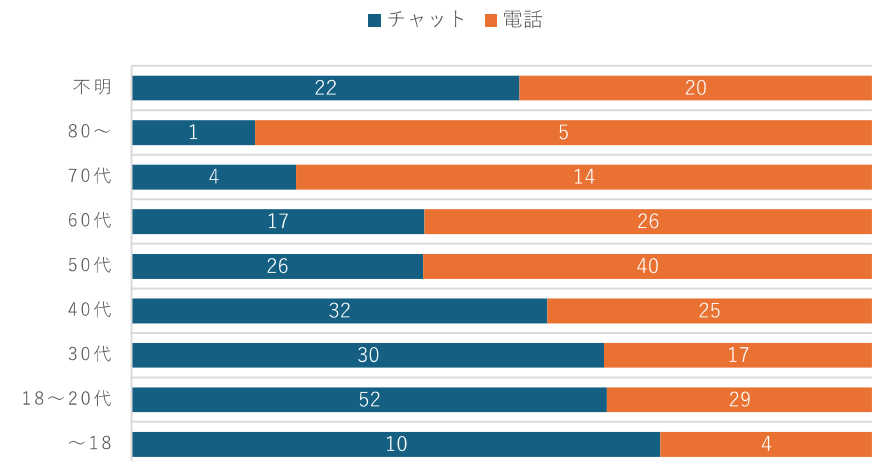
(1) 性別

性別	件数	比率
男	175	46.8%
女	180	48.1%
不明	19	5.1%
合計	374	100.0%

(2) 年代別 40代以下はチャット相談の方が多い

年代	チャット		電話		合計	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率
~18	10	5.2%	4	2.2%	14	3.7%
18~20代	52	26.8%	29	16.1%	81	21.7%
30代	30	15.5%	17	9.4%	47	12.6%
40代	32	16.5%	25	13.9%	57	15.2%
50代	26	13.4%	40	22.2%	66	17.6%
60代	17	8.8%	26	14.4%	43	11.5%
70代	4	2.1%	14	7.8%	18	4.8%
80~	1	0.5%	5	2.8%	6	1.6%
不明	22	11.3%	20	11.1%	42	11.2%
合計	194	100.0%	180	100.0%	374	100.0%

チャット・電話対比(年代別)



オンラインチャット・電話消費者相談の概要

3.相談された取引形態の別

	件数	比率	～18	18～20代	30代	40代	50代	60代	70代	80～
訪問販売	32	8.6%	1	15		3	5	4	2	
電話勧誘	24	6.4%		4	4	6		4		2
通販	199	53.2%	8	40	21	36	38	23	11	2
ネガティブオプション	1	0.3%					1			
訪問買取	2	0.5%						1		
店頭	47	12.6%	3	12	11	5	9	2	2	1
迷惑メール	1	0.3%					1			
不明・その他	68	18.2%	2	10	11	7	12	9	3	1
	374	100.0%	14	81	47	57	66	43	18	6

(1) 相談された事案の53.2%が通信販売に係るものであった。

(ちなみに、令和5年8月9日国民生活センター公表の「2022年度全国の消費生活相談の状況」では通信販売は40.6%の割合であった。これに比して割合が高いのは、広報が主にgoogle検索であったことも影響したと思われる。)

(2) 通信販売 199件のうち、
 定期購入事案 43件
 詐欺サイトと思われる事案 38件
 その他 118件 であった。

(3) 18～20代で訪問販売の事案が15件と多くなっている。

内7件は、事業者のウェブサイトを見て来訪要請したが、実際は、表示の価格の数倍の高額な請求を受けたといういわゆる「レスキュー商法」等によるものであった。(主な事例1 参照)

オンラインチャット・電話消費者相談の概要

※主な事例 1（18～20代の訪問販売事例のうち、いわゆる「レスキュー商法」等の事案 7 件）

- ・水道のつまり作業で高額な請求
- ・不要な家電を買い取ってもらいたいと思い、インターネット広告を見て事業者連絡した。当日、広告には記載のなかった回収費を請求されたが払いたくない。
- ・ネットをみて安価な洗濯機の修理を依頼、来訪したところ高額な請求であった。
- ・約4000円のネット広告を見てガラス修理を依頼したら75900円請求された。高額すぎる
- ・台所が水浸しだった。修理業者をネットで検索し一番上に出た事業者へ依頼、事業者はこれは保険で修理できませんと言った。修理代は30万円と言われたが、保険で対応できるならと思って安心していましたが、本日保険会社に問い合わせると対象外と言われ不満。
- ・不用品回収業者に軽トラの詰め放題を申し込んだが自宅で大きいサイズに変更させられ、広告の3倍の額を請求された。
- ・賃貸アパートの浴室の排水口が詰まったので、ネットで探した業者に電話で修理依頼した。ネットでは作業費用が8000円と書いてあったが、実際には高額な請求をされた。支払ってしまったが返金してほしい。

オンラインチャット・電話消費者相談の概要

4. 孤独・孤立と家計状況の関連

(1) 孤独・孤立状況の把握方法

- ①オンラインチャットで、任意の事前アンケートにおいて下記の事項をおたずねした。
 - i) 身近に相談できる人はいますか いる・いない
 - ii) 本件をだれかに相談しましたか 相談した・相談していない
 - iii) 一人暮らしですか はい・いいえ
- ②電話相談においても無理のない範囲で、上記の状況をたずねた。
- ③上記事項について、3つとも該当する方を孤独・孤立の程度を「高」と、2つ該当する方を「中」と、1つ該当する方を「低」と推認した。3ついずれにも該当しない方を「なし」とし事前アンケートに回答がなかった方と電話聴き取りできなかった方を「不明」とした。

