

## 消費者問題解決力の高い地域社会づくりに向けて

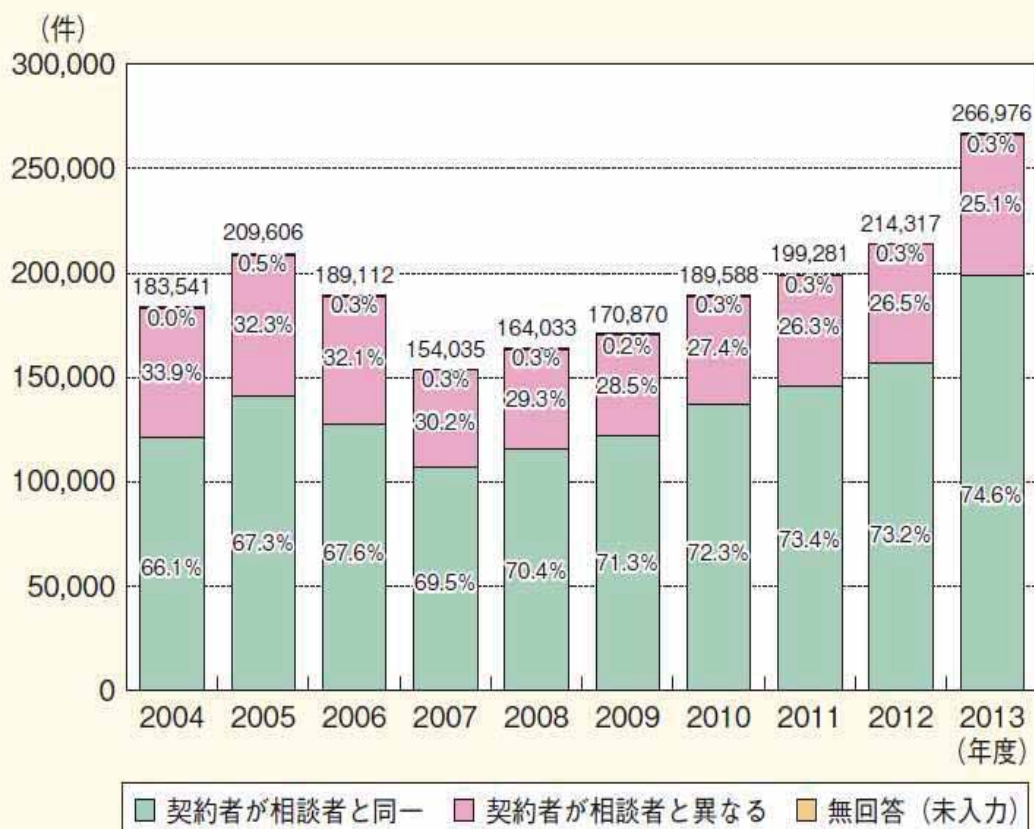
平成26年11月22日

消費者庁消費者教育・地方協力課長

植田 広信

1

図表5-2-1 「高齢者」に関する相談は増加傾向



(備考) PIO-NETに登録された契約当事者が65歳以上の消費生活相談情報 (2014年4月30日までの登録分)。

2

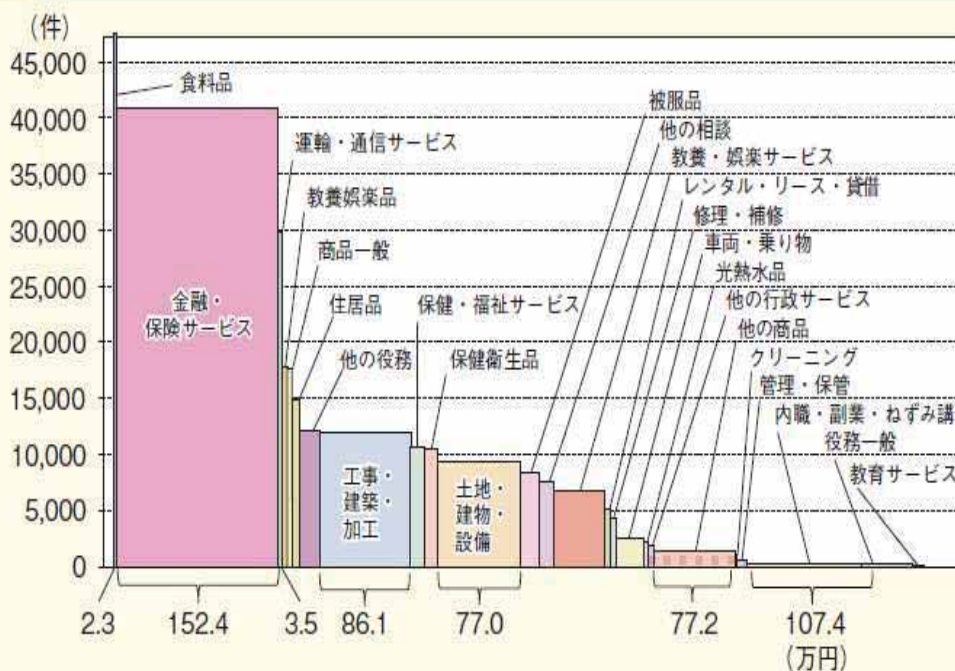
34

図表4-1-15 2013年度の高齢者の消費生活相談は更に増加



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2014年4月30日までの登録分)及び総務省「人口推計」(各年10月1日現在のデータ)より消費者庁作成。  
2. 2008年度(年)=100としたときの指数。

図表4-1-16 2013年度の高齢者の商品別消費生活相談件数は、「食料品」が最も多い結果



(備考) 1. PIO-NETに登録された2013年度の契約当事者が65歳以上の消費生活相談情報(2014年4月30日までの登録分)。  
2. 縦軸は、商品別分類の相談件数。  
3. 横軸の商品別分類の幅の長さは平均既支払額を示している。  
4. 平均既支払額は無回答(未入力)を0と仮定して、消費者庁で算出している。  
5. 各商品分類項目は相談件数の多い順に並んでいる。

