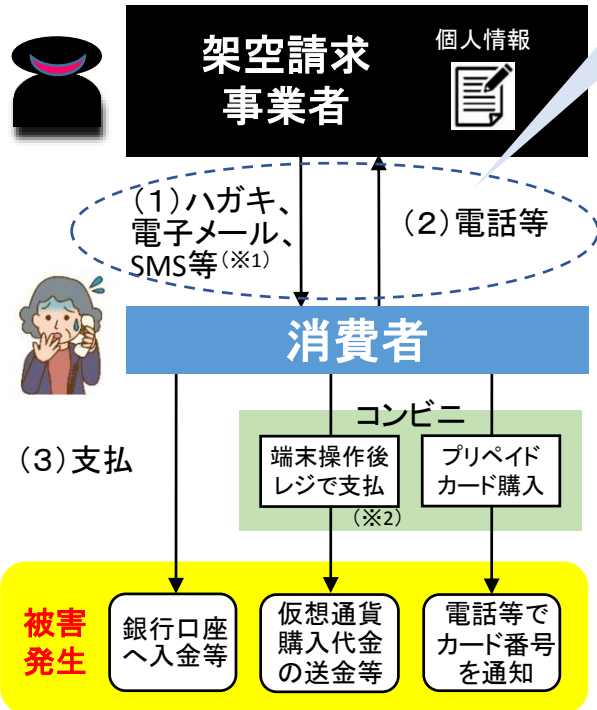


### 消費生活相談の現状（2017年度）

- 架空請求に関する相談件数は、前年度比で**2倍以上**に急増し、**約20万件**となっている。
- 架空請求の手段は、**ハガキ**が急増（従来は電子メールが主流）。
- 既支払額の平均額は**約44万円**で、既支払額 **5,000万円超**のものもある（年度合計で**約13億円**）。

### 被害発生までの流れ

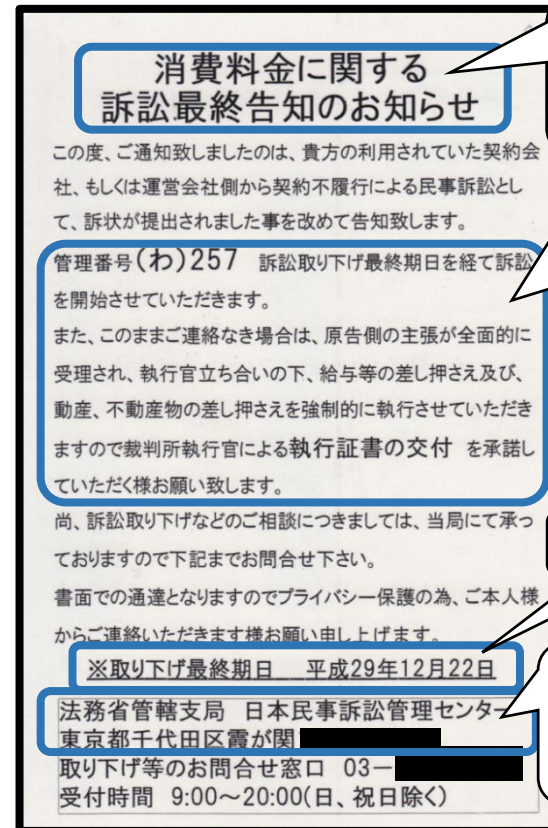
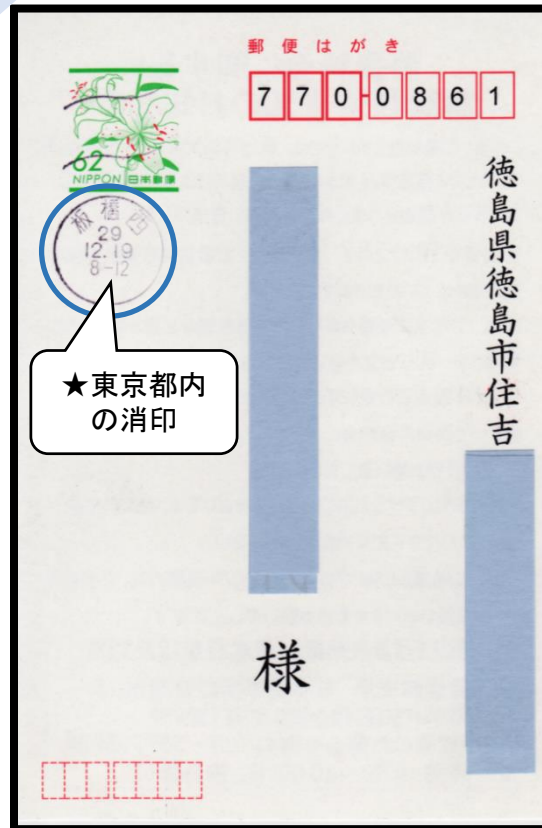


