

### 香川県の概要

- 日本で一番小さな都道府県(面積 1,876.58 km<sup>2</sup>)。岐阜県高山市より小さい。
- 人口は、98 万人 人口密度が高い(全国で 11 位)
- 高松市(中核市 421 千人) 17 市町(8 市 9 町)
- 高齢者割合 28% を超えている。
- 一世帯当たりの貯蓄額 全国 6 位、貯蓄年収比 全国 1 位 狙われやすい?
- 消費生活センターは 香川県 5 か所 高松市 1 か所



### 特殊詐欺の被害状況

#### 【全国】

H25.12	認知件数	11,998 件		被害額	489.5 億円
H26.12	認知件数	13,392 件	111.6%	被害額	565.5 億円 115.5%
H27.12	認知件数	13,828 件	103.3%	被害額	476.8 億円 84.3%

#### 【香川県】

H25.12	認知件数	84 件		被害額	4.5 億円
H26.12	認知件数	132 件	157.1%	被害額	5 億円 111.1%
H27.12	認知件数	95 件	72.0%	被害額	2.56 億円 51.2%

# 消費者行政担当部署の名前

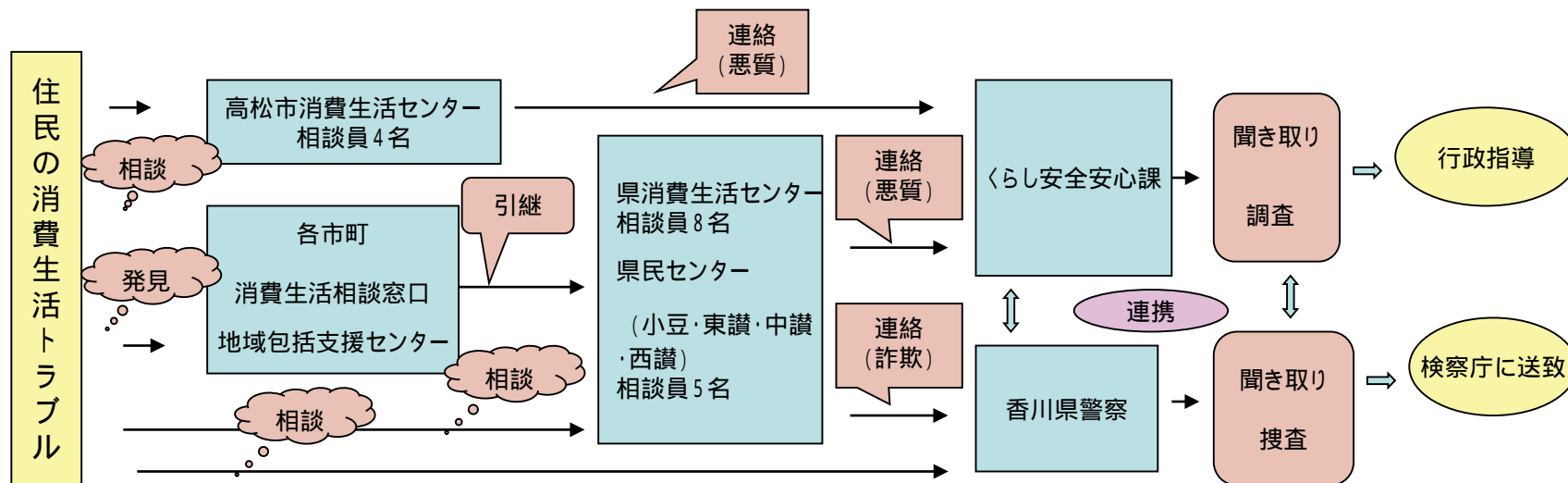
徳島県 危機管理部くらし安全局安全衛生課  
香川県 危機管理総局くらし安全安心課  
愛媛県 県民環境部管理局県民生活課  
高知県 文化生活部県民生活・男女共同参画課

2

市町(香川県 17市町8市9町)  
くらし安全安心課 1市  
産業課・経済課・産業政策課・産業経済課 2市3町  
商工観光課・観光商工課 4市1町  
住民課・住民生活課 2町  
市民活動推進課・企画課・まちづくり観光課・まちづくり課 1市3町

