

(一財) 自治体国際化協会 ロンドン事務所 マンスリー トピック (2016 年 8 月)

【地方自治体が参加する詐欺被害防止啓発キャンペーン「詐欺啓蒙月間」について】

要旨

・「シチズンズ・アドバイス」と「公認取引基準協会」は 2016 年 7 月、詐欺被害防止啓発キャンペーン「詐欺啓蒙月間」を実施した。地方自治体などに対し、このキャンペーンに参加して詐欺被害防止の取り組みを実施するためのアドバイスや資料の提供等を行った。

・英国の地方自治体が行っている詐欺防止の取り組みには、悪質な訪問販売の防止を目的とする「ノー・コールド・コーリング・ゾーン」の設置などがある。

「シチズンズ・アドバイス (Citizens Advice)」と「公認取引基準協会 (Chartered Trading Standards Institute、CTSI)」は 2016 年 7 月、地方自治体などの協力を得て、詐欺被害防止啓発キャンペーン「詐欺啓蒙月間 (Scams Awareness Month)」を実施した。シチズンズ・アドバイスは、消費者の権利、雇用、債務、住宅、教育等の分野での問題について一般市民に無料でアドバイスを提供するイングランドとウェールズの慈善団体である (スコットランド及び北アイルランドにもそれぞれ同様の組織がある)。「公認取引基準協会」は、英国の地方自治体の取引基準サービス部 (後述参照) の職員などを含む消費者保護の専門家を会員とする英国の団体である。

日本と同様、英国でも、高齢者などを狙った詐欺や悪徳商法、悪質業者による被害が多発しており、イングランド及びウェールズの地方自治体の代表団体である「地方自治体協議会 (Local Government Association、LGA)」¹によると、英国全体での被害総額は年間 97 億ポンドに上っている。統計上では、2015 年における被害者数は英国全体で年間 500 万人超であったが、被害に遭って実際に届け出をする人はわずか 5 パーセントに留まるとされている²。

英国で多発している詐欺の手口の例

シチズンズ・アドバイスなどによると、英国で多発している詐欺や悪徳商法等の手口には、下記などがある。

¹ LGA は、「ウェールズ地方自治体協議会 (Welsh Local Government Association、WLGA)」がその構成団体となっていることから、ウェールズの地方自治体の代表団体でもある。

²http://www.local.gov.uk/web/guest/media-releases/-/journal_content/56/10180/7888664/NEWS

・悪質な訪問販売（コールド・コーリング）

見知らぬ業者が予告なしに家を訪問し、しばしば悪質なサービスや商品売り付ける。こうした手口を「コールド・コーリング（Cold Calling）」という。住宅関係の業者（配管工や電気技師など）や庭師などを装った者が、要請されていないにも関わらず高齢者宅などを突然訪問し、家の設備の修理や庭のメンテナンスが必要だと主張してそれらの作業を行うことを承諾させる。作業を行っても中途半端なまま終わらせたり、または殆ど作業をせずに、法外な料金を請求する。また、水道会社や電気会社の社員と偽り、水道や電気のメーターを確認すると言って家に上がり込み、何らかの方法で住人の気を逸らして家の中の貴重品や金銭等を盗むという犯罪も多発している。

・電話による勧誘販売等（これもコールド・コーリングと呼ばれる）

上記と同様、消費者が予期していない時に、それまで利用したことのない業者が突然電話を掛け、商品やサービス売り付ける。これも「コールド・コーリング」と呼ばれる。商品やサービスはしばしば架空であったり、質が悪いものであったりする。電話を使った詐欺にはほかに、政府や地方自治体関係者を名乗り、カウンセルタックス（地方税）の超過支払い分の還付を受けることができる、または「良い市民」であることの報酬として国から一時金を受給できるなどといった虚偽の説明を行い、受け取りの条件として手数料を支払わせるといった手口もある。

