

「孤独・孤立、貧困と消費者被害」シンポジウム（主催：消費者庁 受託者：消費者スマイル基金）

開催概要

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 純子氏

昨年12月と今年1月に実施したオンライン相談会のオンラインチャット（一部メール）・電話相談に寄せられた相談から代表的な事例を紹介しながら、助言及び注意喚起をされた。同種の被害に遭わないように事例をもとに紹介。普段トラブルに巻き込まれていないときから情報を受け取ること、トラブルに遭遇しても、相談できる場（消費生活センターなど）を知っていることなどの周知が行われた。

① あやしい副業・投資話

誰でも簡単に必ず稼げると副業や投資話を勧められ、稼げずお金が返ってこないなどの相談。きっかけが SNS の広告などでの詐欺的な FX 取引等のトラブルが増えている。相手とはメッセージアプリで繋がっているケースが多く、メッセージをブロックされるなど連絡が取れなくなると解決が難しい。国民生活センターや消費者庁からの注意喚起を紹介。

- ・詐欺的な手口として「必ず」「確実」「楽して」「簡単」「高利回り」などの言葉に注意すること。
- ・投資話では無登録の海外事業者による詐欺的な投資勧誘が目立つ。事業者の登録有無を確認すること。

② 「問題のある」定期購入

スマホの SNS に出た広告を見て、1 回限りの契約と思って申し込むと、縛りのある高額な定期購入だったというもの。相変わらず化粧品やサプリメントなどのトラブルが多い。最近の繰り返される問題点を紹介（特に解約したくても電話が繋がらない、回数縛りなど）。以下のトラブルの原因を挙げている。

- ・ SNS の広告表示の問題
- ・ SNS の広告表示と販売サイトの広告表示が違う

通信販売には広告表示規制があり、それが守られているサイトか確認することや国民生活センターの「最終確認画面チェックリスト」、「問題のある最終確認画面」を紹介。

③ 「詐欺的ネット通販サイト」

ネット通販で代金を振り込んで以降、偽ブランド品が届く、粗悪品が届く、商品が届かないという相談。今回の相談会だけでなく普段から多いトラブル。解決するのが難しいトラブルだが、相手と連絡が取れない場合に、相手の関連事業者（決済関連、配送関連、代引き関連業者など）と連絡を取ってみるなども紹介。販売サイトの表記の確認ポイント（特商法上表記に返品特約や事業所の所在地や連絡先などが表示されているか）、偽サイトのチェックポイントなどを紹介。

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（オンライン相談会の報告）

（特非）消費者スマイル基金 事務局長 磯辺 浩一氏

① 今回の事業で2023年11月と12月の計15日間に実施した、オンラインチャット（一部メール）・電話での臨時的消費者相談の概況と寄せられた特徴的な相談の概要、事例を紹介。

- ・時間帯 平日（月～金）16時～20時（4時間）、土・日・祝 13時～20時（7時間）
- ・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、電話180件（若い方は電話に抵抗があり、チャットでの相談が多い）。
- ・通信販売に関わる相談が53.2%と多かった。
- ・18～20代で訪問販売の事案が15件と多くなっており、内訳を見ると7件がレスキュー商法に係るものであった。

② 孤独・孤立状況、家計状況の把握方法や、孤独・孤立と家計状況の関連についての今回の事業での傾向、事例を紹介。

<傾向>

- ・家計の状況が厳しい方が孤独・孤立の程度が高い。
- ・孤独・孤立の程度が高い方に、通販の詐欺サイトの相談が多い。
- ・家計の状況が厳しい方にもうけ話、副業に関する相談などが多い。

また、相談会の実施とは別に、孤独・孤立、貧困問題に取り組んでいる三つのご協力いただいた団体（伊賀市社会福祉協議会、生活クラブ生協神奈川、2023「いのちと暮らしを守るなんでも相談会」）から孤独孤立の状況に関連すると思われる相談について、その概要の提供を受け、紹介。

