

平成26年3月26日

## 高齢消費者への悪質電話対策のモデル事業の実施結果 ～通話録音装置の事前警告機能で勧誘は激減、自動録音開始でデータを取得～

消費者庁では、高齢消費者を悪質な電話勧誘から守るため、平成25年9月末からの約5か月間、岩手県、千葉県及び大分県の3県の特定の市町村（5地域）において、①高齢者に定期的に電話を架けて問合せや注意喚起（見守り）を行うとともに、②通話を録音するなどして被害の抑止を図るモデル事業を実施しました。

対象世帯数と実施期間に限りがありますが、対象世帯では電話をきっかけとする被害はありませんでした。アンケートによれば、①電話見守りにより、約95%の方が安心感につながり、②事前警告機能のある通話録音装置を設置した世帯では、悪質な電話が大幅に減少し、約96%の利用者が安心できました。また、事前警告しない自動録音装置を設置した世帯でのみ、録音データを取得できました。

また、地方消費者行政活性化交付金の先駆的プログラムにより、③悪質商法等に用いられた電話番号からの着信を自動で拒否する機器の設置など、地方自治体が主体的に行う施策を8地域で支援しました。これらの成果を分析・検証して、地方自治体向けに手引を作成し、全国で同様の取組の改善・高度化を促して、被害の防止を図ります。

- 「モデル事業（高齢消費者の二次被害防止モデル事業）」は、平成25年9月末から平成26年2月末までの約5か月間、5地域において、合計522世帯に電話での見守りを実施し、そのうち238世帯の協力を得て通話録音装置を設置しました。
- 対象世帯数と実施期間に限りがありますが、対象世帯において電話をきっかけとする被害はありませんでした。また、対象者にアンケートをしたところ、次のとおりでした（421人回答、回収率80.7%）。
  - ・ 実施前に比べ、約4分の3の対象者で不審電話の回数が減少し（回数は約4分の1に減少）、約95%の対象者から、電話による見守りが安心感につながったと回答
  - ・ 通話録音を事前に警告する機能がある装置を設置した世帯では、悪質な電話が大幅に減少、約96%の対象者から、その装置の設置が安心感につながったと回答
  - ・ 事前警告機能が無く、自動で録音開始する装置を設置した場合にのみ録音データを取得できました（事業目的に応じて、装置の機能を選択する必要があります。）。
- 今後、録音データが取得できれば、PIO-NETの相談情報の中に録音データがあることを入力し、消費生活の相談・あっせん、手口の公表、法執行等に活用する予定です。
- 「手引（高齢消費者の悪質電話勧誘からの被害防止対策の導入の手引き）」は、モデル事業の5地域及び先駆的プログラムの8地域のほか、先進事例6地域（7事例）の合計20事例を調査し、分析・検証して取りまとめました。
- 今後、この手引を普及させ、全国の地方自治体で同様の取組について改善・高度化を促し、これにより高齢消費者が二次被害を受ける等の悪質な事業者による消費者被害の防止を図ります。また、各地の取組の実態把握に努め、新たな知見やデータにより手引についても改善してまいります。

### 本件に関する問合せ先

消費者庁 消費者政策課 坂田、木口、瀬端

TEL : 03(3507)9188 (直通)

URL : <http://www.caa.go.jp/>

# 高齢消費者への悪質電話対策のモデル事業の実施結果

～ 通話録音装置の事前警告機能で勧誘は激減、自動録音開始でデータを取得、成果をもとに地方自治体向けに「手引」を作成 ～

## 1 目的

高齢消費者の消費者トラブルの抑止を図るため、「高齢消費者の二次被害防止モデル事業」を実施するとともに、地方消費者行政活性化交付金により地方自治体が主体的に行う対策を支援。これらを含む20の先進的な取組を調査し、分析・検証して自治体向けの「手引」を取りまとめました。今後、全国に普及することで、同様の取組について改善・高度化を促すことにより、高齢消費者が二次被害を受ける等の悪質な事業者による消費者被害の防止を図ります。

## 2 事業の実施内容

### ①電話見守り(定期的に電話で問合せ・注意を促す) & ②通話録音装置の設置

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9月末から平成26年2月末までの約5か月間実施しました。岩手、千葉、大分の対象5地域で、①高齢者に定期的に電話を架けて問合せや注意喚起、情報提供(見守り)を行い、消費者被害の未然防止と早期発見を図りました。(計522世帯)