・当選詐欺

主に郵便で、本人が応募していない抽選や買っていない宝くじに当たったとの虚偽の情報を与え、賞金受け取りの条件として手数料を払わせる。

・就職詐欺

就職活動中の若者などに、架空のトレーニングプログラムへの参加を勧誘して参加料を払わせ、プログラムを実施しない。架空の求人広告を打ち、応募者に電話面接に参加させ、法外な電話代を課金するなど。

・定期購買詐欺

ウェブサイトのポップアップ広告などで、健康・美容関連等商品の無料トライアルを宣伝し、申込人に郵送料と包装料金支払いのためとしてクレジットカードの情報を入力

させる。この際、申込人がそれと気付かないうちに、その後も同じクレジットカードに業者が定期的に課金することに同意させ、その後も課金を続ける。

「詐欺啓蒙月間」のキャンペーンの内容

シチズンズ・アドバイスと公認取引基準協会による「詐欺啓蒙月間」では、こうした詐欺の被害を減らすことを目的としたキャンペーンを実施した。具体的には、シチズンズ・アドバイスのウェブサイト上で、典型的な詐欺の手口、被害に遭った場合の届け出の方法などについて情報を発信した。また、2016年に入ってからシチズンズ・アドバイスに届け出があった詐欺被害の情報を元に、「詐欺マップ」を作成、公開した（下記）。

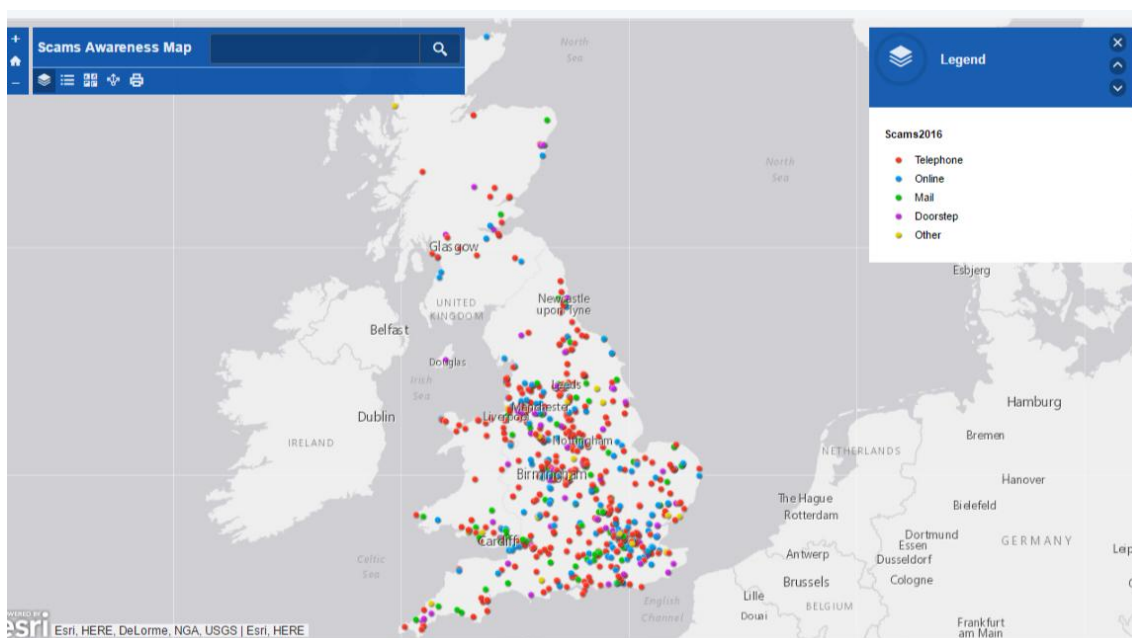


図1： シチズンズ・アドバイスのウェブサイトに掲載された「詐欺マップ」

「詐欺マップ」では、詐欺に使われた手段を、電話、インターネット、電子メール、直接訪問、その他の5種類に分類して色分けし、2016年1月以降、どの地域でどのような被害が発生したかを地図上で見ることができるようになっていた。また、閲覧者は、同マップに追加する詐欺被害の情報を、シチズンズ・アドバイスのウェブサイト上で報告できるようになっていた。

