

# イギリスにおける消費者被害対策(1)

—訪問販売規制などを中心として—

法政大学経済学部教授 菅 富美枝

## 1 はじめに

英国(本稿では、以下、イングランド及びウェールズのみを指す)では、従来から、独居の高齢者を狙った執拗かつ巧妙な訪問販売(doorstep selling, cold calling, bogus calling)や不招請電話勧誘(unwanted telephone calls)によって、悪質な建築請負業者による不必要なリフォーム契約等が締結されてしまうといった消費者被害について、様々な対策がとられてきた。さらに、近年では、過去の購入履歴などを記した名簿の流出を元に行われる、偽の当選通知や電話、電子メールによって、手数料や不存在債務の支払いを迫る詐欺(scams:例「電話料を滞納しているとの記録になっているため、とりあえずこの場合はカードで支払っておいて、翌朝早くに誤情報を正したほうがよい。さもないと今日中に電話が不通になる。」)への対応に迫られている。これらの被害の背後には、全国的さらには国際的な犯罪組織が控えていることもあり、各地方自治体では、被害が生じた後の調査のみならず、そもそも被害者を出さないこと——予防と教育——に力が入れている。

具体的には、地方自治体の中にtrading standardsと呼ばれる消費者被害対策の特別課(the environmental health 部等に帰属)が設置され、機会あるごとに、リーフレットやステッカーの配布、出張レクチャー等によるコミュニティ内での啓発活動が行われている。その他、緊急の通報に備えて、trading standards rapid response team<sup>1</sup>のロゴを入れたコースター、マウスパット、各種キーホルダー、マグカップなどが用意されており、それぞれ、悪質な業者に関する不安や疑いを感じた場合にすぐに相談・通報できるよう、電話番号が記載されている。被害者本人からの相談や通報は少ないものの、周囲の者(例 被雇用介護者、ソーシ

ャルワーカー、銀行職員、消防隊員)からの通報は功を奏しているという(例 銀行窓口向けのマウスパットには、「悪質業者かも!! 高齢の顧客? 自宅修理? 緊急対応チームへの電話は、〇〇〇まで」といった文字が記載されている)。通報の背景には、被害に至りそうな兆候を見逃さない(例 疑わしいダイレクトメールの蓄積への気づき)ための観察眼と、それを可能にする教育が必要であることはいままでもない。相談・通報は、24時間体制であり、通報を受けるとすぐにチームが駆けつける仕組みとなっている。

さらに、警察との協力体制が確立しており、被害が生じた後には、迅速な調査が行われる体制が整えられている。こうした迅速な対応によって、被害を受けた金銭の流れを追い、マネーロンダリングの痕跡も追い、悪質業者の逮捕と共に、被害金額の取戻しが図られている<sup>2</sup>。調査においては、関連諸機関のネットワーキングを重んじるintelligence model が取られており、地方自治体の管轄に関わりなく、全国的な協力体制や情報共有体制(IDB)が推進整備されている。こうした体制によって、予算との関係から地方自治体ごとにチームに避ける人員は異なるという実態はあるものの、全国的な規模での調査活動、責任追及が可能となっている。

本稿は、ロンドン地区において最大規模の(London Borough of) Bromley Councilにおける聞き取り調査(2014年9月8日実施)を元としている<sup>3</sup>。ロンドン中心部から電車で30分ほどの距離に位置するブロムリー地区は、全体人口(約30万人)と共に高齢者人口の多い地域であり、比較的保有資産の多い住民が多く居住し、また、地元政治家による問題意識も高いことから、元警察官、法律実務家を中心とした、10人のスタッフが

配置されている。なお、本稿は、比較対照調査として、同時期にOxfordshire County Councilにおいて行われた同様の聞き取り調査（2014年9月12日実施）にも基づいている<sup>4</sup>。

## 2 訪問販売お断りステッカーとゾーン規制

各地方自治体において、第一の身近な被害予防として試みられているのが、管轄区域内における「訪問販売お断りステッカー（No cold-callers sticker）」（名称は地域ごとに多少異なる）の配布である。プロムリー地区での最新のものは両面ステッカーとなっており、外側には、「警告（2008年「不公正な取引からの保護規則（The Consumer Protection from Unfair Trading Regulations 2008）」