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～

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

反貧困ネットワーク 弁護士 林 治氏

コロナ禍以降、“ゼロゼロ物件” ※1の追い出し屋の被害や“囲い屋” ※2などの新たな貧困ビジネス ※3が増えていることについて説明。貧困層を手助けする体裁を装い、住宅を提供するなどして貧困層に近づいてくるケースが多く、HP や X (旧 Twitter)、炊き出し会場などで宣伝されている。また、貧困ビジネスの相談事例も紹介。20年以降、新手の貧困ビジネスとして、「生活困窮者支援」を謳う団体が、ネットの検索の上位に引っ掛かってくるほど非常に増えていると報告。

- ※1 敷金、礼金などの初期費用がともに0円で、保証人もいらず、貧困状態の方でもすぐに入居可能で貧困者を救済するように装って住宅を提供している。家賃を滞納すると、ただちに追い出されてしまう等のトラブルのこと。
- ※2 路上生活者等に対して、「私たちの施設に来れば、生活保護を利用できる」と語って入居させるが、その後、施設から転居できないようにするトラブルのこと。
- ※3 「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」のこと。

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 妙子氏

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として、千葉県山武市、旭市の消費生活センターの多重債務に関する連携事例を紹介。山武市ではオリジナル消費生活見守りカレンダーを毎年作成し、社会福祉協議会（以下、社協）、地域包括支援センター、小中学校ほか関係各所に頒布し、消費生活センターの周知と連携強化を図っている。旭市では、司法書士会や弁護士会、法テラス、社協などさまざまな機関と連携している。

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 総括補佐 内田康太郎氏

消費者被害を防止するための消費者安全確保地域協議会（以下、見守りネットワーク）の概要と、福祉分野で進めている重層的支援体制、見守りネットワークとの連携を制度的な面から説明し、消費者被害を防止した活用事例も紹介。

① 見守りネットワークの概要

孤独・孤立の状況の方、認知症傾向にあるような高齢者の方、障がい者の方々の消費者被害を防止するため、見守りネットワークを設置。地域の関係者の効果的な見守り、それから地域において積極的な啓発活動、注意喚起を行っていることを紹介。消費者被害の早期発見、未然防止につなげていくということが期待されている。重要なのは、見守りが必要な高齢者、障がい者に日々の活動の中で接点があること。そのため、福祉関係の方や消費生活協力員、消費生活協力団体の方々との協力も進めていきたい。

② 見守りネットワークの設置状況

日本の地方自治体の中で、479の自治体で見守りネットワークを既に設置している（24年2月末時点）。設置数は全自治体の3割弱で、着実に増加しているが今後も継続して増やしていきたい。

③ 重層的支援体制と見守りネットワークの連携

厚生労働省では、2020年の改正社会福祉法により、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、市町村において相談支援や参加支援、地域づくりに向けた支援を一体的に行う重層的支援体制整備事業を進めている。消費者庁では、見守りネットワークの設置、活動活性化を促進するための事業を実施している。例えば見守り活動の優良事例の収集、公表などである。両制度の連携について、厚労省及び消費者庁は連名で課長通知を出している。24年度も継続して取り組む。今回先進的モデル事業のヒアリング事例も紹介。

6. パネルディスカッション「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～」（進行 コーディネーター石戸谷（港共同法律事務所 弁護士）氏）

6-1. 報告

① 孤独孤立対策の現状とこれから

大西 連氏（内閣官房政策参与、認定NPO法人 自立生活サポートセンター・もやい 理事長）

孤独・孤立対策が今どうなっているのか、孤独・孤立対策の現状とこれからについて紹介。

- ・孤独・孤立について政府の調査から、日本社会の約4割の人が孤独を抱え、また孤立していること、そして、20代から50代の働き盛りの年代は孤独が強いことが分かった。特に働いている年代は社会的なサービスと接点がない状況である。
- ・家族との死別や心身のトラブル、転職、離職、一人暮らしなど孤独を感じやすいタイミングである。
- ・社会的に弱い立場の方も孤独が強くなりやすい傾向がある。一方で見えてきたこととして、例えば年収が低い方と高い方を比べると、年収が低い方のほうが孤独が強いが、年収が高い方の中にも無視できない孤独を抱えてる方がいる。
- ・孤独・孤立に社会課題が結びつくと、複雑化・深化させてしまう性質がある。
- ・社会や個人の免疫力を高めていく、そういった施策が孤独・孤立対策となる。
- ・必要な視点は、困り事を抱えてる方への支援を総合的に行うこと、困りごとが起きにくい社会にするこ