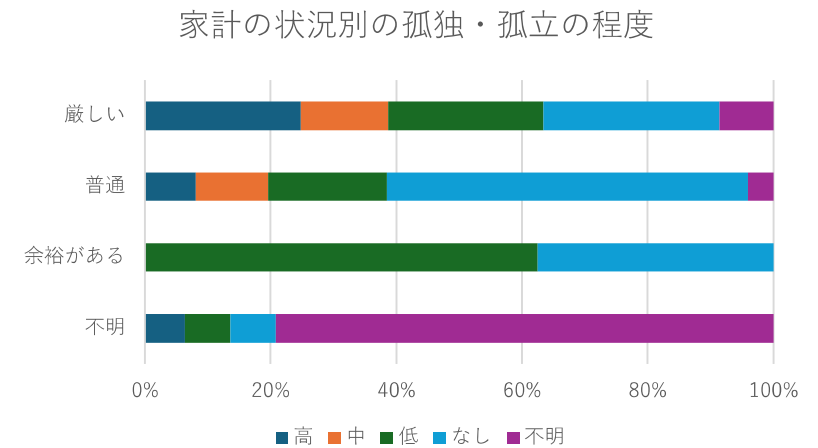
(2) 家計状況の把握方法

- ①オンラインチャットで、任意の事前アンケートで下記の事項をおたずねした。（一択）
家計の状況はいかがですか 余裕がある・普通・厳しい
- ②電話相談においても無理のない範囲で、上記の状況をたずねた。
- ③事前アンケートに回答がなかった方と電話聴き取りできなかった方を「不明」とした。

オンラインチャット・電話消費者相談の概要

(3) 家計の状況が厳しい方が、孤独・孤立の程度が高い傾向が読み取れる。

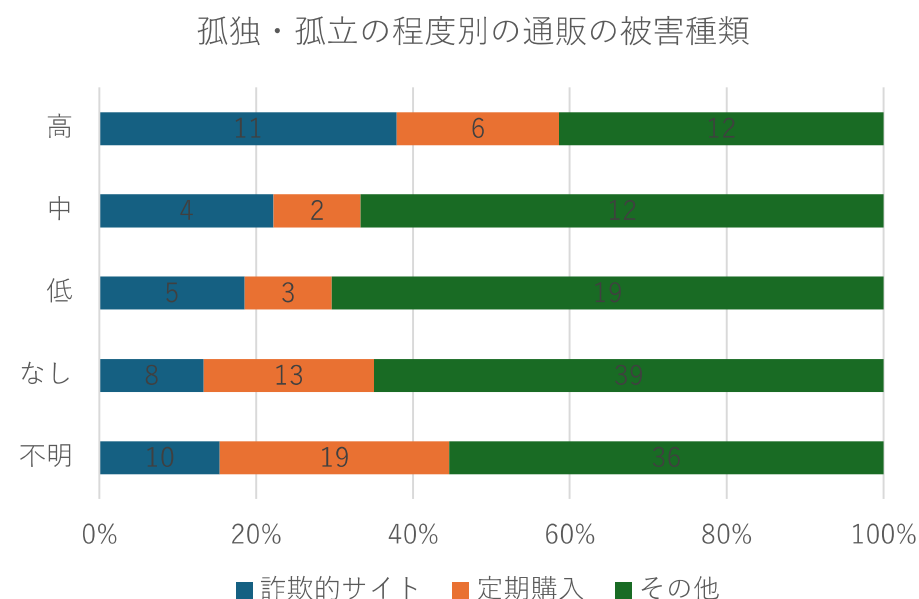
家計の状況	件数	比率	孤独・孤立の程度					合計
			高	中	低	なし	不明	
厳しい	93	24.9%	23	13	23	26	8	93
普通	148	39.6%	12	17	28	85	6	148
余裕がある	8	2.1%			5	3		8
不明	125	33.4%	8		9	9	99	125
	374	100.0%	43	30	65	123	113	374



オンラインチャット・電話消費者相談の概要

(4) 孤独・孤立の程度が高い方に、通販の詐欺的サイトの相談が多い傾向が読み取れる。

		件数	比率	定期購入	詐欺的サイト	その他	合計
孤独・孤立の程度	高	29	7.8%	20.7%	37.9%	41.4%	100.0%
	中	18	4.8%	11.1%	22.2%	66.7%	100.0%
	低	27	7.2%	11.1%	18.5%	70.4%	100.0%
	なし	60	16.0%	21.7%	13.3%	65.0%	100.0%
	不明	65	17.4%	29.2%	15.4%	55.4%	100.0%
		199	53.2%	21.6%	19.1%	59.3%	100.0%



孤独・孤立の程度が高いと思われる方の詐欺的サイトと推認される事案については、次ページ（事例2）参照

オンラインチャット・電話消費者相談の概要

※主な事例 2

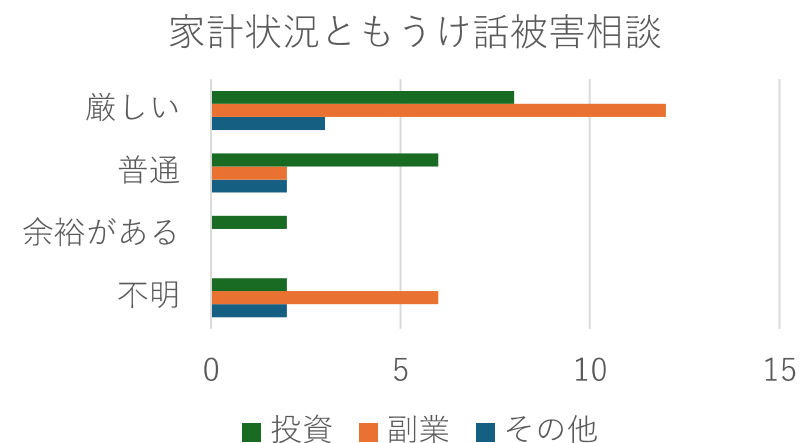
(孤独・孤立の程度が高いと思われる方の詐欺的サイト被害と推認される事案11件)

- ・ ネット検索して見つけたサイトで車のパーツを注文し代金を振り込んだが相手が受け取れず返金になるといったのに返金されない。
- ・ ルービックキューブをネット通販で注文したが届かないし、再度振り込むよう言われた。
- ・ 今日、SNSでコンサートチケットを譲るという書き込みを見て連絡し、約5万円を支払った後連絡不能になった。免許証の写真を送信してしまったが対処は。
- ・ 届いた商品が不良品だった。事業者に申し出ても返品できない
- ・ ネットでブランド品を購入したが送られてこない
- ・ ネットでアイドルグッズを購入したが送られてこない
- ・ 動画投稿サイトに出た広告を見て、衣装ケースを購入し、カード決済した。口コミ情報で詐欺と見たので対応方法を知りたい。
- ・ リスティング広告を見て中古のメガネフレームを契約。支払方法は代引を選ぼうとしたができず、前払の銀行振込みしかできないとメールが来たので不安になり相談。
- ・ インターネット通販で購入したベッドが届かない。クレジットで決済したが払いたくない。
- ・ 副業のため高額な借り入れをしたが返済困難。
- ・ インスタでいいねを付ける仕事をしたが、間違っって押してしまい違約金を払ってしまった。