# 香川県の消費者被害防止の地域体制

【相談体制と法執行】



3

県では、本庁の県消費生活センターを中心に、小豆・東讃・中讃・西讃の県内全エリアに消費生活センター(県民センター)を設置し、資格を持った専門の相談員が県民の消費生活相談と市町の相談事業支援及び啓発活動を行っています。

市町では、高松市が消費生活センターを設置し資格を持った専門相談員が相談に応じています。他の市町は消費生活相談窓口を設置し主に職員が対応しています。

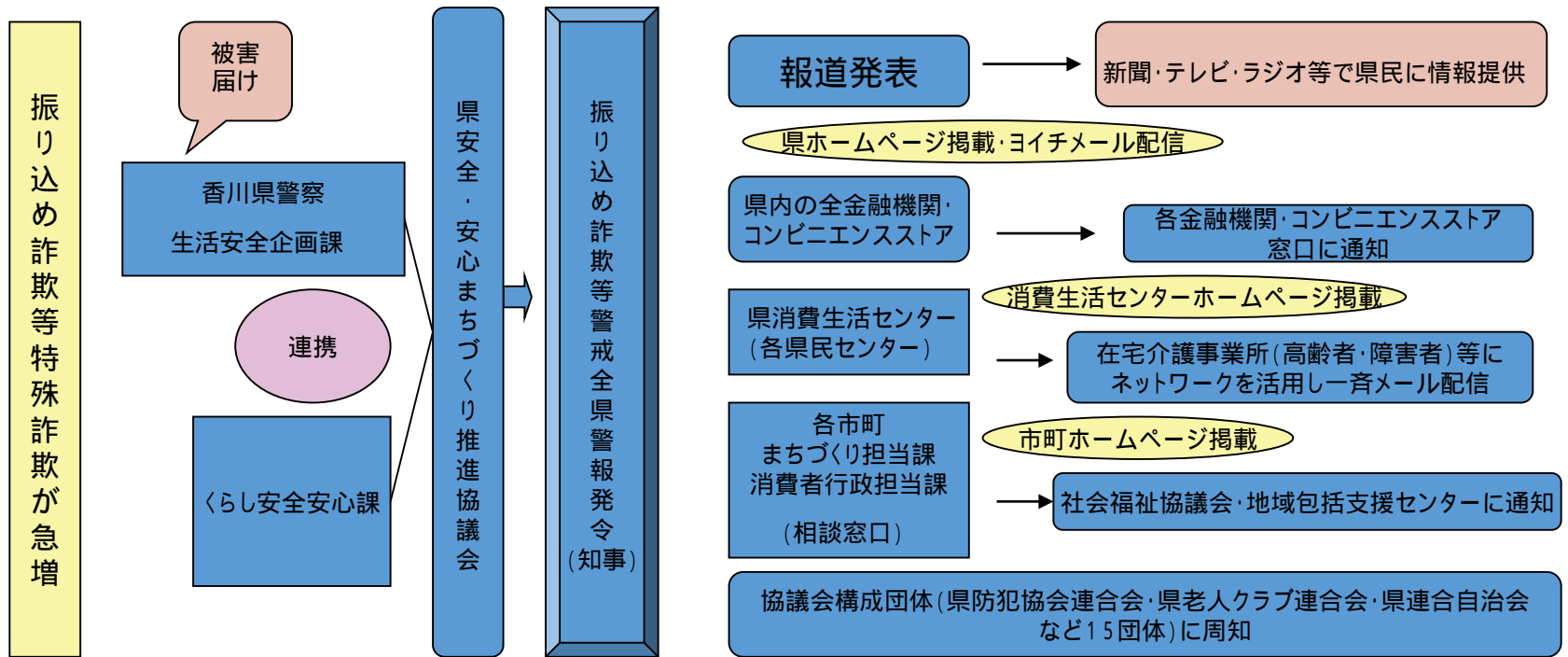
県では、毎年、市町の消費者行政担当職員の研修(3日間)を実施し、異動のある職員が、幅広い消費者行政業務、被害防止のための相談に対応できるように支援しています。

迅速な対応が求められる詐欺(県警)や被害の拡大を防ぐ悪質業者の行政指導(県)のために、被害の相談があればすぐに対応することが必要であることから、市町の住民課などで得た被害情報はすぐに市町の消費生活相談窓口で連絡が行くようになっています。クーリング・オフなど簡易な対応で済むものはそのまま市町職員が対応しますが、専門の相談員の対応が必要な案件は各エリアの県民センターや県消費生活センターにつなぐこととしています。また地域包括支援センターの総合相談と県の消費生活相談とは、消費者被害に対して連携して相談にあたります。