とで、社会の価値観とか在り方とか、つながりをどうつくるのが重要。暮らしの中でつながりを強くすることが必要である。

- ・24年4月、孤独・孤立対策推進法が施行された。基本理念として、孤独・孤立の状態は誰にでも起こり得ること、当事者もしくはその家族主体で施策が行われるなどの内容が掛かっていることが特徴だ。
- ・孤独・孤立対策は、国民の理解の増進や連携や協働、あらゆる分野の人が一緒に考える取り組みであることが重視された法律であると紹介。
- ・重点計画の4つ基本方針と現在の具体的な取り組みについて紹介。特に基本方針の中の極めて重要なポイントとして、孤独・孤立対策に取り組むNPO等、別にNPO以外にも、社協、社会福祉法人、民間団体、協同組合、企業も含めて支援し、官民NPOとの連携強化が大きな軸である。

② 孤独・孤立、貧困問題と消費者被害～行政機関内連携、民間との多様な連携を考える～

丹羽 典明氏 ((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)

(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 (以下、NACS) の事業活動、消費者相談の状況、相談内容の事例について説明。また、適格消費者団体「消費者市民サポートちば」の活動として、差止請求の事例や消費者啓発活動についても紹介。

- ・NACSでは、22年度は約1,300件の相談を受けており、相談内容の販売購入形態として、通信販売、店舗販売、訪問販売、電話勧誘販売で8割を占めている。特定商取引法に関わる相談が多いので、問題解決のための検討をする必要がある。
- ・行政の消費者相談窓口だけで補完しきれない部分は、平日以外でも相談窓口を設置することは消費者被害をなくすために大変有意義である。
- ・県や人口の多い市での消費生活センターは相談件数が多く、一人の相談にかけられる時間が限られるのが課題。相談者と向き合う体制づくり、高齢者の消費者トラブルでは福祉協議会や民生委員、地域包括支援センター、地域サポーターとも連携して、見守り活動ができる連携組織を構築しなければいけない。消費者への啓発教育、地域サポーターの育成と連携は急務である。

③ 安心して暮らすために

平井 俊圭氏 (伊賀市社会福祉協議会 会長)

伊賀市社協の活動内容について紹介。

- ・悪徳商法の問題というのはとても深刻で20年ほど前から取り組みを始めた。消費者問題はさまざまな分野が関わらないと解決できない問題である。社協はいろいろな分野とのつながりが多くあり、一生懸命取り組みをしてきた。特に市民参加の対策チームの養成については、20年前から行っている。
- ・現在の消費者トラブル防止に向けた仕組みとして、市内に3カ所の地域包括支援センターがある。伊賀市の消費生活相談窓口と社協が連携しながら相談を進めている。
- ・伊賀市社協では、悪徳商法の被害拡大を食い止めるための人材育成を目的に「いが悪徳バスターズ養成講座」を開催している。“悪徳バスターズ”の活動例としては、悪徳商法の発見と相談窓口への紹介役、さらには契約する時の同席人となる。一人で契約するとどうしても言葉に乗せられてしまったりするので同席人がいることはいいのではないかと思う。

④ ～行政機関内連携、民間との多様な連携を考える～※私たちの活動から※

小林 紀久子氏 (特定適格消費者団体・適格消費者団体 特定非営利活動法人 消費者支援機構関西 理事・事務局長)