(※1) 電子メール及びSMSの場合は、架空請求事業者がランダムに生成したメールアドレスや電話番号に送信している可能性がある。

(※2) 架空請求事業者から伝えられた支払番号を端末に入力し、端末から出力された用紙をレジに持ち込み代金を支払う。

### 【実例】ハガキによる架空請求

記載された電話番号に電話すると、弁護士のものとする電話番号を教えられ、そこに電話すると、弁護士と称する者が対応し、示談のための着手金等の名目で金銭の支払を求められる。



★タイトル  
他に、「総合消費料金未納分」など

★脅かし  
・訴訟開始  
・強制的に差押え  
・執行証書を交付

★急がせる

★公的機関に類似した名称  
国民訴訟通達センター など

## 架空請求対策（主なもの）

### (1) 架空請求事業者から消費者への接触防止

- 架空請求を含む特殊詐欺の犯行に利用された電話に対し繰り返し警告メッセージを流す警告電話事業を推進【警】
- 消費生活センター等からの情報提供により、架空請求に利用された電話番号を把握し、架電等を実施【消】
- 架空請求を含む特殊詐欺に利用された固定電話に関し、利用停止を含めた有効な対策を検討。【総、警】

### (2) 消費者から架空請求事業者への連絡防止

- 法務省の名称等をかたる架空請求への対処方法等をホームページに掲載【法】
- 啓発資料を作成し、法テラス、法務局等において、注意喚起を実施【法、消】
- 政府広報、各省庁ホームページ、SNS等による注意喚起を実施【消、警、金、総、法、経、国セン】
- 架空請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起を実施【警】
- 啓発資料を作成し、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）における集中的な注意喚起を実施【消】
- 消費者ホットライン188（いやや！）について、イメージキャラクターを作成し、更なる周知を実施【消】
- 架空請求事業者にかたられている実在の事業者の取組等を随時公表【消】
- 架空請求に関する情報を集約した特設サイトをホームページ上に作成【国セン】

### (3) 消費者による架空請求事業者への支払の防止

- 金融機関の架空請求を含む特殊詐欺被害防止に向けた取組（行員研修、声掛け強化等）の促進【金、警】
- 金融機関に対し不正利用口座に関する情報提供を行い、金融機関の対応状況（強制解約、利用停止等）等を公表【金】
- コンビニに対し、顧客への声掛け強化、レジ画面上での注意喚起、支払に使われている複合端末画面での注意喚起内容の充実等を要請。電子マネー発行者に対し、コンビニ等と連携した取組を要請。【警、金、消、経】
- 仮想通貨交換業者の取引時本人確認の実施状況等についてモニタリングを実施【金】

### (4) 警察による取締りの推進

- 犯行拠点の摘発及び中枢被疑者等の検挙の推進【警】
- 預貯金口座や携帯電話の不正売買等の架空請求を含む特殊詐欺を助長する犯罪の検挙の推進【警】

### (5) 個人情報の保護の推進

- 事業者に対し、個人情報の漏えい等を防止すべく情報提供を実施するとともに、消費者に対し、名簿等の自らの個人情報の取扱いに関する啓発のための広報を実施【個】

（注）担当省庁の記載について

警：警察庁、金：金融庁、消：消費者庁、総：総務省、法：法務省、経：経済産業省、個：個人情報保護委員会、国セン：独立行政法人国民生活センター

事 務 連 絡  
平成 30 年 8 月 30 日

都道府県・政令指定都市  
消費者行政担当部局 御中

消費者庁消費者政策課  
消費者教育・地方協力課

身元保証等高齢者サポートサービスの利用に関する  
啓発資料等について

日頃から消費者行政の推進に御理解、御協力を賜り、誠にありがとうございます。

いわゆる身元保証等高齢者サポートサービスについては、平成 29 年 1 月 31 日に、消費者委員会の「身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての建議」が出されたことを受け、身元保証等高齢者サポート事業の実態把握のため、厚生労働省において身元保証等高齢者サポート事業に関する調査（平成 29 年度老人保健健康増進等事業（老人保健事業推進費等補助金）を活用して実施）が進められていたところ、先般、その成果（※1）が取りまとめられ、その一環として、別添 1 の啓発資料が作成されましたので、送付いたします。