オンラインチャット・電話消費者相談の概要

(5) 家計の状況が厳しい方に、もうけ話、特に副業に関する相談が多い傾向が読み取れる。

	件数	比率	投資関連	副業	その他	もうけ話計	非もうけ話
厳しい	93	24.9%	8	12	3	23	70
普通	148	39.6%	6	2	2	10	138
余裕がある	8	2.1%	2	0	0	2	6
不明	125	33.4%	2	6	2	10	115
	374	100.0%	18	20	7	45	329



家計の状況が厳しい方の、副業に関する相談事案については、次ページ（事例3）参照

オンラインチャット・電話消費者相談の概要

※主な事例3（家計の状況が厳しい方の、副業に関する相談事案12件）

- ・ ネットに入力する簡単な操作で儲かる副業と勧誘され、282万円のシステムを契約、消費者金融で借りて支払った。
- ・ SNSで副業のテキストを2000円で申し込み、キャンセルしたところキャンセル料を請求された。
- ・ 副業のノウハウについてSNS登録後電話勧誘で契約。消費者金融2社から計72万借り入れさせられた。
- ・ 海外サイトの店舗オーナーになったが、騙されているのだろうか。
- ・ 副業関連の会社から根拠のわからない請求を受けている。
- ・ 副業サイトに登録したが、タスクを時間内にできなかったとして、お金を振り込まされたうえ、報酬ももらえない。
- ・ 副業のガイドブックの解約返金を求めたい。
- ・ （SNS副業）何件か借り入れをさせられ口座に振り込んでしまいました。振り込んだ後に怪しいのではと思い始めた。
- ・ 副業のサイトで登録した。電子書籍の代金を支払わずにいたら「法的措置をとる。個人情報情報機関に登録する」とメッセージが届いた。無視してよいか。
- ・ 副業（動画配信の1ヶ月無料キャンペーンをスマホで1500件閲覧してもらおうと、月末には150万稼げる）のマニュアルを購入し、仕事を紹介してもらうため借金して50万円を支払ったが紹介してもらえない。
- ・ 副業サイトに登録したら何か物を買わされた。解約したい。
- ・ SNSでいいねを付ける仕事をしたが、間違っって押してしまい、違約金を請求され、15万円を払ってしまった。

孤独・孤立、貧困問題に取り組む団体から提供された情報の概要

1. ご協力いただいた団体（50音順）

伊賀市社会福祉協議会、生活クラブ生協神奈川、2023「いのちとくらしを守るなんでも相談会」

2. 各団体に寄せられた孤独・孤立または貧困の状態にあると思われる相談のうち、消費者被害を伴うものの12件について、概要の提供を受けた。（個人情報含まず、相談者は特定されないよう抽象化）

3. 主な特徴的情報

(1) 生活保護受給者からの相談

「保護費12万円のうち施設に10万円を払っている。施設を出て、アパートに居住したいが、身元保証人が必要で困っている。」

(2) 宗教団体のしつこい勧誘事案等

(3) メンタルの不調等精神的脆弱性と収入の不安定状況の消費者が被害にあった事案

「SNSから誘導されたウェブサイトで高額賞金が当たったと言われ、金銭を30万円支払った。」

「SNSを契機にメールで投資勧誘され、言われるままに振り込みをくりかえし、遺産を費消。」

「SNSを契機にメールで副業勧誘され、報酬を受ける前に手数料として約300万円を支払った。」

「知り合いから誘われ、会員制事業に参加したが、投資詐欺であった。」

(4) 身体障がいのある状況の消費者が被害に遭った事案

「屋根の雨漏り修理を依頼約130万円の請求。工事後の他の建築士の見積もりでは、50万円相当。現場確認できないことを良いことに不当な工事がおこなわれた。」

貧困ビジネスの被害を
食い止めるために
～民間組織同士の連携～

—◇—
貧困ビジネスの実態と法的問題、
差止請求の可能性について

2024年3月24日（日）

代々木総合法律事務所
弁護士 林治



貧困ビジネスとは

「貧困ビジネス」とは、「**貧困層をターゲットにしている、かつ貧困からの脱却に資することなく、貧困を固定化するビジネス**」（湯浅誠さんの定義）

多くの場合は、貧困層を手助け（救済）する体裁を装って、貧困層に近づいてくる。これまでも多くの貧困ビジネスが存在していた。

ゼロゼロ物件の追い出し屋、囲い屋 など

“ゼロゼロ物件”の被害続出！ 住宅「貧困ビジネス」の強欲

2008/10/31 7:00

シェアする | X | フォックマーク | メールで送る | 印刷 | A+ | 拡大 | A- | 縮小

敷金ゼロ、礼金ゼロ、仲介手数料ゼロをうたい文句にした「ゼロゼロ物件」の入居者5人が10月8日、家賃支払いが数日遅れただけで部屋の鍵が交換され、違約金を払わされたのは違法として、不動産会社「スマイルサービス」を相手取り、計約1200万円の損害賠償を求めて東京地裁に提訴した。訴えによると、スマイル社は家賃支払いが1日でも遅れると無断で鍵を交換し居住者を締め出していた。新しい鍵を受け取るには、家賃1割に当たる「違約金」と1・5万円超の「施設再利用料」の支払いが求められた。

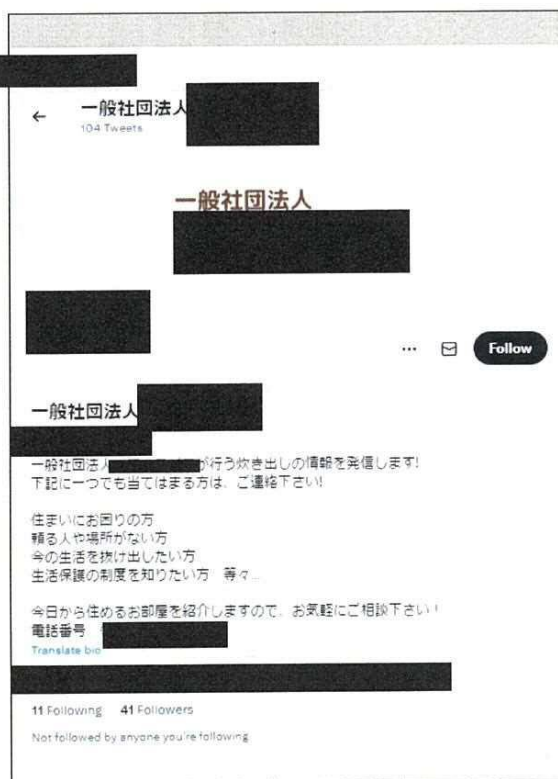


「夜勤明けで寝ていたら、突然スマイルの社員が土足で部屋の中に入って来た。『すぐに出て行ってください』と有無を言わず目の前で鍵交換され、着の身着のままたたき出された」。14回も鍵の交換をされた原告の土田政彦さん（29）は憤る。

