

16	生活文化局	高齢者・若者等を狙う悪質商法の撲滅
事業概要	<p>平成27年度の都内消費生活相談、全127,646件中、60歳以上の相談は38,879件と、全相談の30.5%を占めている。また、キャッチセールス、アポイントメントセールス等により、高額な商品・役務契約を結ばされるといった若者特有の被害が後を絶たない。</p> <p>こうした現状に的確に対応するため、不適正取引行為を行う事業者に対して厳正かつ迅速な処分及び行政指導を実施し、都民の消費者被害の拡大防止に取り組んでいる。</p>	
これまでの経過	<p>○悪質事業者の取締り体制等の強化 不適正な取引行為の疑いがある事業者に注意指導を実施するほか、不適正内容が改善されない場合は直ちに処分とする旨の警告指導を実施している。 また、警視庁OB職員を配置する等、警察捜査ノウハウも活用し、不適正行為を繰り返す等の悪質事業者に対する厳正な行政処分を行っている。</p> <p>○被害が拡大している取引類型の迅速な察知及び調査の実施 被害が拡大しているなど緊急に対処すべき特定の分野業態に対して、集中的に複数の事業者を対象に調査を実施し、事業者指導・行政処分等を行っている。</p> <p>○国、他府県との連携による広域的な指導、処分の実施 消費者庁や経済産業省関東経済産業局と連携し、緊密な情報交換を実施している。 また、東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県及び静岡県の実都県では、広域的に事業展開する悪質事業者に対応するため、「五都県悪質事業者対策会議」を設置し、情報交換や同時行政処分、合同指導を実施している。 このほか、他府県とも合同立入調査の上、同時行政処分を実施している。</p> <p>○行政処分に協力した消費者に対する「支援プログラム」 行政処分の根拠となる不適正取引に関する証言等を行った消費者に対し、事業者等が訴訟等を起こすなどした場合に、「支援プログラム」（平成21年4月開始）により、協力者である消費者を支援する仕組みを設けている。</p> <p>○「悪質事業者通報サイト」の活用 いち早く悪質事業者の手口等の情報を入手するため、ホームページ「東京くらしWEB」上に「悪質事業者通報サイト」を設置（平成25年5月開設）し、一般都民から寄せられた通報（情報）を基に、悪質事業者の取締りや、都民の被害防止に向けた注意喚起を実施している。</p> <p>○高齢者の消費者被害防止対策 (1) 相談体制の強化（専用相談電話の設置、高齢者相談マニュアルの作成及び区市町村への提供） (2) 見守りのための地域の仕組みの活用推進（区市町村、関係機関等の高齢者を見守る立場の方に対し、高齢者を狙う悪質商法の手口や見守りのポイントを記載した被害防止リーフレットを配布）</p>	

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">現在の進行状況</p>	<p>平成 28 年度の状況</p> <p>○処分及び指導等 平成 28 年度の処分は、平成 29 年 3 月末現在 11 事業者である。 また、警告指導、注意指導等を実施している。</p> <p>※ 処分事業者の事業内容 〈特定商取引法に基づく処分〉 訪問販売によるもの（屋根リフォーム工事） 特定継続的役務提供によるもの（エステティックサービス） 連鎖販売取引によるもの（旅行等会員権） 等</p> <p>○高齢者の消費者被害防止対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談体制の充実や地域における見守りの仕組みの活用促進の実施 ・ 福祉保健局を通した区市町村福祉部門への被害防止のための印刷物や出前講座の活用等に関する積極的な情報提供 ・ 高齢者見守り人材向け出前講座等で被害防止リーフレットを活用 ・ 宅配事業者等と連携し、高齢者に啓発リーフレットを声かけしながら手渡す「悪質商法注意喚起プロジェクト」を実施 ・ 区市町村での高齢者の消費者被害防止のための見守りネットワークの取組などを紹介する事例集を区市町村の消費生活行政部門、高齢者福祉部門に配布 	
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">今後の見通し</p>	<p>○ 引き続き消費者庁、道府県等関係機関と協力しながら悪質事業者の取締りを積極的に実施していく。</p> <p>○ 高齢者被害が深刻な現状を踏まえ、地域の見守りの仕組みが十分いかされるように区市町村への支援や、関係機関との連携を一層進めていくとともに、普及啓発等を実施していく。</p>	
<p>問い合わせ先</p>	<p>生活文化局 消費生活部 企画調整課</p>	<p>電話 03-5388-3069</p>