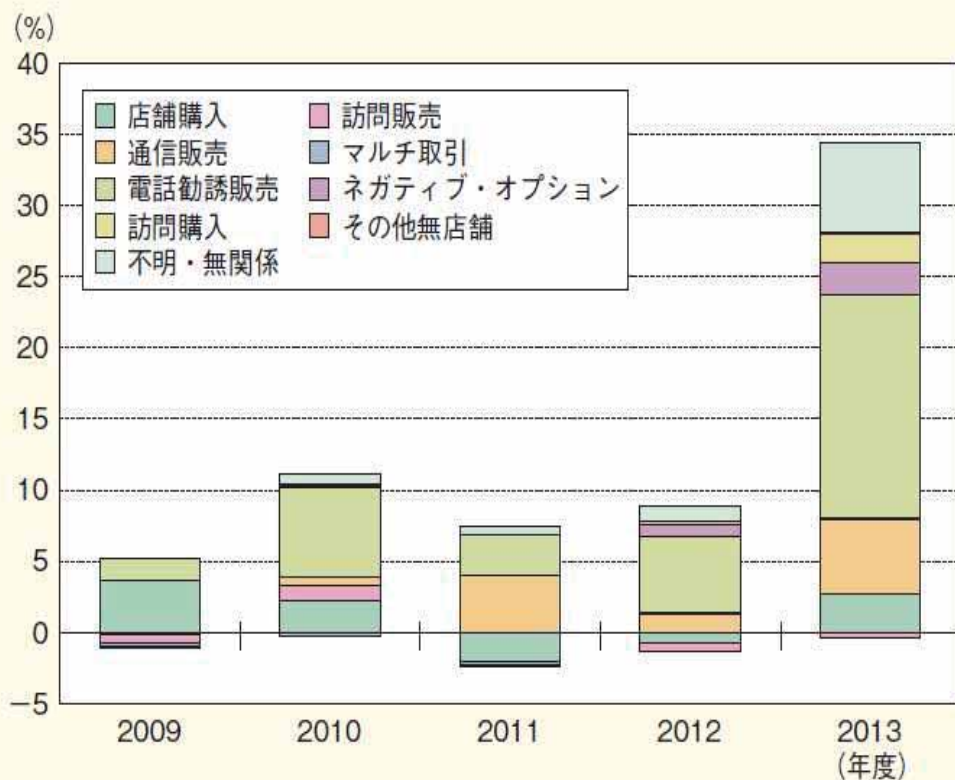
図表5-2-2 高齢者・未成年者の被害は本人以外から相談が寄せられる傾向



(備考) PIO-NETに登録された2013年度の消費生活相談情報 (2014年4月30日までの登録分)。

5

図表4-1-17 2013年度の高齢者の前年度からの相談件数の変化には、ほとんどの販売購入形態が増加に寄与しており、中でも「電話勧誘販売」が大きく寄与



(備考) 1. PIO-NETに登録された契約当事者が65歳以上の消費生活相談情報 (2014年4月30日までの登録分)。  
2. 2013年2月21日以降、特定商取引法改正により「訪問購入」が新設されている。

6

## 高齢消費者への悪質電話対策のモデル事業の実施 ①

～ 消費者庁モデル事業の各地域での実施内容 ～

● 消費者庁では、地方自治体と連携して、電話をきっかけとした消費者トラブル抑止を図る「高齢消費者の二次被害防止モデル事業」を平成25年9月から約2月末までの約5か月間実施。

<モデル事業のイメージと概要>



	盛岡広域8市町村(岩手県)	千葉市(千葉県)	旭市(千葉県)	杵築市(大分県)	日出町(大分県)	合計
対象世帯数 電話見守り: <装置設置>:	33世帯 <26世帯>	115世帯 <85世帯>	99世帯 <77世帯>	18世帯 <18世帯>	257世帯 <32世帯>	522世帯 (238世帯)
設置した装置の機能	事前警告有・自動録音(希望により手動録音も)	事前警告有・自動録音	事前警告有・自動録音又は手動録音	事前警告無・自動録音	事前警告無・自動録音	—

※ 対象世帯数は平成25年2月末までの最終段階でのもの。

7

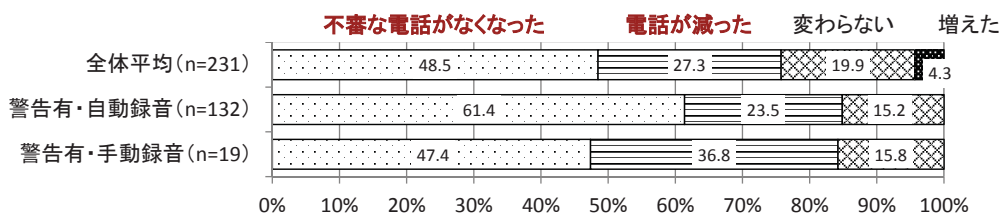
## 高齢消費者への悪質電話対策のモデル事業の実施 ②

～ 電話による見守り、通話録音装置の設置等による取組と成果をもとにした手引を作成～

### モデル事業の実施結果

- 対象世帯数と実施期間に限りがあるが、対象世帯において電話をきっかけとする被害は無し(一方で、訪問をきっかけとする被害は2件発生)
- 対象者にアンケートをしたところ、次のとおり(421人回答、回収率80.7%)。
  - ・実施前に比べ、約4分の3の対象者で不審電話の回数が減少し(回数は約4分の1に減少)、約95%の対象者から、電話による見守りが安心感につながったと回答
  - ・通話録音を事前に警告する機能がある装置を設置した世帯では、悪質な電話が約10分の1に減少。約96%の対象者から、その装置の設置が安心感につながったと回答
- 事前警告機能が無く、自動で録音開始する装置を設置した場合にのみ録音データを取得(合計10件のみ。事業目的に応じて、装置の機能を選択する必要)

