



総合案内

生活安全

交通情報

相談窓口

事件情報

手続き・申請

採用案内

現在の位置 ホーム ▶ 生活安全 ▶ 特殊詐欺にご注意! ▶ 実録、これがオレオレ詐欺の手口です。

実録、これがオレオレ詐欺の手口です。

架け子:二人で一千万ぐらい。

被害者:えー。

架け子:二人でな、だから要はな、二人で友達の会社の金、横領してる状態やねん。

被害者:えー。

架け子:横領してる状態ってんねやんか。

被害者:会社の金...

実際の詐欺師(掛け子)の声

特殊詐欺にご注意!

▶ 特殊詐欺関係情報

▶ 大阪府下の特殊詐欺発生状況

▶ 大阪府下の特殊詐欺検挙状況等

▶ 特殊詐欺の未然防止

▶ アポ重の認知件数とアポ重対

府安全なまちづくり条
例」に特殊詐欺に関する事項

兵庫県「高齢者見守りカード」

気づく力

気づきのポイント

身のまわり

- 短期間に物が増えた
- 不自然な修理・リフォーム工事がしてある

お金

- 急に節約を始めた
- お金に困っている様子がみられる

外出

- 外出が急に増えた
- 業態のわからない店や会場に出入りしている

関心

- 投資などに関心を持ち始めた
- 霊感・祈禱などに関心を持ち始めた

出入り

- 見慣れない人や車が出入りしている
- 急に親しい人ができたようだ

その他

- たくさんの郵便物が届いている
- 突然の電話におびえている

高齢者の消費者トラブルを防ごう!

高齢者見守りカードの活用方法

● 高齢者宅を訪ねる際、高齢者見守りカードを携行



● 高齢者の様子に次のような変化がある
(例)・不自然な修理・リフォーム工事がしてある
・お金に困っている様子がみられる
・業態の分からない店や会場に出入りしている
・投資などに関心を持ち始めた
・急に親しい人ができたようだ
・たくさんの郵便物が届いている など

● ご本人に事情を確認する



● 消費生活に関することで、悩みや困りごとがある
(例)・いろいろな人から投資の勧誘電話がかかってくる(劇場型勧誘)
・申し込んでいない健康食品が自宅に大量に送られてくる
・携帯電話に料金を請求するメールが届く
・床下の無料点検をもらった後、補修工事や塗装工事など、次々とリフォーム工事を勧められ困っている

● ご本人・ご家族またはご本人の同意を得て
消費生活センターに電話(消費者ホットライン:0570-064-370)

● 消費者ホットラインに電話をかけると、お近くの消費生活センターにつながり、消費生活相談員がお話を聞きます



問い合わせ先: 兵庫県健康福祉部生活消費局消費生活課 078-362-3376

鹿児島県「見守りチェックリスト」

気づく力

※実物は折れ線でたたむと名刺大のサイズになります。

(表)

消費者ホットライン	見守りチェックリスト
(局番なし) い や や! ☎ 188 泣 き 寝 入 り 消費者ホットラインは、鹿児島県やお住まいの市町村の消費生活センターなどに接続される電話番号です。	～高齢者を消費者トラブルから守るため～ ○ 悪質業者は言葉巧みに高齢者の大切な財産を狙っています。 ○ 高齢者の消費者トラブルを防ぐには、身近な方々の見守りが大きな助けになります。 鹿児島県 県民生活局 消費者行政推進室 ☎ 099-286-2521

(裏)

次の項目で該当するものが多い人は、消費者トラブルの被害にあっている可能性が高いです。	～消費者トラブルにあっていると思われる高齢者に対しては～
☐ 外出が増えた。 ☐ 電話を取るのを敬遠したり、電話口で困っていたりする。 ☐ 業者と会う日時や支払日など、カレンダーやメモに不審な書き込みがある。 ☐ お金に困っているような様子。 ☐ 見慣れない人や車が出入りしているようだ。 ☐ 未開封の段ボール箱、大量の商品、契約書などがある。 ☐ パンフレット、権利証などがある。	① 未開封の段ボール箱や大量の商品などがあつたら、「これはどうされましたか？」などと声をかけ、ご本人から話を聞いてみてください。 ② 話を聞いて、消費者トラブルが疑われる場合は、ご家族や消費生活センター等への相談を勧めてください。 ③ 高齢者の消費者トラブルは増えており、誰でもだまされる可能性があります。決して恥ずかしくはないことお伝えください。