その内、協力いただける世帯に、定期的な電話見守りに加えて、②通話録音装置を設置し、不審な電話の録音データが取れた場合は、訪問してそのデータのみ回収し、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ました。(計238世帯)

通話録音装置には、録音すると事前にメッセージを流す機能の有無、録音の開始の自動と手動の別などの違いがあります。事前警告機能があると、悪質な電話そのものが10分の1程度に減少し、約96%の利用者が安心できたと回答し、悪質な電話自体を防止する効果がみられました。

また、事前警告機能がなく、自動録音する装置でのみ、10件の録音データを取得できました。事業目的によって、事前警告機能の有無や、自動録音機能を選択する必要があると分かりました。

今後、各地の取組で、悪質な電話勧誘の通話録音データを取得できた際には、PIO-NETの相談情報の中に録音データがあることを入力し、相談・あっせん、手口の公表、法執行等に活用を図ります。

また、事業効果を調べるため、消費者庁のモデル事業対象者にアンケート調査を実施(522人中421人が回答、回答率80.7%)。電話見守りは約8割、通話録音装置は約7割が継続を希望すると回答し、高い満足度がうかがえました。

対象世帯数 と 実績件数	岩手県 盛岡広域	千葉県 千葉市	千葉県 旭市	大分県 杵築市	大分県 日出町	合計
電話見守り実施 世帯数	33	115	99	18	257	522
通話録音装置設置 世帯数	26	85	77	18	32	238
被害を受けた件数	0	0	0	0	0(2)※	0(2)※
悪質な電話を受けた件数	9	6	8	2	47	72
録音データ取得件数	6	0	0	0	4	10

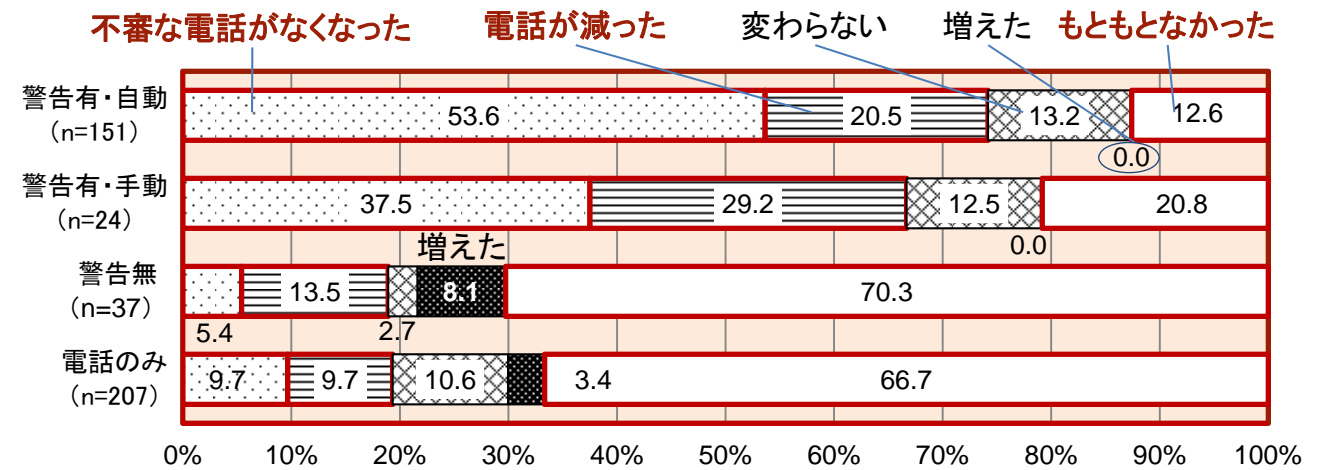
※ 対象世帯数と実施期間に限りがありますが、悪質な電話勧誘をきっかけとする被害は発生しませんでした。一方で、訪問をきっかけとする被害が2件発生。

### ③自動着信拒否装置の設置

地方消費者行政活性化基金の「先駆的プログラム」により、電話による見守りや通話録音装置だけでなく、③悪質商法等の犯行使用電話番号をデータベース化し、登録された迷惑・犯行電話番号からの着信を判別して、赤点滅する等により消費者へ通知する機器の設置など、先進的な取組を行う地方自治体を支援しました。

登録されていない電話番号は、着信を拒否したい場合と許可したい場合に、自分で設定が可能です。各地の警察や、他の利用者から通報された迷惑・犯行電話番号をもとに、情報が毎日更新され、新しい番号から架かってくる迷惑電話を拒否することが期待されます。