土田さんは完全歩合制のセールスや日雇い派遣で食いつないでおり、収入が不安定だった。「支払日にどうしても間に合わず、数日遅れると連絡していても鍵を交換された。支払日当日にスマイル社の社員がやってきて、期限前なのに『もう来てしまったので』などと言われ、締め出されたことすらあった」と言う。

被害対策弁護団（宇都宮健児団長）は「非正規雇用など低所得者や弱者を狙いとした、悪質な『貧困ビジネス』だ」と警鐘を鳴らす。

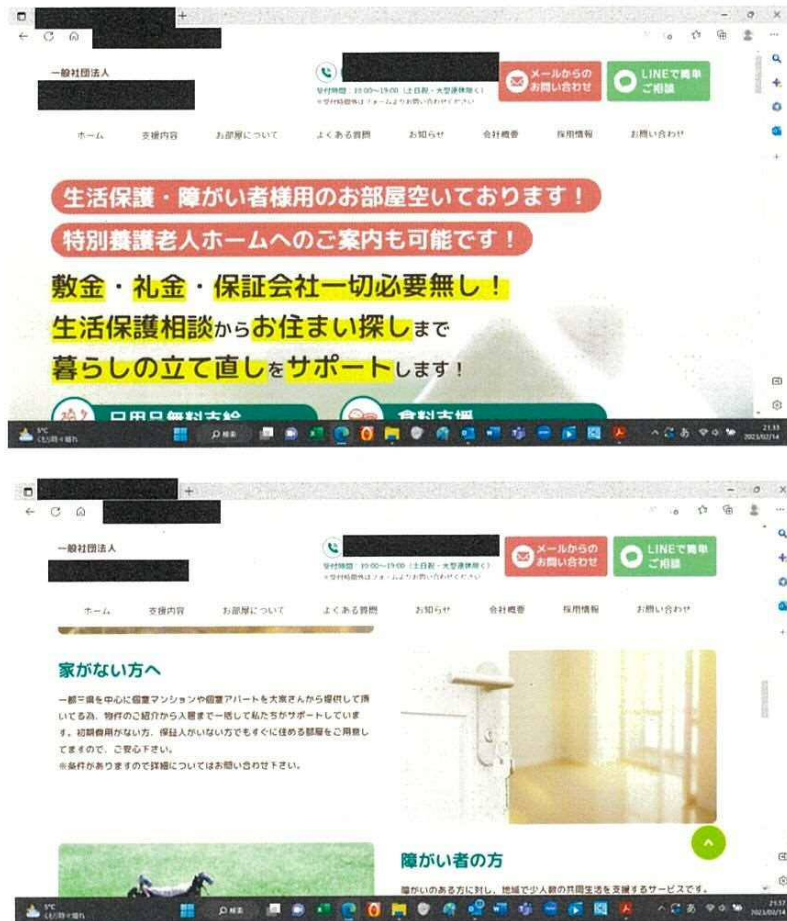
コロナ禍以降の 新たな貧困ビジネス



コロナ禍以降、住
まいを提供するとの
うたい文句で誘う貧
困ビジネスの相談を
受けることが多くな
る

HP、ツイッター、
炊き出し会場などで
宣伝し、集客

事例紹介 1



住まいをなくした者がネット検索し、一般社団法人AのHPにたどり着く。事務所に行くと即日、福生市の物件に入居

その物件はその一般社団法人Aの関連会社が所有する物件

一般社団法人Aの事務所では、賃貸借契約書を作成した（宅建業法違反の疑い）ほか、生活再建サービス契約書も交わした

事例紹介 1

生活再建サービス



生活再建サービス契約では、一般社団法人 A の行うサービスとして「ハローワーク等の求職情報の提供等による就労支援」が記載されている（第1条1項8号）

A のHPでも「自立までのサポートを私たちがお手伝いします」と謳っている

しかし、一切このようなサービスはされず、入居後は何もされない状態に。

虚偽広告の疑いがあるのではないかな？

また、「現住居における部屋の鍵の紛失及び設備の故障等のトラブル対応」も記載されている（第1条1項6号）

しかし、給湯器の故障に長期間対応せず、居住者が銭湯に通わなければならなくなった。

これも虚偽広告の疑いがあるのではないかな？

事例紹介 2

- ・派遣切りで仕事と住まいをなくした男性が、ネットで一般社団法人Bを知り、連絡。
- ・Bの事務所で複数の書類を書かされたのち、即日福生市のアパートの即入居できた。書類の控えはもらえず、何の書類を作成したのか不明。
- ・食事として、乾麺、インスタント麺、レトルトカレー、コメなどが支給。鍋、百均で返そうな食器や箸を支給された。
- ・会ったこともない大阪の行政書士が福生市福祉事務所に対し生活保護を受給できるように書面を送っていた。
- ・福祉事務所から支給される家具什器費や保護費をもらったのは一般社団法人Bの事務所まで支払いに行くことを要求され、それまで通帳やマイナンバーカード、運転免許証を取り上げられる。

事例紹介 2



- ・入居した部屋は、以前は家賃3万円で募集されていた部屋
- ・男性は、生活保護の住宅扶助の上限額である家賃5万3700円で契約。さらに、5000円の共益費も
- ・身分証明書がないので、就職活動や病院への通院もできない
- ・男性は、2023年3月に入居したがすぐに脱出
- ・男性が出た後にもすぐに生活困窮者を入居させて、満室状態で利回りがいい物件との謳い文句で売りに出され、2023年3月にアパート1棟が売却された
- ・入居をあっせんした一般社団法人Bと元のアパートの所有会社は関連会社
- ・もともとの約2倍の家賃の負担をさせられるので、生活保護を脱すこと、脱した後の自立が困難になる。