57

つなぐ力

声かけのポイント



上から目線ではなく
自分や周囲の人の体験談を語るなど
話しやすい環境を作ったり
消費生活センターや
警察からの情報などを示して
冷静に考える機会を
つくるのも有効な方法

通報シート➡

愛媛県南予地域「悪質商法被害防止のための高齢者・障害者等見守りネットワーク」で利用されているもの
裏面には、通報先一覧が印刷されている。

静岡県、新宿区などのネットワークでも利用されている

様式第1号（第5条関係）
通報シート＜悪質商法被害防止のための南予地方局高齢者・障害者等見守りネットワーク＞ 2012.07.30改

通報先
※各市区消費生活センター、消費生活相談窓口宛

通報者
団体・事業所名 _____
通報者氏名 _____
TEL () _____ FAX () _____

被害当事者
住所 _____
氏名 _____ (年齢 歳) 男・女
TEL () _____ FAX () _____

◆ 各項目について可能な限り書き取りをして記載してください。

1. 通報すること、本人から了承をとりましたか？ (はい ・ いいえ)

2. 何の契約トラブルですか？
品名 (契約件名) _____
業者名 _____

3. それは、いつのことか？ (平成 年 月 日) ・不明

4. それは、いくらですか？ _____ 円

5. 支払方法は？ ・現金 ・ローン (信販会社名 _____)

6. いきさつは？ ・訪問されて ・電話で勧誘されて
・路上で声を掛けられて ・通信販売で ・その他 _____

7. 現在、そのモノはありますか？ (ある ・ ない)

8. 契約書など業者が発行した書類等がありますか？ (ある ・ ない)
書類名 _____
・契約書 ・領収証 ・見積書 ・納品書
・その他 () _____

9. 被害者の状況は？
①健康状態 (要介護度など) _____
②判断能力 (認知症など) _____
③生活状況 (持家・独居など) _____
④本人の希望 (解約・返金など) _____

10. その他特記事項 (手口など気がついたこと) _____

簡易マニュアル➡

愛媛県南予地域「悪質商法被害防止のための高齢者・障害者等見守りネットワーク」で利用

通報シートとともに配布

通報から解決の流れ
(簡易マニュアル)

事前準備
この簡易マニュアル、通報シートをコピーして各人に配布してください。

1 訪問先等で、相談された・被害を発見した・被害を予見した場合 (チェックポイント)
○ 家の中に大きなダンボール箱など、普段見慣れない物がないか？
例えば、(特に苦情の多い商品) 布団、健康食品、書籍やめがねなど
○ 床下換気扇、外壁・屋根工事などのリフォーム工事等の形跡がないか？
○ 見慣れない車や人物が入り出していないか？
○ 料金支払の督促状、商品や工事などの見積書・契約書がないか？
○ 急にお金に困っている様子が見られないか？
○ 人の訪問や電話におびえている様子が見られないか？

2 市町の消費生活相談窓口への相談を勧め、了解を得てください。
＜了解が得られない場合＞
○ ひとまず家族や関係機関による見守りを続ける。
○ 特定の個人の被害としてではなく、一般的な事例として消費生活相談窓口相談し、担当者から受けた助言を高齢者本人に伝える。

3 市町の消費生活相談窓口へ状況を通報
○ 「通報シート」を活用して、電話・FAX・来所いずれかの方法で通報する。

4 市町の消費生活相談窓口が状況の調査
○ 通報者から内容を聞き取り
○ 必要に応じ、現地調査

5 被害当事者から意思の確認 (どうしたいかを聞き取り)
○ 本人や家族が特別な対応を望まない場合や直接事業者と交渉する場合は、助言や情報提供を行う。
○ 「あっせん」の必要があると思われる場合は、相談窓口に任せることの確認をとる。