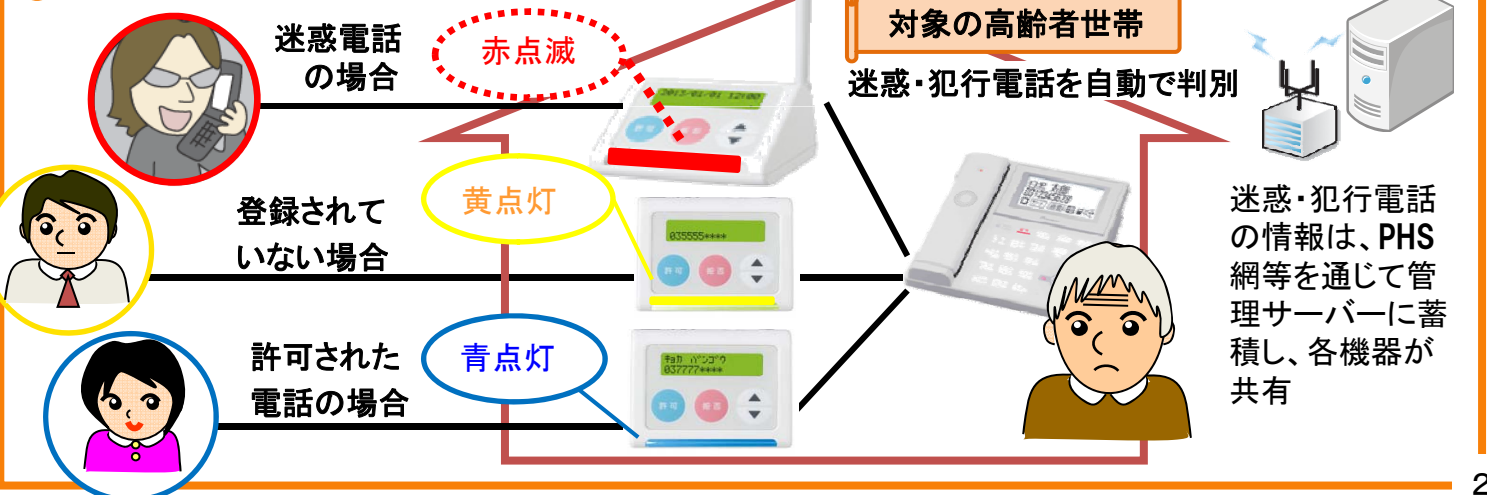
モデル事業の前後での不審な電話の増減について聞いたところ、通話録音装置に事前警告機能があると、不審な電話の件数の減少に大きく寄与したことが確認できた。



### ①電話見守り & ②通話録音装置のイメージ



### ③自動着信拒否機器のイメージ





### 3 手引で紹介している事例

- 消費者庁の「高齢消費者の二次被害防止モデル事業」3県(5地域) : (岩手県)盛岡広域8市町村、(千葉県)旭市・千葉市、(大分県)杵築市・日出町
- 地方消費者行政活性化基金の先駆的プログラム「悪質事業者による消費者被害の防止の強化」(8地域) : (岩手県)遠野市、新潟県警、(山口県)山陽小野田市、福岡県警、(富山県)富山市、(三重県)名張市、(東京都)杉並区、(大分県)臼杵市
- 別途取り組まれている先進事例(6地域) : 警視庁、愛知県警、京都府、(岡山県)赤磐市、(株)富士通・岡山県警、愛媛県 以上、合計13都府県、19地域、20事例



## 4. 高齢消費者の悪質電話勧誘からの被害防止対策の導入の手引

### (1) 手引作成の目的

高齢消費者への新しい被害防止対策として①「電話見守り」、②「通話録音装置」、③「自動着信拒否装置」を採り上げ、地方自治体職員をターゲットとして具体的な実施手順や注意事項等を説明することにより、被害防止対策の取組を促進。