さらに、シチズンズ・アドバイスのウェブサイトでは、シチズンズ・アドバイスの地域の事業所や地方自治体が、「詐欺啓蒙月間」の間、具体的にどのような方法で詐欺被害防止啓発キャンペーンを行うことができるかを提案していた。下記はそれら提案の一部である。

- ・2016年7月の1ヶ月間を通して、地域のラジオ局の番組で広報する（ラジオ聴取者には、詐欺被害に遭い易い中高年の人が多いため）。
- ・高齢者介護に携わる人などを対象に、詐欺被害防止を目的とするトレーニングプログラムを実施する。
- ・電子メールやテキストメッセージで最近発生した詐欺のケースについて一般市民に警告するシステムを確立する。
- ・ツイッターやフェイスブックなどのソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）を使って、詐欺の手口等についてオンライン上で一般の人から質問を受け付け、その場で答える「ライブ Q&A」を実施する。
- ・詐欺行為を目的とする郵便物を受け取った場合、ロイヤルメール（英国の郵便事業会社）に報告するよう SNS 上で呼び掛ける。同様に、詐欺電話については電話会社に、詐欺メールについてはインターネットサービスプロバイダに報告するよう呼び掛ける。
- ・地域の警察、地方自治体、消防サービス、医療サービス、高齢者介護を担当する地方議員などで、詐欺被害等について情報を交換し、被害防止に取り組むネットワークを構築する。

加えて、シチズンズ・アドバイスのウェブサイト上で、「詐欺啓蒙月間」のキャンペーンに参加したい地方自治体、シチズンズ・アドバイスの地域の事業所及びその他の団体に向けて、下記を含む多くの資料をオンライン上で提供した。

- ・キャンペーン用ポスター、ポストカード
- ・地域の住民グループなどを対象に詐欺被害防止トレーニングプログラムを行うための資料（プレゼンテーション用スライドなど）
- ・SNS を使って詐欺被害防止啓発キャンペーンを行うためのアドバイス集
- ・詐欺被害防止啓発イベントを行う場合に使えるプレスリリースの例文
- ・地域の国会議員にキャンペーンへの協力を要請するための手紙の例文



図 2: シチズンズ・アドバイスのウェブサイトで配布された「詐欺啓蒙月間」のキャンペーン用ポスター

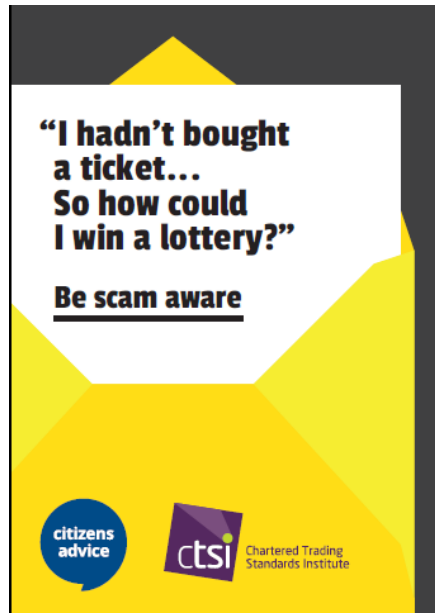


図 3: 同キャンペーン用ポスター (その 1)

Scam beware

- The call, letter, email or text has arrived unexpectedly.
- You've never heard of the lottery or competition they are talking about and didn't buy a ticket.
- They are asking you to send money in advance.
- You're being urged to respond quickly so you don't get time to think about it or talk to family and friends.
- They are telling you to keep it a secret.

Be scam aware

- Get advice from the Citizens Advice consumer service **03454 04 05 06** who can provide advice and pass details on to trading standards.
- Report scams or suspected scams to Action Fraud: **0300 123 2040** or visit **www.actionfraud.police.uk**
- Tell a friend, neighbour or relative about any scams you become aware of.