貴都道府県・政令指定都市におかれましては、本成果のうち、特にポイント集について、消費生活センターにおける助言の際の参考資料として活用いただくほか、報告書に関しては高齢者福祉部局と連携調整の上、各地域における個別の取組等を参考にするとともに、必要に応じて、ポイント集に貴地方公共団体における独自の取組を追加いただくなど検討いただいた上で、住民向けの啓発等を実施いただくようお願いいたします。

（※1 株式会社日本総合研究所のウェブサイト（<https://www.iri.co.jp/page.jsp?id=32522>）を参照のこと。）

本成果については、厚生労働省老健局振興課から都道府県・政令指定都市の高齢者福祉部局に対して、別添 2 のとおり送付されておりますので申し添えます。

身元保証等高齢者サポートサービスによる消費者被害の防止のためには、消費者行政部局と高齢者福祉部局等が密に情報共有を行うことや、連携体制を構築することが重要であり、消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会を活用した取組も有効な手段となると考えられます。消費者安全確保地域協議会も活用しつつ、住民への適切な助言、啓発等を行っていただきますようお願いいたします。

なお、消費者委員会の同建議において、「高齢者が安心して病院・福祉施設等に入院・入所することができるよう、病院・福祉施設等が身元保証人等に求める役割等の実態を把握すること。その上で、求められる役割の必要性、その役割に対

応することが可能な既存の制度及びサービスについて、必要に応じ、病院・福祉施設等及び都道府県等に示すこと。」等の取組を行うこととされていたことを受けて、厚生労働省においては、病院・福祉施設等が身元保証人に求める役割等の実態把握（平成 29 年度老人保健健康増進等事業（老人保健事業推進費等補助金）や平成 29 年度厚生労働科学研究費補助金厚生労働科学特別研究事業を活用して実施）が進められていたところ、調査研究の成果（※ 2-1 及び※ 2-2）が取りまとめられたほか、医療機関において、患者に身元保証人等がないことのみを理由に、入居を拒否することが医師法（昭和 23 年法律第 201 号）に抵触することについては、別添 3 の解釈通知が発出されております。

（※ 2-1 みずほ情報総研株式会社のウェブサイト（[https://www.mizuho-ir.co.jp/case/research/pdf/mhlw\\_kaiigo2018\\_04.pdf](https://www.mizuho-ir.co.jp/case/research/pdf/mhlw_kaiigo2018_04.pdf)）を参照のこと。）

（※ 2-2 厚生労働科学研究成果データベース（<https://mhlw-grants.nih.go.jp/niph/search/NTD000.do?resrcNum=2017060024>）を参照のこと。）

あわせて、貴都道府県におかれましては、本事務連絡の内容について、貴管内の市区町村（政令指定都市を除く。）に対する周知をお願いいたします。

《添付資料》

- （別添 1） 「身元保証」や「お亡くなりになられた後」を支援するサービスの契約をお考えのみなさまへ
- （別添 2） 市町村や地域包括支援センターにおける身元保証等高齢者サポート事業に関する相談への対応について市町村や地域包括支援センターにおける身元保証等高齢者サポート事業に関する相談への対応について（老高発 0830 第 1 号及び老振発 0830 第 2 号平成 30 年 8 月 30 日付け各都道府県介護保険主管部（局）長宛て厚生労働省高齢者支援課及び振興課通知）
- （別添 3） 身元保証人等がないことのみを理由に医療機関において入院を拒否することについて（医政医発 0427 第 2 号平成 30 年 4 月 27 日付け都道府県衛生主管部（局）長宛て厚生労働省医政局医事課長通知）

【問合せ先】

消費者庁消費者政策課  
電話 03-3507-8800  
（澤野 内線 2206）  
（塩崎 内線 2201）  
FAX 03-3507-7557



▼ 本文へ ▶ 採用情報 ▶ 申出・問合せ窓口 ▶ English 文字サイズ 標準 大

新着情報一覧 報道資料一覧 会議資料一覧 サイト内検索 🔍 検索

テーマ別メニュー ▼	消費者庁について ▼	お知らせ ▼	政策	法令 ▼	刊行物 ▼
------------	------------	--------	----	------	-------