結論

生活保護利用者を単なる空室を埋める道具として、利回りの良い物件として売却する新手的ビジネス。

これらのビジネスは、貧困からの脱却に役立たず、むしろ貧困を固定化する。
正真正銘の貧困ビジネス。

この事例2の一般社団法人Bに誘われた人の中には、「家賃を代理納付できなくなるから働くな」とまで言われていた人もいた。

もともとの家賃より約2倍の家賃に普通なら住みたいとは思わない。困窮状態を利用して、不当な契約を結ばせている。

大阪の行政書士が、このような貧困ビジネスに協力していることも問題。

大本の原因は公的な住宅政策がほとんどないこと。そのために、このような住宅に困っている者を狙った悪質ビジネスがはやることになる。

この手の「生活困窮者支援」を謳う団体が数多くネットで出ている。雨後の竹の子状態。この状態に歯止めをかけないと。

報告

4.消費生活相談の現場における

関係行政機関との連携事例

消費生活相談員 石橋 妙子

※配信資料はございません。投映資料のみです。

重層的支援体制と消費者見守りネットワークの連携

令和6年3月

消費者庁 地方協力課

高齢者・障害者・孤独孤立しがちな者等の見守り (地域における被害防止)

見守りネットワーク
(消費者安全確保地域協議会)



高齢者・障害者・孤独孤立しがちな者等の
見守り、啓発活動

- 見守りネットワークの充実・強化により、消費者被害を早期発見、未然防止
- 地域の関係者（行政、団体、事業者、ボランティア）の連携強化による、より効果的な見守り
- 地域における積極的な啓発活動、注意喚起

○消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)設置自治体数:479自治体(令和6年2月末時点)

地域協議会の活用例

福祉のネットワーク

私は**ケアマネ**です。今日、利用者のアキラさん宅を訪問しましたが不在でした。他県に別荘地を購入したので、300万円のお金を支払うために、業者と一緒に銀行へ行っていたというのです。最近よく聞く**原野商法**ではないかと不安になり、アキラさんと一緒に消費生活センターに相談しました。



センターに
相談したら

相談員のあっせんにより、**クーリング・オフ**が成立！
契約は無事解除できました。

防災のネットワーク

私は**民生委員**です。一人暮らしの高齢者宅を順番に訪問しています。タケシさんから、近々**屋根を修理**すると聞きました。5日前、訪問した業者から**損害保険を使えば無料で修理**できると説明され、契約したのだそうです。最近、この地域で地震や台風の被害などありませんが、本当に大丈夫なのでしょう。



センターに
相談したら

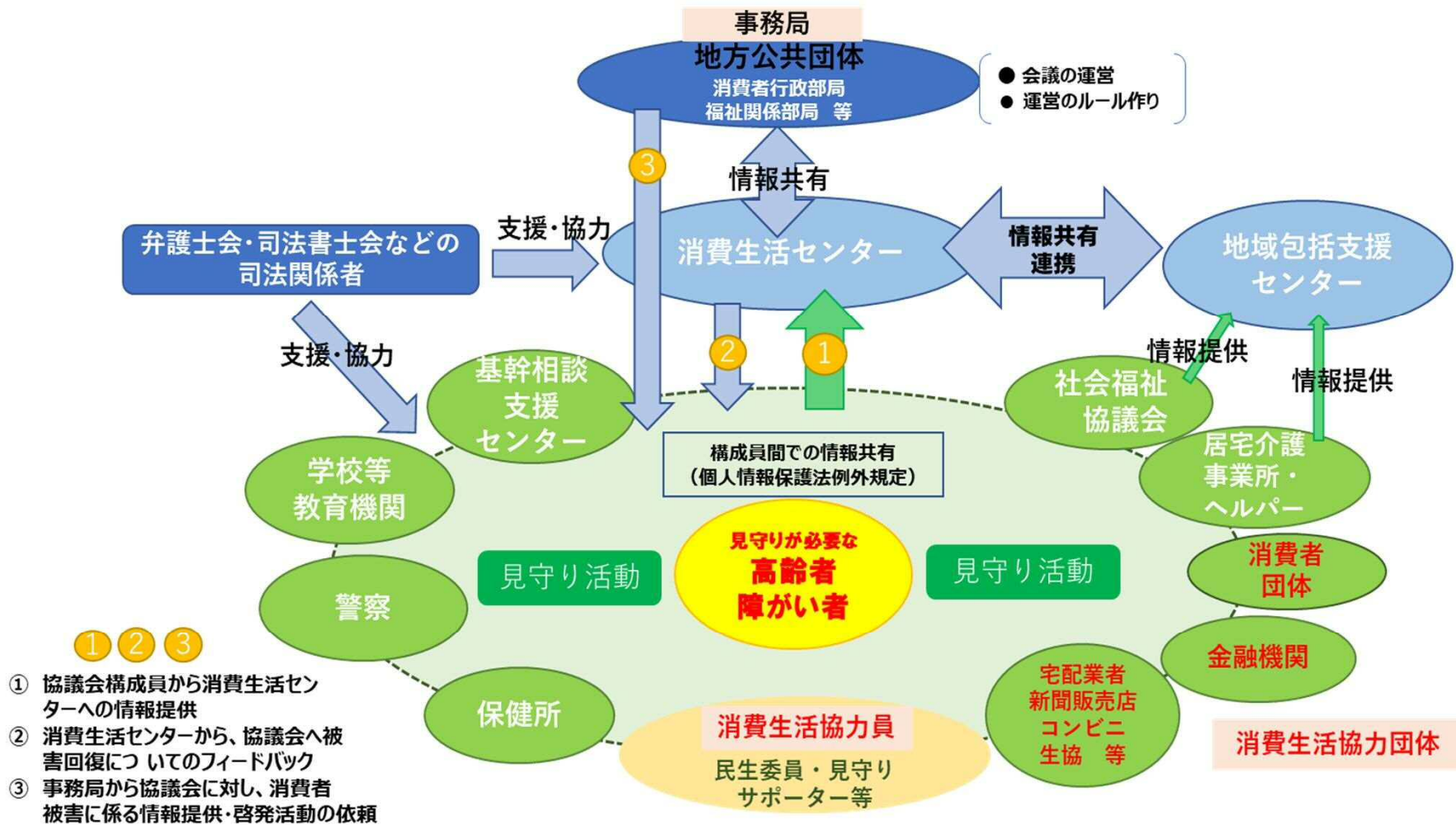
損害保険を使えるのは、**自然災害による被害の場合と**分かり、**クーリング・オフ**が成立。