### (2) 手引の特長

- ①手引の第1章では、上記①～③の新しい取組の概要、第2章では対策の導入手順や留意事項、第3章では導入事例を紹介。具体的に事業の実施を検討しようとしている場合は第2章を、先例をみて考えたいという場合は第3章を参照可能。
- ②第2章では実施手順を、「体制づくり」、「対策検討」、「対策実施」、「対策評価」、「行動」の5段階に分けて説明。各段階は、PDCAサイクルの改善手法に合わせたもの。地域の実情に応じて、必要な段階からお読みいただくことが可能。
- ③消費者庁のモデル事業だけでなく、「電話見守り」「通話録音装置」「自動着信拒否装置」等の取組を実施する20事例について、庁内の実施体制、対象者の選び方、苦勞・工夫したことまで具体的に紹介。
- ④業務の特徴を踏まえて、個人情報の扱い方について詳しく説明。対象者の個人情報の保護と活用は、法令に従って行う必要があり、対象者の同意の取り方から個人情報を民間事業者に委託する場合など具体的な局面に合わせて注意すべき事項を明示。
- ⑤モデル事業で使った同意書・チラシ、電話対応スクリプト等の例を掲載。関連資料の作成が容易に。

### (3) 実施フローのポイント

#### ①【体制づくり】

被害防止対策が必要な対象者の選定をより的確にし、地域に応じた対策を実施するためには、医療、保健、福祉、教育、税務などの関係課にも呼び掛けて庁内体制を整えることが重要。また、地域の事業者団体、町内会等との連携で、よりきめ細かく見守りできる可能性。

#### ②【対策検討】

高齢消費者の実態に応じて、対策が必要な優先度の高い高齢者を対象者とするなど、柔軟な選定を期待。対象者の個人情報は、委託業者に提供したり、関係機関で共有することもあるため、法律や条例等に基づく適切な保護、活用、管理が必要。

#### ③【対策実施】

被害防止対策を準備し、実行するためには、庁内外の関係機関に説明を行うことが重要。また実施に当たって、通話を録音されることに不安がある人への対応、電話見守りの手法が悪質業者に悪用されないための注意、スムーズな装置の取付けなど、工夫すべき事項を記載。

#### ④【対策評価】

通話を録音することへの抵抗感や、装置への敬遠など、対象者を募っても予定どおり希望者を集めることの難しさなどを列挙。当初の予想通りであるかを、定期的な対策の評価・検証を期待。

#### ⑤【行動】

被害防止対策を悪用した「騙り」への注意、通話録音装置の設置に伴う本人の意向確認や、設置できない電話機があるなど、課題を整理して、改善策を検討し、継続(定着)、修正等を実行。

※ 今回取りまとめた様々な取組は、対象世帯数と実施期間に限りがあることもあり、今後も各地の取組の実態把握に努め、新たな知見やデータにより手引についても改善。

## 被害防止対策の実施手順と手引における解説

### STEP 1【体制づくり】

#### 1. 庁内等の実施体制及び地域の関係団体との連携

- (1) 庁内の横断的な実施体制の整備
- (2) 高齢消費者を被害から守る地域体制の整備
- (3) 警察との連携
- (4) 関係機関との情報共有
- (5) 協議会の設立

### STEP 2【対策検討】 PLAN

#### 2. 対象者の選定

- (1) 候補者の抽出
- (2) 対象者リストの作成

#### 3. 被害防止対策の検討

- (1) 被害防止対策の選定
- (2) 既存の福祉サービス等の組合せ方
- (3) 被害防止対策の取り組み方の検討

#### 4. 対象者の個人情報等の扱い方

- (1) 個人情報等の取扱いに対する考え方
- (2) 高齢消費者の被害防止の取組と個人情報等
- (3) 個人情報の保護に関する法令等
- (4) 個人情報等の活用の流れ

#### 5. 取組に要する経費、財源、人手

- (1) 概算費用の把握
- (2) 負担軽減に向けた工夫

### STEP 3【対策実施】 DO

#### 6. 実施機関に対する取組内容の説明

- (1) 地方自治体内部の説明
- (2) 外部機関への説明

#### 7. 対象者に対する取組内容の説明と受付

#### 8. 取組の実施手順と工夫

- (1) 取組の実施手順における柔軟性
- (2) 電話見守りの実施手順
- (3) 通話録音装置の設置の実施手順
- (4) 自動着信拒否装置の実施手順
- (5) 被害防止対策の実施における工夫

### STEP 4【対策評価】 CHECK

#### 9. 当初計画との相違点の確認

- (1) 当初計画との相違点分析の必要性
- (2) 生じやすい当初計画との相違点

#### 10. 取組の効果、対象者の反響の把握

- (1) 取組の効果
- (2) 対象者の反響

### STEP 5【行動】 ACT

#### 11. 課題整理と改善策の検討

- (1) 電話見守りの課題
- (2) 通話録音装置設置の課題
- (3) 自動着信拒否装置の課題