消費者庁ホーム > 政策 > 政策一覧 (消費者庁のごと) > 消費者政策 > 消費者被害防止に向けた注意喚起等 > 身元保証等高齢者サポートサービスの利用に関する留意事項について

## 身元保証等高齢者サポートサービスの利用に関する留意事項について

このページでは、身元保証等高齢者サポートサービスを選択するに当たり有用と思われる情報を提供しています。身元保証等高齢者サポートサービスを利用するに当たっては、サービス内容、自らの支払能力などについて、ポイント集（詳細は後記）も参考に確認していただくほか、事業者における預託金の管理方法なども把握していただくなど、本当に身元保証等高齢者サポートサービスが必要かどうかを含め、慎重に情報収集した上で判断していただくようお願いいたします。

なお、いわゆる身元保証等高齢者サポートサービスについては、厚生労働省において、身元保証等高齢者サポート事業に関する調査（平成29年度老人保健健康増進等事業（老人保健事業推進費等補助金）を活用して実施）が進められていたところ、先般、その成果が取りまとめられ、その一環として、啓発資料としてのポイント集が作成されました。

それを受け、消費者庁においては、都道府県・政令指定都市の消費者行政担当当局宛てに、「身元保証等高齢者サポートサービスの利用に関する啓発資料等について」を通知いたしました。

### 啓発資料

身元保証等高齢者サポート事業に関する調査でまとめられた啓発資料 [PDF:598KB]

### 都道府県・政令指定都市宛て通知

身元保証等高齢者サポートサービスの利用に関する啓発資料等について（平成30年8月30日付け都道府県・政令指定都市 消費者行政担当当局宛て消費者庁消費者政策課事務連絡） [PDF:974KB]

### 関連する平成29年度の調査結果

平成29年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「地域包括ケアシステムの構築に向けた公的介護保険外サービスの質の向上を図るための支援のあり方に関する調査研究事業」報告書（株式会社日本総合研究所のウェブサイトへリンク）

平成29年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「介護施設等における身元保証人等に関する調査研究事業」報告書（みずほ情報総研株式会社のウェブサイトへリンク）

平成29年度厚生労働科学特別研究事業「医療現場における成年後見制度への理解及び病院が身元保証人に求める役割等の実態把握に関する研究」報告書（厚生労働省のウェブサイトへリンク）

### 高齢者等の支援に関連する既存制度についての情報

後見開始（最高裁判所のウェブサイトへリンク）

後見制度において利用する信託の概要（最高裁判所のウェブサイトへリンク）

- 消費生活センター等における成年後見制度の周知について（平成30年8月16日付け都道府県・政令指定都市 消費者行政担当部（局）長宛て消費者庁消費者政策課長事務連絡）

事務連絡（本文） [PDF:87KB]

参考1 消費者基本計画（平成27年3月24日閣議決定）抜粋 [PDF:78KB]

参考2 法務省資料(1-4) [PDF:4.0MB]

参考2 法務省資料(5-8) [PDF:4.2MB]

参考2 法務省資料(9-12) [PDF:3.7MB]

参考3 厚生労働省資料 [PDF:813KB]

担当：消費者政策課

〒100-8958 東京都千代田区霞が関3-1-1 中央合同庁舎第4号館（▶ 地図）  
電話番号：03-3507-8800（代表） 法人番号：5000012010024

Copyright © Consumer Affairs Agency, Government of Japan. All Rights Reserved.

# ギャンブル等依存症対策をめぐる主な経過

## I 関係閣僚会議関係

○平成28年12月

特定複合観光施設区域の整備の推進に関する法律（平成28年法律第115号）の附帯決議において、ギャンブル等依存症対策の抜本的な強化が求められたところ。

政府一体となって包括的な対策を推進するため、「ギャンブル等依存症対策推進関係閣僚会議」を開催。

※ 内閣官房長官が主宰、消費者担当大臣は構成員

○平成29年3月

ギャンブル等依存症対策推進関係閣僚会議において、「ギャンブル等依存症対策の強化に関する論点整理」を取りまとめ。

○平成29年8月

ギャンブル等依存症対策推進関係閣僚会議において、「ギャンブル等依存症対策の強化について」を取りまとめ。

## II ギャンブル等依存症対策基本法関係

○平成30年7月

第196回国会において、ギャンブル等依存症対策基本法（議員立法）が成立。

○平成30年10月

ギャンブル等依存症対策基本法が施行（10月5日付け）。

ギャンブル等依存症対策基本法に基づくギャンブル等依存症対策推進本部（本部長：内閣官房長官）の副本部長として、ギャンブル等依存症対策推進担当大臣、消費者担当大臣及び厚生労働大臣が特定（同日付け）。

