

高齢者の消費者トラブルの防止のための施策の方針

趣旨及び方向

(1) 取組の重点化

消費者が安心して暮らせる社会の構築は、政府の最重要課題であり、消費者基本計画（平成 24 年 7 月 20 日一部改定）に基づき、政府が一体となって消費者政策を推進している。

消費者政策は、安全・取引・表示・消費者教育等の広範な分野にまたがり多岐にわたる施策から構成されているが、高齢者に関する消費生活相談が全体の傾向に反して大幅に上昇し続けていることを踏まえ、高齢者の消費者トラブルの防止について、25 年度に集中的に取り組むべき施策を取りまとめることとした。

(2) 基本的方向性

高齢者の消費生活相談は、訪問販売や電話勧誘による儲け話によるトラブルによるものを中心に増加し続けている。この背景には、消費者行政機関等による様々な注意喚起が高齢者自身に届いていなかったり、悪質事業者が次々と新たな手口で勧誘を行っていたりすることなどが考えられる。高齢者の体力や判断能力の衰えに起因するトラブルも生じている。悪質商法の被害の当事者が被害に遭っているという認識を有していないケースや、様々な手口により何度も被害に遭ってしまうというケースも生じている。

このため、悪質な生活経済事犯等に対する重点的な取締りの実施等、悪質事業者への対応を強化するとともに、事業者に対して高齢消費者に配慮した商品やサービスが提供されるよう促す。

高齢消費者に対しては、トラブルを未然に防止するため、昨秋にはイメージキャラクターを活用したキャンペーンの実施等に取り組んだところであり、引き続き普及啓発・注意喚起を徹底するとともに、同じ消費者が何度も被害に遭わないよう地域における見守り体制を強化する。

トラブルに遭ってしまった消費者が円滑に相談できるようにするため、消費生活相談窓口や専門家による出張・巡回法律相談等の相談体制を強化する。

消費者被害には、同種の被害が拡散的に多発するという特徴がある。こうした被害の回復を図りやすくするため、新しい訴訟制度を創設するための法案を国会に提出したところである。

(3) 地方消費者行政の強化

消費生活の「現場」は、地域であり、消費に伴う様々な問題も地域で生じている。地域という「現場」における消費者行政の充実・強化なくして、本方針を着実に実施することはできない。地域における消費者行政に積極的に取り組む地方自治体を支援し、自治体での取組を下支えできるよう、平成 24 年度補正予算において、地方消費者行政活性化基金の上積みにより必要な財源を確保したところ。また、25 年度予算案においても、悪質事業者による消費者被害の防止の強化などの先駆的なテーマを国から提案して地方自治体と問題意識を共有して「現場」での実証・実験を行うための基金の更なる上積みを措置している。引き続き、自治体による取組の下支えのための支援について、財政支援も含め全力を挙げて取り組む。

1. 事業者への働きかけ

(1) 悪質事業者への対応の強化

- ・ **悪質な生活経済事犯等に対する重点的な取締りの実施**

高齢者などを狙った悪質商法対策の充実・強化を図るため、特定商取引に関する法律の趣旨及び消費者被害の実態を踏まえ、訪問購入も含め同法の厳正な執行を行う。【消費者庁】

利殖勧誘事犯及び高齢者を狙った特定商取引等事犯の被害の未然・拡大防止対策を集中的に行う。【警察庁】

- ・ **新たな手口の公表、文書等による警告、悪質事業者名の公表の積極的な実施**

リフォーム工事に係る悪質事案の被害防止の観点から、事案の内容を公表する。【消費者庁、国土交通省】

未公開株、社債、ファンド取引等を利用した高齢者などを狙った詐欺的商法による新たな消費者被害の事案について、注意喚起・普及啓発の強化を図る。【消費者庁、警察庁、金融庁】

CO₂排出権取引への投資に係る諸問題について、高齢者の被害の実態を把握して、注意喚起に努める。【消費者庁、金融庁、経済産業省、環境省】

生活経済事犯の情勢を踏まえた広報啓発活動を実施する。【警察庁】

- ・ **「すき間」事案への対応力の強化**

消費者の財産被害に係るすき間事案への行政措置の導入を内容とする消費者安全法の一部を改正する法律が平成 25 年 4 月 1 日から施行されており、消費者被害の発生又は被害拡大の観点から厳正に執行する。【消費者庁】