#scamaware

図 4: 同キャンペーン用ポストカード (その 2)

また、「詐欺啓蒙月間」では、ツイッターで「#scamaware」とのハッシュタグを使い、詐欺や悪徳商法について注意喚起を行うよう呼び掛けた。実際にツイッター上で確認したところ、シチズンズ・アドバイスの地域の事業所のほか、各地の警察、大手銀行のカスタマーサービス及び多くの地方自治体が、このハッシュタグを使って詐欺や悪徳商法について注意喚起を行っていた。

図 5: 「#scamaware」とのハッシュタグを使い、詐欺について注意喚起を行った英国の地方自治体のツイートの例



また、地方自治体協議会は、「詐欺啓蒙月間」の実施に合わせ、詐欺や悪徳業者の被害に遭った場合、必ず届け出るよう呼び掛けた³。

地方自治体による詐欺被害防止の取り組み

英国の地方自治体で、詐欺被害や悪徳業者に関する業務を担当するのは、取引基準サービス部 (Trading Standards) である。取引基準サービス部は、詐欺被害の届け出の受け付け及び法執行 (悪徳業者の事業所への立ち入り調査、裁判所への出頭命令の発令) などを担う。今回の「詐欺啓蒙月間」とは別に、英国の地方自治体が詐欺被害の防止を目的として現在までに実施しているプログラムには、次のようなものがある。

1. 悪質な訪問販売の防止を目的とする「ノー・コールド・コーリング・ゾーン」の設置

上で述べた高齢者宅などへの悪質な訪問販売 (コールド・コーリング) の防止策として、多くの地方自治体が、管轄区域内に「ノー・コールド・コーリング・ゾーン (No Cold Calling Zone)」を設置している。「ノー・コールド・コーリング・ゾーン」に指定された区域では、街灯などに下記のような表示が掲げられ、ゾーン内で「コールド・コーリング」を行わないよう業者に呼び掛けている。



図 6： ロンドン・クロイドン区内の「ノー・コールド・コーリング・ゾーン」に掲げられている表示

³ http://www.local.gov.uk/web/guest/media-releases/-/journal_content/56/10180/7888664/NEWS

また、ゾーン内の全世帯に下記のようなステッカーを配布し、ドアや窓に貼るよう推奨している。



図7: ウェスト・サセックス県内の「ノー・コールド・コーリング・ゾーン」に位置する世帯に配布されているステッカー（表面）

左のステッカーの裏面

また、ゾーン内の世帯に「情報パック (information pack)」を配布し、「コールド・コーリング」の事例及びそれらへの対処法、「コールド・コーリング」でサービスや商品を購入した消費者の法的権利、業者が予告なしに訪問した場合の届け出先などについて情報を提供している。地方自治体は、こうした届け出があった場合、業者に書簡を送り、ゾーン内での「コールド・コーリング」をやめるよう通達する（取り組みの詳細は地方自治体ごとに異なる）。

「ノー・コールド・コーリング・ゾーン」は、地域の住民または住民グループから要望があった場合、地域の警察やパリッシュ⁴などとの協働で設置されるのが一般的である。ただし、多くの地方自治体で、ゾーンの設置が想定される区域のその他の住民の賛同を得ることが、「ノー・コールド・コーリング・ゾーン」を設置するための要件となっている。

ロンドン・クロイドン区が2007年に6ヵ月間、同区内で初めて「ノー・コールド・コーリング・ゾーン」を試験的に設置した後、住民にアンケートを取ったところ、77%が「『ノ

⁴ パリッシュとは、教会の教区に起源を持つ、地域共同体的な性格を持つ準自治体である。

ー・コールド・コーリング・ゾーン』が設置されたことで、突然訪問してくる業者を追い返す勇気をより強く持てるようになった」と答えた。また81%が、「ゾーンの設置を継続してほしい」と答えた（この区域では現在も「ノー・コールド・コーリング・ゾーン」が設置されている）。また、6ヶ月の間にゾーン内で報告された「コールド・コーリング」の件数は、10件に留まった⁵。