※「防犯のネットワーク」や「障がい者見守りネットワーク」への追加も同様に有効です。

個人情報を活用した見守りリストの作成と共有



消費者安全確保地域協議会のモデル例



(注1) 事務局は地方公共団体が担うこととなるが、単独事務局の他、消費者行政部局、福祉部局の共同事務局などが考えられる。
 (注2) 協議会の構成員は関係しうる者を幅広く示したもの。地域の実情に応じて、構成員を決めることができる。福祉関係団体や障がい者団体、当事者団体等、多様な主体の参加が期待される。

消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)設置自治体一覧

都道府県名	設置自治体名
北海道	北海道、豊浦町、江別市、釧路市、登別市、北見市、石狩市、湧別町、洞爺湖町、乙部町、恵庭市、中札内村、浦河町、鷹栖町、紋別市
青森県	青森県、八戸市、板柳町、南部町、野辺地町、おいらせ町、五所川原市、三沢市、藤崎町、つがる市、田子町、鶴田町、十和田市、田舎館村、三戸町、外ヶ浜町、六戸町、深浦町、階上町、五戸町、東北町、西目屋村、平内町、新郷村、六ヶ所村、弘前市
岩手県	岩手県、矢巾町
宮城県	仙台市、大崎市
秋田県	北秋田市、大館市、能代市
山形県	山形県、山形市、米沢市
福島県	福島県、西会津町、南相馬市、福島市、広野町、石川町、鏡石町
茨城県	笠間市、取手市、水戸市
栃木県	栃木県、那須町、下野市、那須塩原市、矢板市
群馬県	渋川市、館林市
埼玉県	行田市、日高市、吉川市、小鹿野町、志木市、上尾市、白岡市、加須市、桶川市、鴻巣市、ふじみ野市、小川町、東松山市、北本市、宮代町、坂戸市、鶴ヶ島市、戸田市、春日部市、所沢市、熊谷市、長瀬町、川島町、川越市、伊奈町、鳩山町、上里町、三芳町、和光市、横瀬町、富士見市、新座市、幸手市、三郷市、久喜市、滑川町、朝霞市
千葉県	船橋市、富里市、白井市、印西市
東京都	千代田区、多摩市、板橋区、新宿区、世田谷区、調布市、国分寺市、練馬区、西東京市、三鷹市、大田区
神奈川県	鎌倉市
新潟県	新潟県、佐渡市、魚沼市、弥彦村、村上市、柏崎市、新潟市、五泉市、妙高市、胎内市、刈羽村、南魚沼市、新発田市、見附市、聖籠町、小千谷市
富山県	富山県、富山市
石川県	能美市、加賀市、宝達志水町、能登町、小松市、穴水町、羽咋市
福井県	福井県、坂井市、越前市、敦賀市
山梨県	山梨県、甲府市、笛吹市、富士吉田市、富士河口湖町、山中湖村、鳴沢村、西桂町、忍野村、南アルプス市、市川三郷町、上野原市
長野県	長野市、諏訪市
岐阜県	岐阜市、大垣市、本巣市、各務原市、飛騨市、瑞浪市
静岡県	静岡県、富士市、東伊豆町、南伊豆町、御殿場市
愛知県	愛知県、豊橋市、田原市、江南市、豊川市、西尾市、一宮市、蒲郡市、瀬戸市、安城市、名古屋市、豊田市、高浜市、春日井市、豊明市、岩倉市、新城市、長久手市、東海市、半田市、刈谷市、扶桑町、犬山市、尾張旭市、幸田町、日進市、北名古屋、岡崎市、知立市、みよし市、稲沢市、清須市、大府市、小牧市、碧南市
三重県	名張市、東員町、鈴鹿市、亀山市
滋賀県	野洲市、近江八幡市、大津市
京都府	京都府、大山崎町、宮津市
大阪府	八尾市、和泉市、交野市、岸和田市、豊中市、門真市、箕面市、大阪市、枚方市、貝塚市、富田林市、摂津市、池田市、泉佐野市

都道府県名	設置自治体名
兵庫県	兵庫県、洲本市、南あわじ市、淡路市、豊岡市、養父市、朝来市、香美町、新温泉町、神戸市、尼崎市、西宮市、芦屋市、伊丹市、宝塚市、川西市、三田市、猪名川町、姫路市、福崎町、神河町、市川町、相生市、たつの市、赤穂市、宍粟市、太子町、上郡町、佐用町、篠山市、丹波市、明石市、加古川市、高砂市、稲美町、播磨町、西脇市、三木市、小野市、加西市、加東市、多可町
奈良県	奈良県、大和郡山市、生駒市、香芝市
和歌山県	上富田町、和歌山市、すさみ町、橋本市、御坊市、美浜町、有田川町、由良町、串本町、みなべ町、白浜町
鳥取県	鳥取県、智頭町、倉吉市、湯梨浜町、伯耆町、日野町、三朝町、鳥取市
島根県	島根県、松江市、飯南町、浜田市、大田市、西ノ島町、雲南市、安来市、美郷町、江津市、出雲市、隠岐の島町、奥出雲町
岡山県	岡山市、浅口市、井原市、笠岡市、真庭市
広島県	広島市、呉市
山口県	下松市、周南市、柳井市、宇部市、萩市、岩国市、山口市、美祿市、下関市、防府市、長門市、光市、山陽小野田市
徳島県	徳島県、板野町、上板町、徳島市、北島町、松茂町、吉野川市、阿南市、鳴門市、阿波市、勝浦町、神山町、石井町、小松島市、佐那河内村、上勝町、三好市、東みよし町、美馬市、美波町、藍住町、牟岐町、那賀町、つるぎ町、海陽町
香川県	香川県、高松市、小豆島町、東かがわ市、宇多津町、善通寺市、土庄町、丸亀市、坂出市、観音寺市、さぬき市、三豊市、三木町、直島町、綾川町、琴平町、多度津町、まんのう町
愛媛県	愛媛県、久万高原町、伊方町、八幡浜市、宇和島市、松山市、新居浜市、松野町、鬼北町、今治市、上島町、愛南町、西条市、伊予市、大洲市、四国中央市
高知県	高知市
福岡県	福岡県、苅田町、筑前町、川崎町、大任町、粕屋町、大牟田市、春日市、中間市、岡垣町、篠栗町、大刀洗町、香春町、久留米市、飯塚市、豊前市、宗像市、太宰府市、嘉麻市、志免町、須恵町、新宮町、添田町、糸島市、水巻町、北九州市、久山町、芦屋町、吉富町、うきは市、直方市、鞍手町、福津市、小竹町、築上町、行橋市、筑後市、みやこ町、遠賀町、上毛町
佐賀県	佐賀県、有田町、嬉野市、白石町、多久市、吉野ヶ里町、伊万里市、鳥栖市
長崎県	長崎県、東彼杵町、松浦市、雲仙市、南島原市、大村市、島原市、対馬市、平戸市、五島市、長崎市、壱岐市、波佐見町、佐世保市、佐々町、時津町
熊本県	熊本県、菊池市、天草市、玉名市、水俣市、八代市、熊本市
大分県	宇佐市、九重町、大分市
宮崎県	宮崎市、都城市
鹿児島県	鹿児島県、鹿屋市、瀬戸内町、湧水町、鹿児島市、奄美市、南大隅町、知名町、和泊町
沖縄県	沖縄県、粟国村