未公開株、社債、ファンド取引等を利用した高齢者などを狙った詐欺的商法による新たな消費者被害の事案について、被害の防止・回復の迅速化等に向けた制度の運用・整備の在り方についての検討を実施する。【消費者庁、警察庁、金融庁】

CO₂排出権取引への投資に係る諸問題について、厳正な法執行並びに普及啓発の強化並びに効果的な制度及びその運用の在り方についての検討を実施する。

【消費者庁、金融庁、経済産業省、環境省】

(2) 高齢消費者に配慮した商品・役務提供の促進

・ 訪問販売、通信販売関係団体における苦情処理等の円滑化

高齢者に対する訪問販売、通信販売による被害抑制の視点から、高齢者の消費者トラブル事例及び対応策に関する広報やセミナー等の充実を図るとともに、問題のある事業者の活動に対しての改善指導を強化するよう、それぞれの関連団体に働きかける。【経済産業省】

・ 電気通信事業者による勧誘の適正化や消費者支援活動の促進

「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」を受けて策定された「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」において、適合性を考慮した説明を行うべき旨規定するとともに、特に高齢者等への説明に際しては、利用者の意向や状況を考慮したわかりやすい説明に努めることとされていること等を踏まえ、各事業者の取組状況等を注視し、業界団体及び事業者における取組の徹底等、勧誘の適正化を図る。

また、行政に寄せられた相談、苦情等の分析等を行い、必要に応じ事業者及びその販売代理店に対し改善等を促す等により、消費者取引における情報提供の適正化を推進する。【総務省】

一般利用者のみならず、高齢者が安心して電気通信サービスを利用するため、行政、電気通信事業者、消費生活センター等の関係者による意見交換及び情報共有を行うとともに、高齢者等に対する周知啓発活動を支援する。【総務省】

・ 乗合バスにおける転倒防止対策、食品の窒息事故の再発防止策の推進

平成 22 年度に策定した「乗合バスの車内事故を防止するための安全対策実施マニュアル」等について、関係団体及び事業者等に対しチラシや通知文での周知等を行う。【国土交通省】

食品等による窒息事故は、子ども・高齢者に多いことから、関係者に向けた注意喚起、製品に関する表示の徹底等の必要な措置を行う。【消費者庁】

・ その他

金融機関等の関係機関・団体等に対し、意見交換等を通じて振り込め詐欺を始めとする特殊詐欺に関する注意喚起等を行うことにより、被害の未然防止等に向けた金融機関等による取組をより一層推進する。【警察庁、金融庁】

食料品等の日常の買い物に不便や苦勞を感じている、いわゆる「買い物弱者」対策のため、地域の自主的取組に対する支援を行うとともに、先進的取組事例等に関する情報提供や、事業者・行政等の関係者による意見交換及び情報共有を行う。【農林水産省、経済産業省】

2. 高齢消費者への働きかけ

(1) 普及啓発・注意喚起の徹底

- ・ **トラブルの未然防止のための注意喚起の推進**

未公開株、社債、ファンド取引等を利用した高齢者などを狙った詐欺的商法について、注意喚起・普及啓発の強化を図る。

【内閣府、消費者庁、警察庁、金融庁】

- ・ **消費者教育の推進に関する基本方針における高齢者対応メニューの検討、各種イベント（消費者教育フェスタ、地方消費者グループ・フォーラム等）での地域の取組事例の情報共有**

消費者教育の推進に関する法律の施行を踏まえ、消費者教育推進会議を開催して、消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に向けて消費者教育の推進に関する基本的な方針（基本方針）を策定する。基本方針の策定後、特に高齢者に向けての消費者教育・啓発の在り方について具体的に検討する。【消費者庁】

消費者教育に関する情報と知見を発信するため、消費者教育ポータルサイトを適切に運用するとともに、高齢者向けの教材や取組等についての情報提供の拡充を図る。【消費者庁】

消費者教育ポータルサイトを、消費者教育推進のための体系的プログラム研究会で作成した「消費者教育の体系イメージマップ」に対応させて改修する。【消費者庁】

消費者教育ポータルサイトにおいて高齢者向けの情報提供を行い、地域における消費者教育を促進する。【消費者庁】

消費者教育フェスタにおいて、高齢者の消費者トラブルの防止に関する活動を行っている消費者団体等による資料展示を行う等、情報共有を図ることで、各地域での取組を促す。【文部科学省】