6 事業者との交渉
○ 必要に応じ、県消費生活センターや地域包括支援センター等と連携する。

7 交渉等の結果、解決したときはあっせん終了。
○ 被害当事者と通報者に結果内容を通ずる。

悪質商法被害防止のための南予地方局高齢者・障害者等見守りネットワーク

訪問販売お断りステッカー等

徳島市



枚方市(大阪)



鎌倉市(神奈川)



吉川市(埼玉)



61

迷惑電話対策装置



遮断タイプ(トビラフォン)



録音タイプ(レッツコーホレーション)

(電話機と一体となったタイプのものも販売されている)

★無償で貸し出しをしたり、補助金を出す自治体もある

62

留守番電話作戦

～ 卑劣な犯人から家族の幸せと大事なお金を守るため ～

- その一
自宅の電話を常に留守番電話にしておく
- その二
電話がかかってきても自分からは出ない
- その三
メッセージを残してくれた人にだけ電話をかけなおす
- その四
家族や警察署・交番・駐在所、市町村役場、病院などの電話番号を壁に貼っておく(または電話帳を作っておく)
- その五
子どもや孫、甥を名乗り「電話番号が変わった」と言って新しい電話番号が録音されていても、そこには電話をせず、まずは元の電話番号や他の家族に電話をして確認する
- その六
家族に確認が取れ、詐欺の電話だと分かったらすぐに警察へ通報する
- その七
警察官や市の職員を名乗り、連絡がほしいと言って電話番号が録音されていたら電話帳で番号を確認する



不審なメールや電話があったら#9110へ電話相談
または、最寄りの警察署へ相談

長野県警察

長野県警HPより

63

録音装置と手形ポップ (佐賀県警HPより)



手形ポップ (大阪府老人クラブ連合会)



64

見守りハンドブック

消費者庁



東京都



神戸市



65

高めよう！「見守り力」

**高齢者・障害者
高めよう！**

高齢者・障害者の消費者被害の特徴

- 本人が被害に気が付かない、気づいても相談しない等から早期発見、早期解決が遅れる
- 一度被害に遭うと再び狙われ被害に遭いや、情報の受発信に疎雑な人が多い。

⇒身近な人、日常生活で接する人を通しての**見守り**がポイント

DVDの目的

- 見守りの輪を広げ、実践につなげる（異世代・異世代による見守りが実現されており、世間体・受発信の場になることに気付く。
- 関心のない人に聞かせるもってもらい、自らも見守りにことに気付く。
- 「気付き」「声かけ」「適切な部署へのつなぎ方」

前編（基礎編）4チャプター分・全約15分

【エピソード1】
主人公のコンビニ店長は、町内会長から見守りのポスターの掲示を依頼されるが、他人事であった。そんな矢先、故郷の母が消費者被害に遭っているらしいと、実家の近所主婦から連絡が入る。

【エピソード2】
主人公は母が知者。他にも消費連っていること。ババ、民生委員、支援センターに相談する。一部ながら回復された。

活用方法

- DVDの他、活用対象者や時とで活用もできる

高めよう！「見守り力」

～高齢者・障害者の消費者被害を防ぐために～

高齢者・障害者の消費者被害防止のための見守りの担い手向け視聴覚教材

高齢者と障害者、社会的弱者の消費者被害が増えています。高齢者と障害者は自分自身で被害にあっていることに気が付かなかったり、自ら相談することや少ないために被害が深刻化し、被害が拡大する傾向が高くなっています。このため被害防止や、早期発見をするには、地域社会全体で見守り、支援することが求められています。