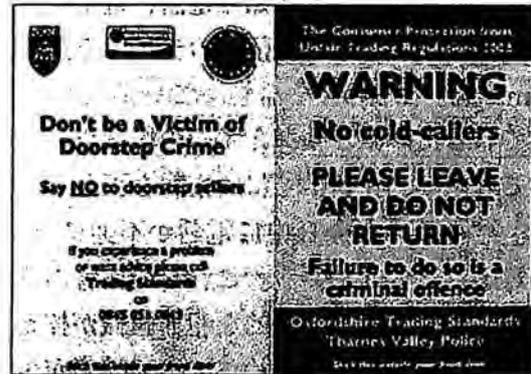
われわれは不招請勧誘の業者とは取引しません。直ちに立ち去り、戻ってこないでください。この警告を無視すると犯罪になります」、内側には、「不招請の訪問ですか？ ○○○番に通報してください」とのメッセージを記載している<sup>5</sup>。

同様に、被害発生の阻止を目指すものとして、訪問販売が頻繁に繰り返される通りなどを「訪問販売お断りゾーン（No Cold Calling Zone）」に指定するという地域的取組みも行われている。Bromley Council区内では、現在、26のゾーンが対象となっている。これらの地域への立ち入りに対して強制退去措置などは取れないものの、業者の身元確認の徹底など、威嚇効果としては一定の効果があると考えられている<sup>6</sup>。

Bromley Council  
ステッカー（表裏一体）



Oxfordshire County Council  
ステッカー（左は内回り用）



Zoneのプラカード



Zoneのプラカード



### 3 隣人見守りシステム

さらに、各地方自治体地域内には、「隣人見守りシステム (Nominated Neighbours Scheme)」が設けられている。「隣人見守りシステム」とは、あらかじめ信頼のおける隣人を指定して Nominated Neighbour Card に示しておき、訪問販売に際してまずはその隣人の元に行くようにとの指示 (例「あなたを知りません! 私が指名した隣人があなたの身元を確認した上で、同伴してくれます。まずは、〇〇〇さんのところに行ってください。我々は訪問販売で購入することはありません」) を (郵便受けや窓に) 掲示することによって不招請の訪問販売に備えておくというものである。その趣旨は、一人で不招請勧誘の訪問販売業者に対応することを防止する (密室化をさける)、というものである。指名を受けた隣人は、業者と共に本人の元に向かい、決して一対一にしないことが求められている。具体的には、勧誘場面に立ち会い、終了後は本人の元を離れるまで業者を完全に見送るといった役割が期待されている。

本システムを周知させるため、関連情報を収めたパック— Safe as Houses, Your Safety Pack — が用意されており、できるだけ多くの人々に配布することが目指されている。こうした見守りシステムの強化の重要性は、本年度の消費者週間

のテーマ (Good neighbours stop rogue traders) ともなっている。

- 1 Oxfordshireでの名称は、Doorstep Crime Teamである。
- 2 英国では、2002年「犯罪による収益に関する法律 (the Proceeds of Crime Act 2002)」の下、「財産回収庁 (Assets Recovery Agency (ARA))」と呼ばれる機関によって不法に取得された財産の取戻しが行われており、被害回復等に充てられている。秘匿財産の行方を追跡する役割を担っているのが financial investigator である (the Proceeds of Crime Act 2002 (References to Financial Investigators) Order 2003)。
- 3 本稿の執筆にあたっては、Bromley Council, Trading Standards 課の Vale 氏、Davies 氏と、Bromley Police Station の Peirce 氏から多大な協力を得た。この場をお借りして、感謝を述べたい。
- 4 オックスフォード地区では4人のスタッフが設置されている。本稿の執筆にあたっては、Oxfordshire County Council, Doorstep Crime Team リーダーである Woodley 氏から多大な協力を得た。この場をお借りして、感謝を述べたい。
- 5 ブロムリー地区ではさらなる配布が目指されていたが、オックスフォード地区では、逆の効果として、ステッカーの存在が業者に高齢者の自宅であることを知らせてしまうきっかけとなっている点が危惧されていた。
- 6 ブロムリー地区ではさらなるゾーン拡大が目指されていた。オックスフォード地区においても、ゾーンに指定された地域は通報の頻度が高いことなど、その効果が認められてはいたが、指定に当たっては住民の多数決を得る必要があるなど、運用コストがかかる点が問題視されていた。

Nominated Neighbour Card