大学等及び社会教育における消費者教育指針等の普及・啓発を継続する。高齢

者も含めた地域の消費者に対して、効果的な学習機会を提供する地域の消費者教育推進体制の在り方を検討する。【文部科学省】

「地方消費者グループ・フォーラム」を実施し、福祉団体等、高齢者の支援を行う団体を含む地域で消費者問題に携わる団体の交流や連携を促進する。【消費者庁】

消費者団体等との意見交換の場などにおいて、高齢者の消費者トラブルの防止に関するテーマを設定し、意見交換を行う。【消費者庁】

・ **集会所等における出前講座の実施**

「消費者問題出前講座」として、高齢者や障害者及びその周りの支援する人などを対象に、消費者問題の専門家を全国各地の集会所等、高齢者が多く訪れる施設へ派遣し、各種の消費者問題等をわかりやすく説明する。悪質商法など様々な消費者問題の現状を理解し、それらの問題に対処する方法を身につけてもらうことにより、消費者被害の未然防止を図ることを目的として、平成 25 年度に全国で 800 回実施する。【消費者庁】

・ **高齢者や周りの方々向けに最新の手口などをお知らせするメールマガジンの配信回数・登録件数の拡大**

高齢者や障害者の消費者トラブルを食い止めるため、各地の消費生活センターに寄せられた悪質商法の手口や、注意すべき製品事故、製品リコールなどの情報をわかりやすくコンパクトにメールマガジンにて提供しているが、その配信回数を平成 25 年度中に 27 回に、メールマガジン登録件数を 22,000 件以上に拡大することを目指す。また、同メールマガジンの内容を題材としたイラスト入りのカラーリーフレットを作成し、誰もが自由に啓発用資料として活用できるように独立行政法人国民生活センターのホームページの「見守り情報」コーナーに掲載する。【消費者庁】

・ **リコール情報の周知強化に向けた施策の推進**

消費者庁と経済産業省が取りまとめた「リコール情報の周知強化に向けた具体的な取組」に基づき、リコール情報が高齢者や周りの方々を含む消費者の目に触れる機会を増やすための取組を推進する。関係省庁、自治体、販売事業者、消費者団体等と連携し、高齢者等が利用する施設等への周知要請や、チラシや広報誌等を活用したリコール情報の周知徹底に努める。【消費者庁、経済産業省】

- ・ **その他**

国民生活センターのホームページの「高齢者の消費者被害」コーナーにおいて、相談件数の推移、販売方法・手口別の上位 10 位、それぞれの商法の特徴と高齢者に多いトラブルの事例や手口を紹介するとともに、ホームページの各コーナーにある高齢者に関連する情報をリンクし紹介する。【消費者庁】

国民生活センター発行の「くらしの豆知識」2014 年版において、「高齢者のライフプラン（仮称）」と題する章を設け、老齢年金や成年後見制度などを取り上げてわかりやすく解説するとともに、消費者トラブルへの対処方法についても紹介する。【消費者庁】

高齢者に関する消費者被害の発生の動向を常時的確に把握し、注意喚起や商品テスト情報の提供をタイムリーに行う。また、国民生活センターと消費者庁が連携して、適切な分析及び情報提供を継続的に実施する。【消費者庁】

住宅の保証・保険制度を充実させ、これらの制度の周知を図るとともに、保険制度を利用する登録事業者の情報をウェブサイトで公表する。【国土交通省】

リフォーム^{かし}瑕疵保険に加入する事業者の検索サイトでの情報提供等を通じて消費者の適正な選択を支援する。【国土交通省】

住宅紛争処理支援センターにおいて住宅に関する相談業務を通じて収集した情報を消費者に提供することを検討する。【国土交通省】

振り込め詐欺等の犯行グループから入手した名簿の登載者に対する先制的な注意喚起を実施する。【警察庁】

(2) 見守り体制の強化

- ・ **悪質電話勧誘撃退モデル事業（電話見守り／通話録音）の実施**

高齢消費者に対する悪質商法の二次被害を防止するため、(1)注意喚起（定期的な電話による見守り）と、(2)悪質商法の手口公表・行政処分（協力を希望する高齢者宅に通話録音装置を配置し、情報や証拠を収集）の双方を強化する。地方自治体と連携したモデル事業を実施するとともに、地方消費者行政活性化基金により同旨の事業を支援して、被害防止と法執行強化の効果を実証し、各地域への展開を図る。【消費者庁】