(参考) 都道府県、市区町村人口規模別の設置状況

	設置自治体数	総自治体数
全て	479	1788
うち都道府県	26	47
うち5万人以上	209	520
うち5万人未満	244	1221

(※) 地方公共団体から2024年2月末日までに消費者庁に対して設置報告のあった協議会(広域連携による設置を含む)。

消費者安全確保地域協議会設置数の推移

	設置自治体数	総自治体数
全て	477	1788
うち都道府県	26	47
うち5万人以上	207	520
うち5万人未満	264	1221

年月	設置自治体数	増加数
2017年3月末	36	—
2018年3月末	89	53
2019年3月末	209	120
2020年3月末	265	56
2021年3月末	327	62
2022年3月末	380	53
2023年3月末	446	66
2024年2月末	479	33

消費者安全確保地域協議会制度と重層的支援体制整備事業との連携について

令和3年10月 厚生労働省社会・援護局地域福祉課長 消費者庁地方協力課長 通知抜粋

重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会制度との連携について

今般、地域共生社会の実現のための社会福祉法等の一部を改正する法律（令和2年法律第52号。以下「改正法」という。）により改正された社会福祉法（昭和26年法律第45号。以下「法」という。）において、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を構築するため、市町村（特別区を含む。以下同じ。）において、属性を問わない相談支援、参加支援及び地域づくりに向けた支援の3つの支援を一体的に実施する事業（以下「重層的支援体制整備事業」という。）が創設され、令和3年4月1日から施行されました（別紙中「1. 地域共生社会」、「2. 重層的支援体制整備事業における3つの支援」を参照）。

また、消費者行政においては、平成26年の消費者安全法（平成21年法律第50号。）の改正を踏まえ、特に配慮を要する消費者の安全の確保に関して、消費者安全確保地域協議会（以下「見守りネットワーク」という。）の設置の促進など、地域の多様な主体が連携して消費者の見守り活動に取り組む仕組みづくりを進めています。

重層的支援体制整備事業は、従来の支援体制では対応の難しい複雑化・複合化した課題に対応するため、市町村において包括的な支援体制の構築を図るものであり、体制の構築に当たっては、消費者被害の防止に向け、見守りネットワークとの連携を十分に図っていただくことが重要です。

令和5年度先進的モデル事業（見守り活動の促進）

事業

見守りネットワークの
設置促進

【目的】

消費者安全確保地域協議会設置市区町村の都道府県人口カバー率を50%以上へ引き上げる。

【事業内容】

各自治体（都道府県）の実情及び地域特性を踏まえ、設置に向け、各自治体と緊密に連携し、個別具体的な設置支援を行う。

事業

見守り活動の優良事例の
収集・公表

【目的】

消費者安全確保地域協議会に関連する情報及び全国の見守り活動の優良事例を収集・公表する。

【事業内容】

官民を問わず、各地の取組が閲覧できるよう、官民連携や他事業との連携等事例を取りまとめて、公表する。

事業

担い手養成のための
講座等の開催

【目的】

消費生活協力員・協力団体の委嘱及び活動の拡大に向けた啓発

【事業内容】

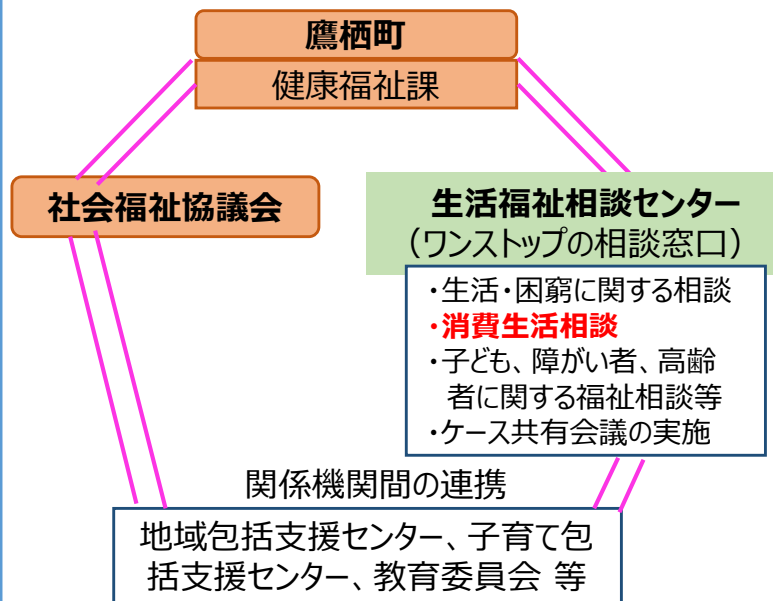
消費者安全確保地域協議会設置済み又は設置予定自治体において、地域の見守り活動の担い手となる「消費生活協力員・消費生活協力団体」の委嘱を促進するための、講座や説明会等の実施。

令和5年度先進的モデル事業 ヒアリング事例

北海道 鷹栖町

重層的支援体制整備事業との連携による見守り体制強化

- ・消費者行政部局が、地域協議会と重層的支援体制整備事業の両方を所管
- ・重層的支援体制整備事業と関連させ、アウトリーチ等の活動を実施
- ・相談窓口を一元化し、相談者の煩雑性をなくす



【鷹栖町の重層的支援体制整備事業の実施体制】

鷹栖町では、地域協議会と重層的支援体制整備事業と関連させた消費者行政を推進しており、相談者から寄せられた相談に対してワンストップで受け止め、必要な支援につなげる体制を構築している。