通話録音装置に事前警告機能があると、不審な電話の件数の減少に大きく寄与したことが確認できた。



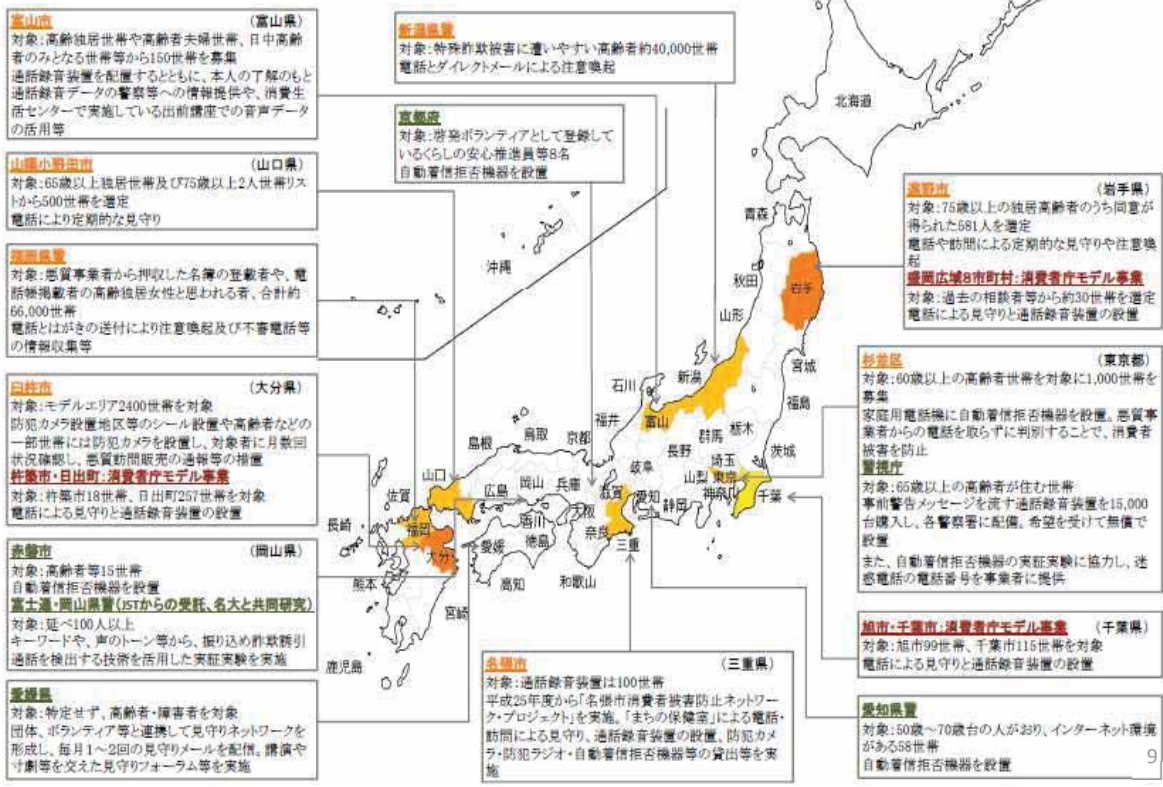
### 手引の作成・普及

- モデル事業の効果や課題などを分析・検証。地方自治体向けの手引きを作成し、全国各地での取組を促進。
- 今後、全国での同様の取組の実施状況を調査・把握して、手引の改善とさらなる普及を図る。

8

手引で紹介している事例

- 消費者庁の「高齢消費者の二次被害防止モデル事業」3県(5地域) : (岩手県)盛岡広域8市町村、(千葉県)旭市・千葉市、(大分県)杵築市・日出町
- 地方消費者行政活性化基金の先駆的プログラム「悪質事業者による消費者被害の防止の強化」(8地域) : (岩手県)遠野市、新潟県警、(山口県)山陽小野田市、福岡県警、(富山県)富山市、(三重県)名張市、(東京都)杉並区、(大分県)臼杵市
- 別途取り組まれている先進事例(6地域) : 警視庁、愛知県警、京都府、(岡山県)赤松市、神富士通・岡山県警、愛媛県 以上、合計13都府県、19地域、20事例