県の相談員が被害者から直接聞き取りをし、対処が必要なものは暮らし安全安心課に連絡。課では案件により警察と協議の上、その対応を決めます。このようなスムーズな対応は他県では見られない香川方式です。迅速で正確な専門の相談員の判断で、毎年2億7千万程度(H24、25)の被害を防止し、悪質事業者への行政指導の実績は西日本で1位、相談件数割合では全国1位(H23)の成果を挙げています。

# 香川県の消費者被害防止の地域体制

〔被害拡大防止のネットワーク〕



4

## 犯罪警戒警報制度

県内において振り込め詐欺等の特殊詐欺など不特定多数の者が被害にあうおそれがある犯罪が発生し、その拡大のおそれがある場合に、香川県安全・安心まちづくり推進協議会長(知事)が犯罪警戒警報を発令し、県民に注意を喚起するとともに、関係機関及び関係団体等が緊密に連携し、総合的かつ集中的な犯罪抑止対策を推進して、早期に犯罪発生を抑止を図るものです。

特に消費者被害については、報道各社の協力による県民への周知、県内すべての金融機関への周知、高齢者や障害者の支援を行うすべての在宅介護事業者への周知等とともに、県や市町のホームページへの掲載等で注意を促し被害防止に努めています。

なお、この制度は25年度に制定されましたが、知事が警報を発令し報道機関や関係機関の連携で被害防止の注意喚起を促すこのような制度は全国でもまれであり、ネットワークの大きさは他県にはないものです。

これまで警報発令は3回(還付金詐欺2回、オレオレ詐欺1回)発令され、注意喚起情報は15回(還付金、オレオレ詐欺、騙り等)出しています。

# 「特殊詐欺警戒全県警報」を発令！！

## 11/20（木）～11/29（土）まで

県内で、オレオレ詐欺をはじめとする特殊詐欺が9件（うち未遂1件）発生

～オレオレ詐欺、還付金等詐欺、架空請求詐欺にご注意を！！～

### 1 事案の概要

県内では、平成26年10月下旬から、オレオレ詐欺等の特殊詐欺が未遂を含めて9件（被害総額約3,500万円）発生し、また、特殊詐欺の疑いがある電話がかかってきたとの情報が警察に30件余り寄せられています。

主な手口は、次のとおりです。

#### オレオレ詐欺

- ・息子等をかたり「風邪をひいて声が変わっている。会社の金を使いこんだ。」等と言って、駅などに誘導して現金を騙し取る手口
- ・警察官や金融機関をかたり「あなたの預金口座が狙われている。」等と言って、現金を騙し取る手口

#### 還付金等詐欺

- ・市役所や金融機関をかたり、医療費や保険金の還付金があると言って、ATMへ誘導して、ATMから送金させる手口

#### 架空請求詐欺

- ・インターネット有料サイト利用料として架空の代金を請求する手口

### 2 発生状況

番号	発生日	発生場所	手口	被害者			内容	被害額
				職業	年齢(当時)	性別		
1	H26.10.24	坂出市	オレオレ	無職	76	女性	息子騙る	約400万円
2	H26.10.28	坂出市	オレオレ	無職	77	女性	息子騙る	約300万円
3	H26.10.30	高松市	還付金	無職	80	男性	医療費還付	約350万円
4	H26.11.4	高松市	オレオレ	店員	69	女性	警察官等騙る	約1500万円
5	H26.11.4	高松市	還付金	無職	78	女性	保険金還付	約50万円
6	H26.11.5	高松市	架空請求	無職	49	女性	サイト利用料	約100万円
7	H26.11.6	坂出市	オレオレ	無職	79	女性	息子騙る	約400万円
8	H26.11.10	坂出市	オレオレ	無職	77	女性	息子騙る	未遂(被疑者逮捕)
9	H26.11.10	坂出市	オレオレ	無職	76	女性	息子騙る	約400万円