2. 電話での「コールド・コーリング」を自動的に拒否する通話ブロッカーの設置

上で述べた電話での「コールド・コーリング」の被害を防ぐため、高齢者宅などに通話ブロッカー（call blocker）を試験的に設置する試みが最近、全国規模で行われ、イングランド中西部のコベントリー市も参加した。同市では、12週間にわたって、9世帯に通話ブロッカーが設置された⁶。この通話ブロッカーでは、友人や家族などからの電話は通常通り受信できるが、勧誘販売などの迷惑電話は自動的に拒否できる。12週間にわたる試みの結果、9世帯に掛かってきた計2511件の電話のうち、54%にあたる1347件が詐欺などの迷惑電話で、通話ブロッカーはこれらの全てをブロックすることができた。同市職員によると、9世帯のうち1つには、認知症の初期症状が見られる高齢者が住んでおり、通話ブロッカーが設置された12週間の間にこの家に掛かってきた電話のうち、信頼できる発信者からのものは17%のみであった。また、この家に掛かってきた電話の33%は海外からで、それらのうち12件は、同じ日に掛かってきた。同市は現在も、同市在住の希望者に、通話ブロッカーを3カ月間無料で貸与している。利用者は、貸与期間終了後、希望すれば通話ブロッカーを購入することもできる。

3. 50以上の地方自治体が参加する信頼できる業者の認証スキーム

「バイ・ウィズ・コンフィデンス（Buy With Confidence）」⁷は、地方自治体の取引基準サービス部の審査をパスした信頼できる業者を消費者に紹介するウェブサイトである。1999年にハンプシャー県とデボン県が始めたスキームから発展したもので、現在は50以上の地方自治体が参加している。対象となる業者の種類は、住宅関係の業者（配管工、電気技師、暖房設備取り付け業者等）、会計士、タクシー、宿泊施設、飲食店、各種小売店、自動車修理、IT関係、保険業者、不動産業者、ウェブサイトデザイナー等、多岐にわたる。業者は、過去の顧客からの苦情に関する調査などを含む地方自治体による厳しいバックグラウンドチェックをパスし、さらに法律の遵守などを義務付ける同スキームの行動規範（code of conduct）に合意するなどして初めて、「バイ・ウィズ・コンフィデンス」のメ

⁵ <https://www.croydon.gov.uk/advice/tstandards/doorstep-crime/ncczone>

⁶ <http://www.coventry.gov.uk/news/article/1721/trading-standards-trial-success-with-call-blocking-device>

⁷ <https://www.buywithconfidence.gov.uk/>

ンバーとなることができる。また、メンバーとなってからも、地方自治体はそれら業者のモニターを続け、メンバーの地位にふさわしいかどうかを判断する。消費者は、同スキームのウェブサイトで、郵便番号を入力し、業種を選択することで、自分の住む地域で営業している信頼できる業者を探すことができる仕組みになっている。

Skip to main content Text Size: Colour Scheme: Select Language

BUY WITH CONFIDENCE TRADING STANDARDS APPROVED

Buy With Confidence
Trading Standards Approved

HOME ABOUT THE SCHEME FIND A BUSINESS RATE A BUSINESS MAKE A COMPLAINT FAQS CONTACT US

"Don't forget to tell the business that you found them through Buy With Confidence"

Quick Search By Trade

Quick Search

Post Code

--Select Business Type-- SEARCH

OR

Business Name SEARCH

図8：「バイ・ウィズ・コンフィデンス」のウェブサイトの業者サーチのページ

また、同様のサービスで、配管工や電気技師など住居関係の業者に特化したウェブサイトが、「チェックアトレード (Checkatrade)」である⁸。これは民間企業が運営するサイトだが、ケント県、サリー県及びノッティンガム県の取引基準サービス部がパートナーとなっている。このことにより、これら3県で営業する業者については、「チェックアトレード」と地方自治体の両方の審査を通った業者のみが、信頼できる業者として「チェックアトレード」のウェブサイトで紹介される仕組みになっている。

⁸ <http://www.checkatrade.com/>