不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律(概要)

消費者安全法

平成26年6月  
消費者庁

I 総則

○消費者教育の推進 国及び地方公共団体の責務として、消費者教育の推進等を通じて消費者安全の確保を図ることを明記(第4条第6項)

II 消費生活相談等の事務の実施、消費生活センターの設置等

- 都道府県・市町村による消費生活相談等の事務の実施(第8条〜第9条)
  - ・都道府県による、市町村の消費生活相談等の事務の共同処理等に関する必要な調整
  - ・事務を適切に実施できるものとして内閣府令で定める基準に適合する者に委託
  - ・国及び国民生活センターは、研修等必要な援助を実施
  - ・秘密保持義務規定(国民生活センター役員員についても同様の規定。国セン法第9条)
- 消費生活センターの設置等(第10条〜第11条)
  - ・消費生活センターの組織運営等について、内閣府令で定める基準を参照し条例整備
  - ・消費生活センター等に消費生活相談員を置く
    - ・事業者に対する消費者からの苦情に係る相談・あつせんに従事する者
    - ・消費生活相談員資格試験に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事又は市町村長が認めた者から任用
  - ・都道府県は、都道府県の消費生活相談員の中から、指定消費生活相談員(市町村の消費生活相談に関し助言、協力、情報の提供その他の援助を行う)を指定

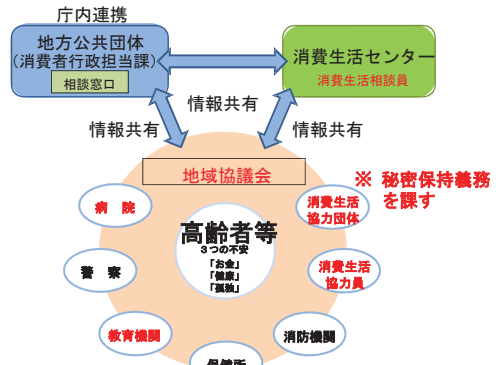
III 地方公共団体の長に対する情報の提供

○消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報提供(第11条の2)  
・内閣総理大臣、国民生活センター及び地方公共団体が、他の地方公共団体に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報を提供

IV 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11条の3〜第11条の6)
  - ・国及び地方公共団体の機関、病院、教育機関、消費生活協力団体又は消費生活協力員等により、消費者安全確保地域協議会を組織
  - ・協議会は、消費生活上特に配慮を要する消費者の見守り等必要な取組を行う
  - ・秘密保持義務規定
- 消費生活協力団体及び消費生活協力員(第11条の7及び第11条の8)
  - ・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、消費生活協力団体及び消費生活協力員を委嘱
  - ・秘密保持義務規定