### 3 防犯対策等

- (1) 息子や孫からを名乗る者から電話で「携帯電話をなくした。」「風邪をひいて声が変わった。」と言われたら詐欺を疑いましょう。
- (2) 市役所職員等を名乗り、電話で税金や医療費、保険料の還付金があると言ってATMに誘導するのは詐欺ですので、ご注意ください。
- (3) 警察官や金融機関の職員等を名乗る者から「あなたの口座が狙われている」と言われたら詐欺を疑いましょう。
- (4) 携帯電話やメールで身に覚えのないサイト利用料等を請求されたときは詐欺を疑いましょう。

## 香川県犯罪警戒警報発令実施要綱

### 第1 目的

この要綱は、県内において特定の犯罪が発生し、その拡大のおそれがある場合に、全県又は一定のブロックを指定して犯罪警戒警報を発令し、県民に注意を喚起するとともに、関係機関及び関係団体等が緊密に連携し、総合的かつ集中的な犯罪抑止対策を推進して、早期に犯罪発生を抑止を図ることを目的とする。

### 第2 対象犯罪

- 1 振り込め詐欺等の特種詐欺
- 2 その他不特定多数の者が被害に遭うおそれがある犯罪

### 第3 警報の種類

警報の種類は、対象犯罪別に犯罪警戒全県警報（以下「全県警報」という。）及び犯罪警戒ブロック警報（以下「ブロック警報」という。）とし、それぞれ次の各号に定める警報をいう。

#### 1 全県警報

県内全域を対象として発令する警報をいう。

#### 2 ブロック警報

別表1のブロック内の区域を対象として発令する警報をいう。ただし、必要に応じて更に詳細な区域を指定することができるものとする。

### 第4 警報の発令者

警報の発令者は、香川県安全・安心まちづくり推進協議会長（以下「会長」という。）とする。

### 第5 警報の発令基準

#### 1 全県警報の発令基準

- (1) 県内において第2に掲げる犯罪が発生し、県内全域において連続発生のおそれがあり、注意喚起と犯罪抑止対策の必要があるとき。
- (2) (1)のほか、会長が特に発令の必要を認めるとき。

#### 2 ブロック警報の発令基準

- (1) 別表1のブロック内の区域において第2に掲げる犯罪が発生し、当該区域において連続発生のおそれがあり、注意喚起と犯罪抑止対策の必要があるとき。
- (2) (1)のほか、会長が特に発令の必要を認めるとき。

## 第6 警報の発令期間

- 1 全県警報及びブロック警報の発令期間は、発令の日からそれぞれ10日間とする。ただし、その期間の終期において犯罪の多発傾向が継続している場合には、その期間を更に10日間を限度に延長できるものとする。
- 2 ブロック警報発令期間中に同じ対象犯罪で全県警報を発令したときは、発令中のブロック警報は解除するものとする。

## 第7 警報発令の決定

会長は、警察本部長の意見を聴いて、別紙様式1により発令するものとする。

## 第8 警報発令に伴う推進事項

警報が発令されたときは、香川県安全・安心まちづくり推進協議会の関係機関、関係団体及び各市町は、別表2に掲げる事項を推進するものとする。

## 第9 対策実施結果の報告

香川県安全・安心まちづくり推進協議会の関係機関、関係団体及び各市町は、警報発令に伴う対策の実施結果について、別紙様式2により会長に報告するものとする。

## 第10 その他

会長は、警報発令によらず、県民への注意喚起が必要と認められた犯罪警戒等については、香川県安全・安心まちづくり推進協議会の関係機関、関係団体及び各市町に警戒提供を行うことができるものとする。