特定適格消費者団体・適格消費者団体 特定非営利活動法人 消費者支援機構関西（以下、KC's）についての概要と活動、今後の課題などを説明。

- ・最近の事案について紹介。お試しの定期購入、結婚式場のキャンセル、脱毛サロンの不当な契約条項の使用等について事業者に止めるように求めたり、消費者への返金についても求めるなどの最近の活動事案について紹介。
- ・貧困と消費者被害対策につながる事案についても紹介。16年に「家賃債務保証会社に対する不当条項の使用差し止め請求訴訟」をし、22年に最高裁判決で契約内容の改善が認められた。今後、同類の事業者にも影響を与え、これから契約を行う消費者の被害防止、未然防止につながった事案である。
- ・当団体の活動の起点は消費者からの情報提供である。現状の課題として（特定）適格消費者団体の一般的な認知度が低い、②直接的に孤独・孤立や貧困に関わると思われる情報提供があまりないこと、（特定）適格消費者団体は生活困窮などの困り事の直接支援や助言などにはできないこと、孤独・孤立や貧困などの支援を行う団体との連携が十分ではないことが挙げられる。
- ・孤独・孤立や貧困などの支援を行う団体などと相互の連携を深めていけば、孤独・孤立や貧困の消費者の被害の拡大防止や集団的被害回復へ向けた取り組みができるのではないかと。日頃からそのような団体とのつながりを持つことが大事である、
- ・地域の一員として、地域の見守りネットワークの中に私たち適格消費者団体自身が参画をしていく、必要な場合は差し止め等の活動につなげていくこともできるのではないかとと思う。

⑤ 「貧困」と「消費者問題」

大西 連氏（内閣官房政策参与、認定NPO法人 自立生活サポートセンター・もやい 理事長）

認定NPO法人 自立生活サポートセンター・もやいの概要や活動内容、相談事例などを紹介。

- ・経済的な困窮の背景には孤独・孤立の問題があると思っている。消費者被害の問題は、経済的困窮者も被害を受けたり、だまされて加害者側の仕事をさせられるなど接点がある。社会とのつながりがない部分が問題である。
- ・経済的な困窮者の消費者被害の主な事例として、貧困ビジネスの被害に遭うケース、SNSで知り合った人に仕事を紹介されたが、実は特殊詐欺などの犯罪に関わっており被害者が加害者になってしまうケース、ロマンス詐欺の被害に遭うケースなどが挙げられる。
- ・貧困と消費者被害は密接に関わっており、予防的な観点からも経済的な困窮者の方へ社会的なつながりをつくっていくことが重要だと考える。
- ・生活困窮者の方へさまざまな支援を行うNPO団体と、消費者問題に取り組む団体が連携し、コミュニケーションを取り相互に研修や情報交換などを行っていくことが今後の課題と考えている。

6-2. パネルディスカッション

<テーマ 1：多様な連携の状況について（進行 コーディネーター石戸谷氏）>

○丹羽氏（NACS）

- ・見守りネットワークが全市町村に組織化されればいいが、私の住んでいる県ではまだ4市しか組織化されていない。また、県や人口の大きな都市になると組織の構築が難しいのが現状である。

○石戸谷氏（弁護士）

- ・見守りネットワークでは個人情報のやりとりはできるようになっている。省庁と見守りネットワーク

の連携が一番大事なところではないかと思う。連携も話を聞くと年に1、2回ほど会議をする程度である。次々と新しい消費者問題が出てくる中で、そのくらいの連携では消費者の情報提供は不十分だと思う。これでは、情報提供自体がスムーズにやりとりができないのではないかと。

○平井氏（伊賀市社会福祉協議会）

- ・伊賀市では8万弱の人口のためやりやすいのかもしれないが、さまざまな分野の人たちが支援が必要な人に関わることができないと、あらゆる問題は解決できないと思う。伊賀市役所内に庁内連携会議というのがあり、縦割りを超えて、その人に関わる問題について課長が集まって話し合う場がある。社協もその場に呼んでいただいている関係性だ。そういったものができていくといい。

○石戸谷氏（弁護士）

- ・徳島県で消費者庁はモデル事業を行っている。そこで出された報告書に、“人口が多い県や市は関係者が多く距離も遠くなるので組織的なつながりの工夫が大事である”、“協議会プラス意識的に集まって顔が見える関係をつくるのが重要である”と指摘されている。この部分で連携がうまく取れると孤独・孤立、貧困と消費者の問題にも対応ができるようになっていくのではないかと思う。

<テーマ 2：多様な連携 今後の課題（進行 コーディネーター石戸谷氏）>

○丹羽氏（NACS）

- ・県から依頼を受けて毎年消費生活サポーター養成講座とか、消費者被害防止のための高齢者見守り講座と開催している。問題点として二つ挙げられる。一つは講座の後に受講者にフォローがあまりないこと。再度、事例の検討やどういう活動ができるかなどを具体的に話していかないと機能していかないと。二つ目は県として行っているが、各市町村の見守りネットワークの団体につなげるということが全然できていないことである。町内会や民生委員、地域包括ケアなどでうまく小単位でくくって消費生活サポーターの方も加わる、消費生活センターとの連携ができる形を取らないと特に大きな都市では機能しないのではないかと。

