

高齢者の消費者被害防止のためのモデル事業の実施 ①

～ 消費者庁が実施する「高齢消費者の二次被害防止モデル事業」～

- 消費者庁では、地方自治体と連携して、電話をきっかけとした消費者トラブル抑止を図る「高齢消費者の二次被害防止モデル事業」を平成25年度に実施することとしており、この9月より開始。
- 岩手、千葉、大分の3県の対象市町村において、①高齢者に定期的に電話をかけて注意喚起や見守りを行うとともに、②通話を録音して、高齢消費者への相談・あっせん対応や手口公表・行政処分等への活用を図り、効果や課題などを分析・検証して、地方自治体向けの手引きを作成。そして来年度以降、全国各地での取組を促進。

被害防止モデル事業の実施

①電話見守りモデル

注意喚起する高齢者のリスト作成

地域の見守り対象者など

定期的に電話等で注意喚起・情報交換
(コールセンターの活用等)

(設置協力の要請)

②録音装置活用モデル

情報収集

協力を希望する高齢者宅に通話録音装置を設置

悪質な勧誘の通話の録音データが取得できたら訪問して回収

概要データの作成等の情報分析

情報提供

相談・あっせん・手口公表・行政処分等への活用を検討(・試行)

分析・検証

検証会議を3回開催し、効果・課題・コスト等を分析して評価

①電話による見守りは、高齢者の適性・属性に応じて、どの程度の効果が期待できるか。

②録音装置は、どの程度、消費者の相談・あっせんや手口公表、行政処分等へ活用できるか。また、被害の抑止効果は、どの程度か。

地方自治体向けの実施の手引きを作成

来年度以降の全国各地域での取組を促進

高齢者の消費者被害防止のためのモデル事業の実施 ②

～ 消費者庁モデル事業の各地域での実施内容 ～

各地域の対象募集方法・対象者数・機器

全体：①電話見守り：約600世帯、②録音装置の設置：約380世帯

	盛岡広域8市町村(岩手県)	旭市(千葉県)	千葉市(千葉県)	大分県内の自治体
対象の募集方法	迷惑な電話にあった方や広域自治体、地域包括支援センターなどに呼び掛け、見守りを必要とする方などを対象	福祉担当課と連携し、老人クラブを通じて募集するとともに、市職員に呼び掛けて参加者を募集	各区役所の自治会を所管する課から、地域の見守りを実施する団体等の紹介を受け、取りまとめを依頼	福祉部局と連携し、緊急通報システムが設置されている高齢者等を主な対象に
対象者数	30数世帯	約100世帯	約180世帯	約290世帯(うち約65世帯に装置設置)
設置機器	事前アナウンス有・自動録音(希望により手動録音も)	事前アナウンス有・自動録音又は手動録音	事前アナウンス有・自動録音	事前アナウンス無・自動手動切替

※ 世帯数等は9月末時点の予定数で対象世帯の事情の変更等により変わりうる。

※ 通話録音装置には、通話を録音する警告メッセージを事前にアナウンス機能の有無や、録音方式(自動又は手動)等の複数の機能の違いがあり、自治体と対象者の意向に応じて使い分けている。

※ 上記の消費者庁モデル事業とは別に、地方消費者行政活性化基金の「先駆的プログラム」により自治体の取組を支援。

9月末までに交付決定したのは3自治体。このうち、山陽小野田市(山口県)では約500世帯への電話見守り、新潟県では2万人以上への電話と約4万通のハガキによる注意喚起と情報交換を実施予定。

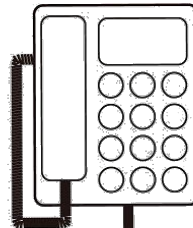
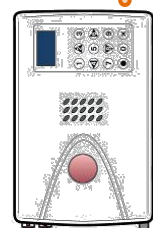


・電話による定期的な注意喚起、情報提供
・録音データの訪問・回収

・通報、問合せ

電話局

対象の高齢者世帯



高齢者の消費者被害防止のためのモデル事業の実施 ③

～ 自動着信拒否機器を活用する東京都杉並区に対する地方基金による支援 ～

- 消費者庁は、地方消費者行政活性化基金の「先駆的プログラム」により、悪質事業者対策として、先進的な取組を行う地方自治体を支援。当庁の「高齢消費者の二次被害防止モデル事業」と同種・類似の取組を促進。
- 東京都杉並区では、基金を活用して、区内の高齢者を対象に1,000名を公募し、家庭用電話機に自動着信拒否機器を設置。悪質事業者からの電話をとらずに判別することで、消費者被害の防止を図る。

自動着信拒否機器による被害の抑止

- ・ 機器は、管理サーバーに登録された迷惑電話番号からの着信を、自動で判別して点灯や点滅により通知。
- ・ 任意で着信を拒否したい番号を追加可能。
- ・ 管理サーバーに機器利用者から通報された迷惑電話番号の情報が登録され、機器の迷惑電話番号のリストを自動更新。機器利用者同士でリストが共有され、新しい情報により多くの迷惑電話をブロック可能。