## 第11 庶務

警報発令に係る庶務は、香川県危機管理総局くらし安全安心課が香川県警察本部生活安全部生活安全企画課と緊密に連携を図りながら処理するものとする。

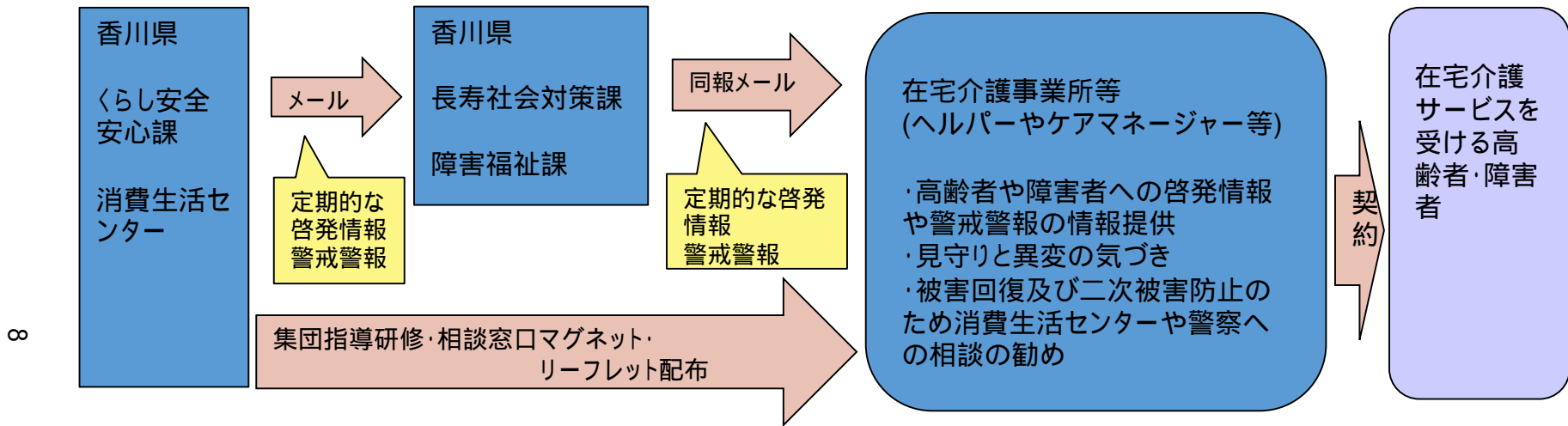
## 附 則

この要綱は、平成25年8月21日から施行する。

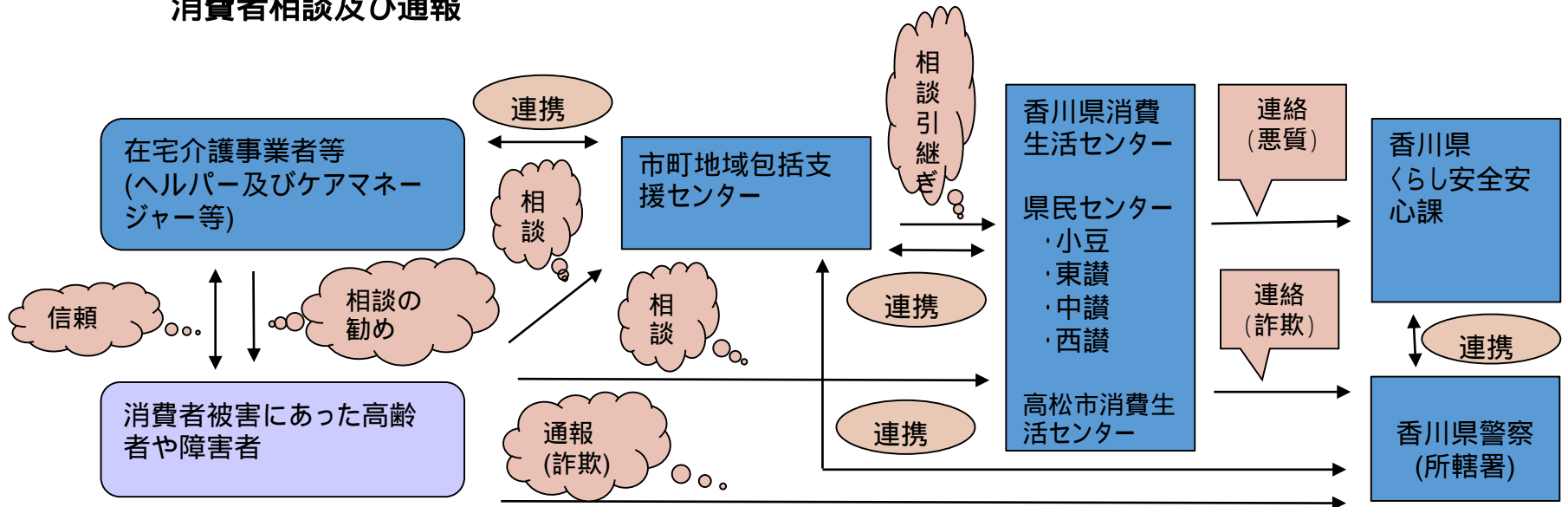
# 香川県の消費者被害防止の地域体制

【健康福祉部門とのネットワーク】

## 消費者被害防止の情報提供



## 消費者相談及び通報





# 悪質業者は高齢者や障害者を狙っています

～トラブルから守れるのは 身近なあなたの気付きです～



消費者を守るカメレンジャー

## よくある相談 ～点検商法～

突然「無料で点検します」と訪問した業者に、「屋根瓦がずれている」「シロアリがいる」などと言われ 不安になり、言われるがままに次々と工事の契約をしてしまった。離れて暮らしている子どもに心配をかけたくなって誰にも言えずにいた。