【見守り力】を高める一歩は「一歩」

「見守り力」を高める一歩は「一歩」です。身近な人（家族・友人・知人）の被害を通して考えてみましょう。

高齢者・障害者に限らず幅広い層での社会や社内研修で、また自治体として、ご利用いただくことができます。

DVD

消費者庁
03-3581-4141

お役所暮らしのしるし、以下で活用いただけます。
東京都消費者被害相談センター（東京都消費者被害相談センター）
東京都消費者被害相談センター（東京都消費者被害相談センター）
東京都消費者被害相談センター（東京都消費者被害相談センター）

資料2-6

検討委員会

- ・安彦和子 弁護士
- ・大輪典子 東京社会福祉士会会長
- ・小野由美子 東京家政学院大学 准教授
- ・佐分正弘 消費者関連専門家会議（ACAP）理事長
- ・前野春枝 消費者行政ウォッチねっと 千葉代表幹事

チャプター分け・全約15分

が疑問点を質問（抜粋）
者の消費者トラブルの現状

者の消費者被害と見守り
子に気付ければよいのですか？
どのようにすればよいのですか？
ターへのつなぎ方は？

ターの役割

●チャプター分けされているの
（時利用等）。解説を視聴するこ
、より効果的な啓発も可能。

66

ポイント⑦ 熱意と連携

- ・ 担当者や関係者の熱意・共感に依存する面も大きい。
- ・ 市の担当者だけでは、情報や時間などなかなか難しいところもある。
- ・ 県や外部団体（消費者団体、弁護士会、司法書士会）といった外部の理解や協力も必要！
- ・ 特に、県レベルで活動している機関・団体（≡県の地域協議会構成員）の支援があると効果的である

★外部団体のそれぞれの活動を相互に理解できる関係を築けると“Win-Win”な関係になると思います！

67

■ 担当者の熱意が原動力

→ 施策を大きく進めるのは制度でも法律でもない
現場の人の熱意が施策を進める

■ 県による支援の重要性

- ・ 助言、協力、情報の提供などの支援（消費者安全法8条）
- ・ 県消費者基本計画や地域福祉支援計画への記載
- ・ 県の消費者部門から福祉・警察部門への協力要請
- ・ 県から県の地域協議会に参加している団体への協力要請
- ・ 県が市町村の地域協議会のメンバーやオブザーバーになることもできる

★近隣自治体（担当者）との情報交換や連携なども有効

★消費者庁や国民生活センターの自治体（県を含む）への支援も重要

■ 外部団体の協力も有効

- ・ 消費者団体、事業者団体、専門家の団体など
- ・ 老人クラブ、町会／自治会なども

★地域協議会等の運営についても意見や協力を求めるとよい

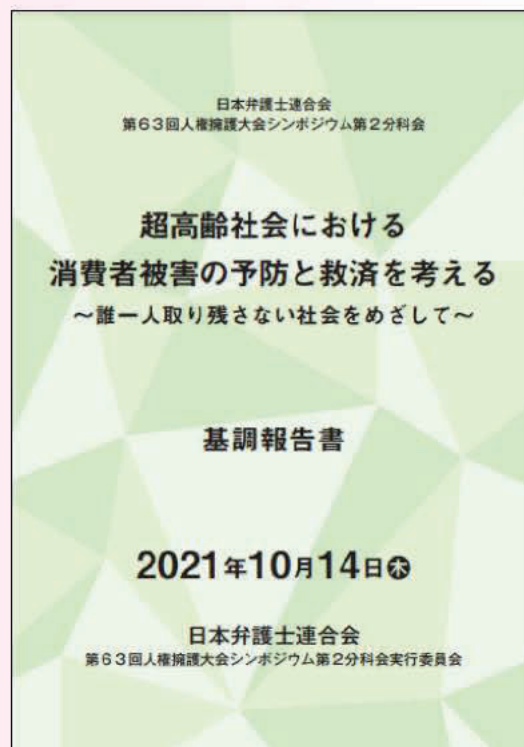
★上司・首長・議会の方々の理解も重要！

68

国民生活センターの地域協議会に 関する調査報告書



日弁連第63回人権擁護大会資料 (地域協議会に関する調査報告あり)



いずれもインターネットでダウンロード可能

69

ご清聴、ありがとうございました。

70