○石戸谷氏（弁護士）

- ・消費生活センターは1970年代の電話相談のモデルでずっと対応してきている。今は社会状況が変わり、福祉部門のアウトリーチ支援に頼るなどしないと根本の問題解決ができない状況になっている。しかし福祉部門も多忙なので、そこに委ねるだけではなく消費者部門は養成講座などの取り組みを行っている。

○平井氏（伊賀市社会福祉協議会）

- ・先ほどの伊賀市社協の活動内容でお話した悪徳バスターズ養成講座を始めたのは、市民たちがつながっているところにはなかなか入りにくいという、元悪徳営業マンの話がきっかけだ。市民の方が被害を発見しやすい。そうした問題に関心を持つ市民の方々をたくさん養成することで、トラブル情報を見つけやすくなる。この養成講座はかなり効果があったが、メンバーの高齢化により24年に10年振りに開いた。

○石戸谷氏（弁護士）

- ・全国消団連の調査だと、自治体が地域サポーターの登録、要請を行っているのは28件ということで、多くのところでこの方式で取り組まれている。孤独・孤立問題を考える上でも、サポーターの養成講座の中に孤独・孤立の問題の内容も入れていくことも考えてもいいと思う。
- ・大阪は人口が多く、見守りネットワークの取り組みも活発である。33市のうち14市にできていて、地

域サポーターの活動も行っているので、ここに適格消費者団体が関わっていくと大変力強いと感じている。

○小林氏 (KC's)

- ・現状、地域とはつながっていない。支援団体や地域協議会ともほとんどつながっていない状況である。まず、どういった活動をされているのか知ることから始めないといけないと思っている。今後の課題と感じている。

○大西氏 (NPO 法人 自立生活サポートセンター・もやい)

- ・私たち民間の NPO で生活困窮者の支援団体もまだまだ地域とつながれていない部分がある。行政は行政で困窮者の窓口として福祉事務所、委託先の NPO や社協などさまざまな窓口があるが、顔なじみになるほどの関係までではない。当然、現場の対応の中で個別に連携することはあるが、大きな枠組みとしての連携面ではまだまだ大きな課題があると思う。
- ・消費者部門では、消費者というテーマから貧困というところも含めて孤独・孤立を考える、消費者の入り口から連携していくことを考えてくれているが、実は同じように私たちも考えている。
- ・孤独・孤立は最初から福祉分野に限らずあらゆるテーマを包含している。そのため、自治体や国にあらゆる分野の人たちにプラットフォームに入っていただきたいとお願いをしている。いろいろな人たちに入ってもらってそういう座組をつくり、そこで顔を合わせる関係から始めることを大事にしたい。
- ・各分野がいろんな分野の人と連携する場を広げていくこと、いろいろな人たちが研修会など以外でも自然に交流する場をつくり、同じ地域で活動している同士が知り合い、そこから双方向で対応していく。孤独・孤立対策は同じ人を同じ場に集めることを意識して行っている。ぜひ各地域の消費者団体の方にそのプラットフォームに入ってもらいたいと思う。

7. 閉会あいさつ 消費者庁消費者制度課 課長 古川 剛氏

今回「孤独・孤立、貧困と消費者被害」の問題をテーマにしたことは良かったと思う。孤独・孤立の問題と消費者の問題はすべての人に関わる問題であり、同じ考え方に立てるのではないかな。

消費者問題の側から考えた時に、一人ひとりに寄り添う支援の範囲の難しさ、そしてそれをどう対応していくのが課題である。消費者行政だけでは対応ができない複合的、複層的な問題、その中に消費者問題や孤独・孤立の問題がある。

孤独・孤立というのは国も自治体も含めて、行政として一番アウトリーチ※4しにくいところにどう対応するのかっていうことを考えるのが孤独・孤立の対策だと思う。孤独・孤立という意味においても、消費者問題は幅の広い問題が多く、孤独・孤立の対策を考えるときに、これまで培ったものは寄与するのではないかな。これから連携を拡充していきたい。

※4 支援が必要である人に対して情報や支援を届けること