「無料の点検です」と近づいてきますが点検だけでは終わりません。さまざまな事を言って不安にさせて「今日なら安くできる」などと言い、その場で契約させようとしています。第三者に相談したり、冷静に考えるすきを与えません。また、公的機関をかたって信用させようとすることもあります。

## トラブル発見のポイントとアドバイス

見慣れない人物がひんぱんに出入りしている。突然、家の工事が始まった。屋根や床下など、つぎつぎと修理をしている。訪問宅でこんな変化はありませんか。

悪質業者は突然一人暮らしの高齢者宅などを訪問し、親切を装って点検した後、屋根や床下が大変なことになっているなどと不安にさせ不必要で高額なリフォーム契約を結ばせます。どのような状況で工事を依頼したか、皆さまから聞いてみてください。

点検や工事は内容が専門的で、素人では本当に必要な工事が、妥当な金額かの判断はできません。また、契約をしていない場合は、他の数社から見積りをもらって、じっくり検討することを勧めてください。契約を急がせる業者は信用できません。

契約したけれど、信用がおけなく不安になった、請求された工事費が高額で支払に困る。できれば契約を解除したい。そのような場合、たとえ工事が終わっていても契約書を受け取ってから8日間以内であれば契約をなかったことにできるクーリング・オフという制度が利用できます。8日間を過ぎていても契約を解除できる場合もあるので、すぐに相談窓口で相談するよう皆さまから勧めてください。

## ～皆さまの気付きが必要です～

高齢者・障害者の消費者トラブルには、「だまされたことに気付きにくい」うえに「被害にあっても誰にも相談しない」という特徴があり、問題解決できないばかりか二次被害にあうケースがあります。

皆さまが、訪問宅で見つけたトラブルの兆候は、他の人では発見しづらい貴重な情報です。ご本人の気持ちを尊重しながらも、問題の解決や二次被害を防ぐためには行政の専門相談機関につなぐことが大切です。ぜひ、消費生活相談窓口への相談を勧めてください。



## 消費生活相談窓口



香川県消費生活センター	東讃県民センター	0879-42-1200
相談専門 087-833-0999	小豆県民センター	0879-62-2269
ヤミ金融専用 087-834-0008	中讃県民センター	0877-62-9600
香川県警察相談専用電話 9110	西讃県民センター	0875-25-5135
又は 087-831-0110	高松市消費生活センター	087-839-2066

(H26.11.18 第3回市町介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議)

～高齢者・障害者の消費者被害の防止やその救済のために～

## 市町地域包括支援センターと県消費生活センター等との消費者被害相談 事業の連携について

### 1. 急増している高齢者等を狙った特殊詐欺(振り込め詐欺など)が社会的問題に

平成25年 過去最高の被害額(全国489億円、香川県4億5千万円) 前年度の2倍

平成26年 すでに昨年を上回る被害

全国被害推移 H23年 204億円、H24年 364億円

### 2. 高齢者等の消費者被害の特徴として

孤独、お金の不安、健康の不安につけこまれる。

消費者被害にあっても気がつかない場合がある。

人に知られるのが恥ずかしいという気持ちから、誰にも相談しない。

被害金額が高額である。

一度だまされた高齢者等を狙って次々と「カモ」にする悪質な業者が存在。

警察庁が詐欺グループから押収した名簿 香川県在住者 5,571人

### 3. 高齢者自身の力で消費者被害を防ぐには限界がある

特に判断能力が低下した高齢者は、その高齢者を支援する周囲の方の協力が必要。

H25 全国の認知症の消費者被害者 11,000人(過去最高)

### 4. 包括的支援事業との関連(介護保険法第115条の45)

介護予防ケアマネジメント事業

総合相談・支援事業

(総合相談、地域包括支援ネットワーク構築、実態把握など)

権利擁護事業

(高齢者虐待の防止及び対応、消費者被害の防止及び対応、判断能力を欠く常況にある人への支援など)

包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

5. 消費者被害の相談は、高松市以外では県の消費生活センター等につなぐのがベスト  
(市町の消費生活センターが行う(消費者安全法)のが基本ではあるが...)