# ギャンブル等依存症対策基本法 概要

## 1 目的

ギャンブル等依存症は、①本人・家族の日常生活・社会生活に支障を生じさせるものであり、  
②多重債務・貧困・虐待・自殺・犯罪等の重大な社会問題を生じさせている  
ギャンブル等依存症対策を総合的かつ計画的に推進し、  
もって①国民の健全な生活の確保を図るとともに、②国民が安心して暮らすことのできる社会の実現に寄与

## 2 定義

**ギャンブル等依存症**:ギャンブル等(法律の定めるところにより行われる公営競技、ぱちんこ屋に係る遊技その他の射幸行為)にのめり込むことにより日常生活又は社会生活に支障が生じている状態

## 3 基本理念

- ① ギャンブル等依存症の発症・進行・再発の各段階に応じた防止・回復のための対策を適切に講ずるとともに、本人・家族が日常生活・社会生活を円滑に営むことができるように支援
- ② 多重債務・貧困・虐待・自殺・犯罪等の問題に関する施策との有機的な連携を図られるよう、必要な配慮

## 4 アルコール・薬物等に対する依存に関する施策との有機的な連携への配慮

アルコール・薬物等に対する依存に関する施策との有機的な連携を図られるよう、必要な配慮

## 5 責務

国・地方公共団体・関係事業者・国民・ギャンブル等依存症対策に関連する業務に従事する者の責務を規定

## 6 ギャンブル等依存症問題啓発週間

国民の間に広くギャンブル等依存症問題に関する関心と理解を深めるため、ギャンブル等依存症問題啓発週間(5月14日～20日)を設定

\* ギャンブル等依存症問題:ギャンブル等依存症及びこれに関連して生ずる多重債務・貧困・虐待・自殺・犯罪等の問題

## 7 法制上の措置等

政府にギャンブル等依存症対策を実施するため必要な法制上・財政上の措置等の措置を講ずる義務

## 8 ギャンブル等依存症対策推進基本計画等

- ① **ギャンブル等依存症対策推進基本計画**:政府に策定義務(少なくとも3年ごとに見直しを検討)
  - ② **都道府県ギャンブル等依存症対策推進計画**:都道府県に策定の努力義務(少なくとも3年ごとに見直しを検討)
- \* ②については、医療計画・都道府県健康増進計画・都道府県アルコール健康障害対策推進計画等との調和が必要

## 9 基本的施策

- |                          |                 |
|--------------------------|-----------------|
| ① 教育の振興等                 | ⑥ 民間団体の活動に対する支援 |
| ② ギャンブル等依存症の予防等に資する事業の実施 | ⑦ 連携協力体制の整備     |
| ③ 医療提供体制の整備              | ⑧ 人材の確保等        |
| ④ 相談支援等                  | ⑨ 調査研究の推進等      |
| ⑤ 社会復帰の支援                | ⑩ 実態調査(3年ごと)    |

## 10 ギャンブル等依存症対策推進本部

内閣に、内閣官房長官を本部長とする**ギャンブル等依存症対策推進本部**を設置  
所掌事務:①基本計画の案の作成・実施の推進、②基本計画に基づく施策の総合調整・実施状況の評価等

## 11 ギャンブル等依存症対策推進関係者会議

本部に、**ギャンブル等依存症対策推進関係者会議**を設置  
委員:ギャンブル等依存症である者等・その家族を代表する者・関係事業者・有識者のうちから内閣総理大臣が任命(20人以内)  
所掌事務:本部による①基本計画の案の作成、②施策の実施状況の評価結果の取りまとめの際に、意見を述べる

※ 施行期日:公布の日から起算して3月を超えない範囲内(※平成30年10月5日施行)

※ 検討:① 本部については、施行後5年を目途として総合的に検討

② ①のほか、本法の規定全般については、施行後3年を目途として検討