- ・ **ケアマネジャーやホームヘルパーの高齢者の権利擁護や消費生活センターとの連携に関する研修の実施**

各都道府県において、ケアマネジャー（介護支援専門員）及びホームヘルパー（訪問介護員）の高齢者の権利擁護や消費生活センターとの連携に関する知識を向上させるための研修を実施する。【厚生労働省】

- ・ **成年後見制度の利用の促進 ～ 自治体支援**

高齢者の権利擁護の推進を図るため、市町村による成年後見制度の申立て等の助成を行う成年後見制度利用支援事業、市民後見人の養成等を行う市民後見推進事業及び都道府県による市町村の市民後見の取組のバックアップや相談体制の整備を行う高齢者権利擁護等推進事業が積極的に実施されるよう、全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議等において、都道府県等に事業の周知や取組事例の情報提供等を行う。【厚生労働省】

- ・ **地域における見守りの先進的取組の普及促進**

一人暮らしの高齢者を見守るネットワーク作りなど、全国各地で行われている地域における見守りの先進的取組の情報を収集し、各地方自治体に提供することで、普及促進を図る。【消費者庁】

(3) 相談体制の強化

- ・ **消費生活相談窓口の新設と地方自治体における取組の支援**

地方消費者行政活性化基金の上積みにより、引き続き、消費生活相談窓口の新設支援を行い、人口カバー率を現状の 99.0%から平成 27 年度までに 100%となるよう推進するとともに、地方自治体における高齢者の消費者トラブル防止に係る取組を支援する。【消費者庁】

- ・ **身近な窓口を案内する全国共通の「消費者ホットライン（TEL0570-064-370）」の周知徹底**

「消費者ホットライン」について、国民生活センターと連携して、その運用や活用状況を踏まえつつ、消費者の利便に資する形で引き続き実施し、消費生活センターや相談窓口の周知徹底に努めるとともに、通信事業者による通信環境の改善を待ちつつ、直接接続できる消費生活センターや相談窓口を更に増やす。【消費者庁】

- ・ **シルバーウィーク等における専用電話相談「高齢者 110 番」の全国各地での実施**

敬老の日（本年は9月16日）にちなみ、高齢消費者被害の未然防止・拡大防止と、迅速な救済を目的として、関東甲信越ブロックの消費生活センター等が共同し、「高齢者被害防止共同キャンペーン」の一環として高齢者110番を実施する。国民生活センターも特設相談電話番号を設けて実施し、実施結果については、実施報告として取りまとめ、公表する。【消費者庁】

- ・ **「法テラス」の出張・巡回法律相談の実施**

法テラス（日本司法支援センター）の相談場所へのアクセスが困難な方を対象に出張・巡回法律相談を実施し、高齢者の消費者トラブルの解決のための支援の提供に努める。【法務省】

- ・ **リフォーム工事等に係る消費者相談の実施**

住宅紛争処理支援センターにおいて消費者からの相談に応じてリフォーム工事の内容や価格、事業者を確認すべき点等のアドバイスを行う。【国土交通省】

リフォーム工事や既存住宅売買に係る悪質リフォーム等のトラブルについての消費者相談のための体制を整備するとともに、その周知を図る。【国土交通省】

住宅性能評価を受けた住宅及び住宅瑕疵担保責任保険を付した新築住宅に係る消費者と事業者との間に生じた紛争について、全ての弁護士会において、あっせん、調停及び仲裁を行う。【国土交通省】

住宅紛争処理支援センターにおいて紛争処理業務の支援を行うとともに、消費者からの相談、助言及び苦情の処理を行う。【国土交通省】

(4) 被害救済の強化

- ・ **消費者団体訴訟制度の普及・活用等**

国会提出中の消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律案が成立した後、円滑な施行に向けた必要な準備を行うとともに、制度の周知・広報に取り組む。【消費者庁】

現行の消費者団体訴訟制度を含め、消費者契約法について、裁判例等の収集・分析結果等を活用し、周知・広報に取り組む。【消費者庁】