生活福祉相談センターをワンストップ窓口として設置し、相談者からの内容に応じて福祉サービスや他部署などの適切な機関へつないでいる。この結果、住民にとっては一つの窓口に相談するだけで必要な支援やサービスまでつながることができる環境を構築できている。

また、重層的支援体制整備事業においてアウトリーチ活動も行っており、相談内容から財産の危険が及ぶような場合には消費者行政としての救済措置を取っている。

さらに、消費者問題に巻き込まれる前の段階から、生活福祉や困窮者支援などの視点を持ちながら各ケースの個別対応を行うことで、被害に遭いやすいと想定される層に対して事前にアプローチしたり、支援者側の心の準備をすることが可能になっている。

令和5年度先進的モデル事業 ヒアリング事例

福岡県 大牟田市

既存の協議会へ消費者安全確保地域協議会の機能を追加 他事業との連携による見守り活動

- ・既存の協議会へ消費者安全確保地域協議会の機能を追加した設置形態
- ・福祉部門との連携により、高齢者の消費者トラブル発生時に適切な対応を実現
- ・構成員・構成団体等との連携により、消費者トラブルへの多方面からの対応も可能



【大牟田市権利擁護連絡会の様子】

大牟田市では福祉部門のケアマネジャーやヘルパーと連携しながら高齢者への見守り活動を行っている。

福祉部門は消費者問題への対応を追加した形ではなく、あくまでも従来通りの活動をするものの、垣根を低くして連携しながら見守り活動に取り組んでいる。

その他にも、他部署と連携しつつ、高齢者の権利擁護、虐待や成年後見人制度、不登校の課題などを協議する権利擁護連絡会（以下「連絡会議」という。）を実施している。

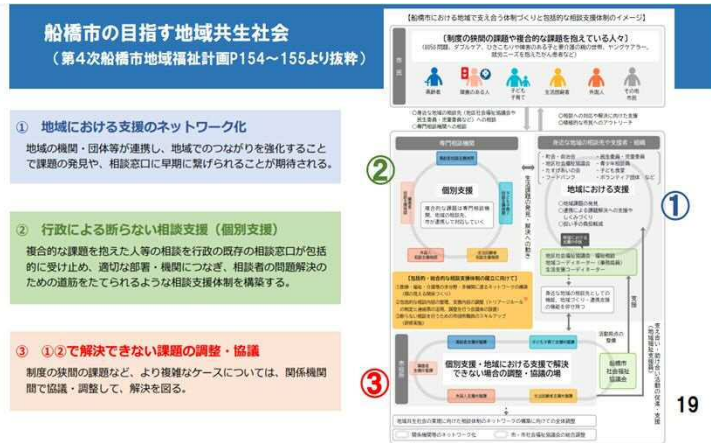
また、連絡会議には弁護士、警察署が構成員として参加しているため、消費者トラブルに関しての相談を行い、解決手段の連絡もしながら見守り活動につなげている。

令和5年度先進的モデル事業 ヒアリング事例

千葉県 船橋市

福祉関係事業者等と連携した高齢消費者の見守り活動の取組

- ・福祉部署との連携により、消費者トラブル発生時の高齢者への適切な対応を実現
- ・消費生活センターのページの中に見守りチェックリストを掲載し、見守り活動への理解を促進
- ・定期的なメール配信、啓発冊子を配布することで、消費者問題を周知・啓発



【船橋市の目指す地域共生社会 イメージ】
※第1回船橋市地域福祉計画推進委員会 資料

船橋市では、主にケアマネジャーやヘルパーなどの福祉の現場で活動する事業者、民生委員や市の福祉施設と連携を取りながら、高齢者への見守り活動を行っている。また、船橋市消費生活センターのページの中で見守りチェックリストの掲載をしており、見守り活動や消費者トラブルの対処方法の理解度の向上に繋がっている。その他にも、他事業者との連携で相談や事例報告があったものに対して、市民へのメール配信、啓発冊子を活用した、効果的な啓発活動となっている。

消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク） 関係条文抜粋

○消費者安全法（平成21年法律第50号）

第四節 消費者安全の確保のための協議会等
(消費者安全確保地域協議会)

- 第十一条の三 国及び地方公共団体の機関であつて、消費者の利益の擁護及び増進に関連する分野の事務に従事するもの（以下この条において「関係機関」という。）は、当該地方公共団体の区域における消費者安全の確保のための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）を組織することができる。
- 2 前項の規定により協議会を組織する関係機関は、必要があると認めるときは、病院、教育機関、第十一条の七第一項の消費生活協力団体又は消費生活協力員その他の関係者を構成員として加えることができる。

(協議会の事務等)

第十一条の四 協議会は、前条の目的を達成するため、必要な情報を交換するとともに、消費者安全の確保のための取組に関する協議を行うものとする。

- 2 協議会の構成員（次項において単に「構成員」という。）は、前項の協議の結果に基づき、消費者安全の確保のため、消費生活上特に配慮を要する消費者と適当な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を行うものとする。
- 3 協議会は、第一項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成員が行う消費者安全の確保のための取組に関し他の構成員から要請があった場合その他の内閣府令で定める場合において必要があると認めるときは、構成員に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。
- 4 協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。

(秘密保持義務)

第十一条の五 協議会の事務に従事する者又は協議会の事務に従事していた者は、協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(協議会の定める事項)

第十一条の六 前三条に定めるもののほか、協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、協議会が定める。

(消費生活協力団体及び消費生活協力員)

第十一条の七 地方公共団体の長は、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人のうちから、消費生活協力団体又は消費生活協力員を委嘱することができる。

2 消費生活協力団体及び消費生活協力員は、次に掲げる活動を行う。

一 消費者安全の確保に関し住民の理解を深めること。

二 消費者安全の確保のための活動を行う住民に対し、当該活動に関する情報の提供その他の協力をすること。

三 消費者安全の確保のために必要な情報を地方公共団体に提供することその他国又は地方公共団体が行う施策に必要な協力をすること。

四 前三号に掲げるもののほか、地域における消費者安全の確保のための活動であって、内閣府令で定めるものを行うこと。

3 地方公共団体の長は、消費生活協力団体及び消費生活協力員に対し、前項各号に掲げる活動に資するよう、研修の実施その他の必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(秘密保持義務)

第十一条の八 消費生活協力団体の役員若しくは職員若しくは消費生活協力員又はこれらの者であった者は、前条第二項各号に掲げる活動に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。