地方消費者行政の連携イメージ



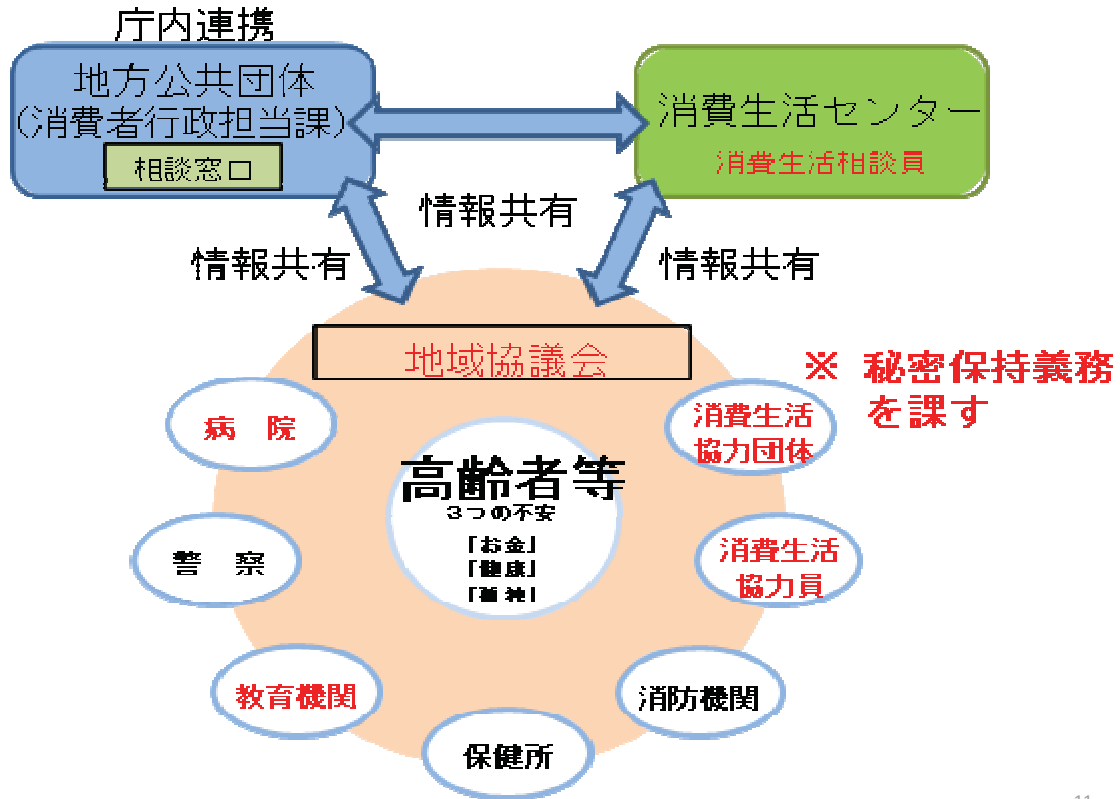
V 登録試験機関

- 登録の要件等(第10条の3第1項、第11条の9〜第11条の12)
  - ・内閣総理大臣は、登録要件(適切な試験委員の配置等)に適合する法人から申請があったときは、消費生活相談員資格試験に関する登録試験機関として登録しなければならない
- 登録試験機関に対する監督等(第11条の13〜第11条の24)
  - ・試験業務規程の認可、試験委員の届出
  - ・財務諸表の備付け等、改善命令等、登録の取消し、報告・立入調査等

VI 附則

- 経過措置(附則第3条) 内閣府令で定める基準に適合する者[消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー又は消費生活コンサルタントの資格保有者]について、
  - ・消費生活相談業務その他これに準ずる事務に従事した一定の経験を有する者は、消費生活相談員資格試験合格者とみなす
  - ・講習を修了した者は、施行後5年以内に限り合格者とみなす
- 施行期日は、公布日から2年以内(附則第1条)  
(指定消費生活相談員については、5年以内)

# 地方消費者行政の連携イメージ



11

## 消費生活センターは身近な味方です まずはお気軽にご相談下さい。

### 〈参考〉相談便利メモ

契約をしたのはいつですか?

例 4月10日ごろ

何を契約しましたか?

例 おとろ

いくらですか?

例 30万円ぐらい

どこから買いましたか?

例 ○×健康株式会社

契約のきっかけは?

例 業者が訪ねてきた

相談をされる際には、左のような項目について事前にメモをしておくと便利です。実際に書く必要はありません。



紙に書くとはずかりやすくなるよ



**国王交渉の助言**  
「訪問販売で買った服を解約したいのですが…」  
相談内容があればクーリング・オフ(クーリング・オフ期間)の方法を助言します。できるだけの方法を解決できるように文書します。



**あついで**  
「契約してから後悔しています。たのびますが、やはり解約したいのですが…」  
クーリング・オフ期間が過ぎててもあきらめないで下さい。契約期間満了前であれば、必ずしも同じく消費者との間であっせんを行います。適切な解決方法を提示して、相談員は努力をいたします。



**情報提供**  
消費者からの問い合わせに知り得る情報を提供いたします。また、弁護士や司法書士等の専門家の文書が必要なる場合は、適切な機関を紹介いたします。



業者が発行した契約書や領収書などの書類があれば、手元に用意しましょう。スムーズに相談を進めることができます。

12