- ・高松市のみ専門相談員がいる消費生活センターを設置。
- ・その他の市町では、専門的な知識が必要な相談については、香川県消費生活センターと各県民センター(小豆・東讃・中讃・西讃)の専門相談員で対応している。
- ・県の消費生活センター等は悪質事業者の行政指導を行うくらし安全安心課や特殊詐欺を取締る県警察と連携している。被害防止のため早急な対応が必要な場合が多いので、すみやかに県消費生活センター等につないでいただきたい。

6. 在宅介護事業者のヘルパーさん等には、今年度から県で協力を依頼している

集団指導での説明やパンフレット及び相談窓口マグネットの送付。

健康福祉部局の介護保険電子メール同報配信システム(同報メール)等を活用し、「振り込み詐欺等警戒全県警報」や消費者被害防止に役立つタイムリーな情報を定期的に提供している。

7. 各市町の消費者行政担当と一緒に市町地域包括支援センターに高齢者の消費者被害防止の連携について説明に行きたい。地域包括支援センターに事前にお知らせするなどのご配慮をお願いしたい。

急増する高齢者の消費者被害の防止のため、県は消費者行政部局と健康福祉部局が連携して事業を行っている。高齢者等の消費者被害の防止のため、相談事業は県が責任をもって行うが、市町においても地域で生活をされている高齢者の見守りを消費者行政部門と健康福祉部門が協力してすすめていただきたい。

【ご質問等】

〒760-8570 高松市番町四丁目1番10号

香川県危機管理総局くらし安全安心課

消費生活グループ 荒井 TEL087-832-3172

【参考：消費者被害の相談窓口】

香川県消費生活センター		東讃県民センター	0879-42-1200
相談専門	087-833-0999	小豆県民センター	0879-62-2269
多重債務専用	087-834-0008	中讃県民センター	0877-62-9600
香川県警察相談専用電話	9110	西讃県民センター	0875-25-5135
又は	087-831-0110	高松市消費生活センター	087-839-2066

## 市町と連携した消費生活センターの高齢者等の被害防止の研修等

1. 27年度に高齢者の消費者被害防止対策を地域包括支援センターの権利擁護事業や見守りの研修として実施（5市町/17市町）

講師は県消費生活センターが派遣。支援する職員等の研修で高齢者対象ではない。

- 6月 さぬき市地域包括支援センター(見守り支援、介護支援専門員、民生委員)
- 7月 琴平町地域包括支援センター(民生委員)
- 9月 坂出市地域包括支援センター(見守り支援員、ケアマネージャー)  
綾川町地域包括支援センター(介護支援専門員)
- 12月 宇多津町地域包括支援センター(介護支援専門員)

2. 香川県消費生活センターが市町等と連携して実施する高齢者等の啓発

H27 実績	合計	回数	251回	10,822人受講
	内 高齢者対象	回数	156回	7,258人受講

### 【講座の開催等】

- ア 生活設計情報教室「くらしのセミナー」「お年寄りのための消費者教室」
  - ・市町等の協力を得て、消費者グループ、老人クラブ等を対象に、悪質商法等の消費者問題や製品安全、食品表示等、日常生活に密着したテーマについての講座を開催。テーマ(43テーマ)に沿った講師(25人)派遣は県消費生活センターが行う。
  - ・実施実績 回数 158回、利用者数 5,874人
- イ 講師派遣(出前講座)
  - ・市町や消費者グループ、婦人団体等の要請に応じ、研修会等に県消費生活センター職員を講師として派遣し、悪質商法等の消費者問題について啓発を行う。
  - ・実施実績 回数 80回、利用者数 3,320人
- ウ 若者向け消費生活講座
  - ・高校、専門学校、短大等の要請に応じ、県消費生活センター職員を講師として派遣し、進学・就職に際し、悪質商法等の消費者問題について、啓発・情報提供を行う。
  - ・実施実績 回数 13回、利用者数 1,628人