

平成 29 年 6 月 20 日

「高齢者支援センター」などと称する事業者らに関する注意喚起

公的機関を連想させる「高齢者支援センター」などと称する事業者（※）が消費者に個人情報が出て別の団体等に登録されているなどとして、個人情報の登録の取消しを持ちかけ、その後、複数の団体や人物（以下、「関係者」といいます。）が登場して消費者に様々な要求をし、最終的に、消費者に多額の現金を宅配便で送付させる手口に係る相談が、各地の消費生活センター等に寄せられています。

消費者庁が調査したところ、高齢者支援センターや関係者との取引において、消費者の利益を不当に害するおそれのある行為（消費者を欺き、又は威迫して困惑させること）を確認したため、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 38 条第 1 項の規定に基づき、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を公表し、消費者の皆様にご注意を呼びかけます。

※「高齢者支援センター」のほか、「高齢者福祉支援センター」、「高齢者生活支援ボランティアセンター」など、類似の名称が用いられる場合があります。

1. 高齢者支援センターの概要

高齢者支援センターは、消費者の自宅に電話を掛け、消費者に対して「個人情報が出て別の団体等に個人情報が出て登録されています。」「個人情報の登録を取消してあげます。」などと持ちかけますが、その所在地や事業内容等の詳細は不明です。

注 1）同一又は類似の名称の事業者と間違えないよう御注意ください。

注 2）各市町村は、介護保険法に基づき、地域住民の支援施設である「地域包括支援センター」を設置することができます。これらの施設に「高齢者支援センター」と同一又は類似の名称が付されていることがありますが、いずれも本件とは無関係です（後述）。

2. 当庁の確認した勧誘の手口の概要

(1) 高齢者支援センターは消費者の自宅に電話を掛け、「個人情報が出て別の団体等に登録されています。」「個人情報の登録を取消してあげます。」などと持ちかけます。

高齢者支援センターは、消費者の自宅に電話を掛け、消費者に対し、

「●●さんの個人情報が出て、3箇所の団体に名前が登録されています。」

「高齢者支援センターがボランティアで●●さんの個人情報の登録を取消してあげますが、1箇所だけは●●さんの代わりに登録してくれる人がいないとその登録を取消することができません。」

「お困りなら、こちら（高齢者支援センター）で代わりに登録してくれる人を探してあげます。」

「●●さんの登録番号は****です。この番号は個人が特定される大切な番号なので、誰にも言わないでください。」

などと告げて、個人情報漏洩に対する消費者の不安をあおるとともに、消費者に高齢

者支援センターがあたかも善良な団体であるという印象を与えます。

消費者が高齢者支援センターに、消費者の代わりに個人情報に登録してくれる人(以下「代理登録者」といいます。)を探してくれるよう依頼すると、高齢者支援センターは、その日のうちに、代理登録者が見つかった旨を消費者に連絡してきます。

なお、高齢者支援センターは、消費者に対し、最初に「●●さんのクレジットカードが勝手に作られています。私ども(高齢者支援センター)が取消してあげます。」などと告げる場合もあります。

(2) 代理登録者は、消費者に対し、消費者の個人情報の登録取消しに協力する代わりに、代理登録者の被災地支援物品の購入に協力するよう依頼します。

前記(1)の後、高齢者支援センターから再び消費者に対し電話があり、代理登録者が見つかったのでお礼の電話をするよう求めます(また、代理登録者から直接消費者に電話が掛かることもあります。)

消費者が高齢者支援センターから教えられた代理登録者の電話番号に電話をすると、福祉関係団体の役員と称する者が応答し、消費者に対し、

「●●さん。一つお願いがあります。」

「●●さんの代理で登録するので、登録番号を教えてください。」

「被災地の子供たちに送る被災地支援物品を購入するには●●さんの登録番号が必要なのです。」

などと告げて、消費者に対し、消費者の「登録番号」を教えるよう依頼します。消費者は、高齢者支援センターから「登録番号」を誰にも教えてはいけないと言われたことから、教えることをちゅうちょしますが、この依頼を断ると代理登録者が個人情報の登録の取消しに協力してくれなくなるかもしれないと懸念し、代理登録者に「登録番号」を伝えてしまいます。

代理登録者が購入するとしている被災地支援物品は、空気清浄機のほか、マスク、放射能除去装置等様々ですが、いずれも被災地支援のために必要な物品であるとしています。

なお、代理登録者に被災地支援物品を販売したとする事業者を、以下「販売業者」といいます。

(3) 販売業者は、消費者に対し、代理登録者が被災地支援物品の購入に消費者の登録番号を利用したことは名義貸しに当たると告げて、脅かすなどします。

ア 消費者に対し、消費者の行為が名義貸しに当たるなどと脅かします。

前記(2)の後、代理登録者から再び消費者に対し電話があり、被災地支援物品を購入するために消費者の登録番号を使ったので、販売会社に電話するよう求められます(また、販売業者から直接消費者に電話が掛かることもあります。)

消費者が代理登録者から教えられた販売会社の電話番号に電話をすると、販売会社の担当者として称する者が応答し、消費者に対し、

「代理登録者に●●さんの登録番号を教えたことは、名義貸しに当たります。」

「金曜日に金融庁の検査が入ります。何か策を講じないと、●●さんの名義貸しの罪がばれてしまいます。」

などと告げて、消費者が違法な行為をしたと脅かします。

イ 消費者に対し、消費者が被災地支援物品を購入したように装うために必要などとして消費者の預金を引き出させようとしています。

販売業者は、前記アに続けて消費者に対し、

「●●さんが支払ったという証拠を偽造しなくてはなりません。」

「何があっても私が●●さんを守ります。」

「●●さんの預金がどこの銀行にいくらあるか全て教えて下さい。」

「金融庁にばれないようにお金を動かす指示を出します。」

「下ろしたお金は、疑いが晴れるまで●●さんの自宅で保管しておいてください。」

などと告げて、消費者の各預金口座の残高を全て聞き出します。また、販売業者は、消費者に対し、金融庁や警察等から連絡が来ても何も知らないと答えるよう、また、連絡が来たらその旨をすぐに報告するようになどと指示することもあります。

(4) 販売業者は、消費者に対し、金融庁の検査の際に必要ななどとして、現金を宅配便で送付するよう指示します。

ア 消費者に対し、毎日、どこの口座からいくら引き出すかを具体的に指示します。

販売業者は、その後1、2週間毎日、消費者の自宅に電話し、その日はどの口座からいくら引き出すかを具体的に指示し、消費者は、その指示どおりに預金を引き出します。

また、販売業者は、消費者に対し、

「金融機関でお金の使途を聞かれたら、『現金を手元に置いておきたいから』と言ってください。」

などと告げて、消費者が金融機関で声を掛けられた場合の答え方を具体的に指示することもあります。

イ 消費者に対し、金融機関から引き出した現金を宅配便で送るよう指示します。

販売業者は、消費者に預金を引き出させた後、消費者に電話で、

「明日金融庁の検査が入ることになりました。」

「見せ金が必要です。」

「会社に送ると金融庁に怪しまれてしまうので、私の同僚の奥さんの実家に送ってください。」

などと告げて、それまでに消費者が預金口座から引き出して手元に保管していた現金を宅配便で送るよう指示します。消費者は、それまでは販売業者に対し現金を送付する必要があるとは考えていなかったものの、金融庁の検査の前に送らないと大変なことになると考え、販売業者に指示されたとおりに現金を宅配便で送付します。

ウ 消費者によっては、販売業者から、預金の引出しや送付を求められない代わりに、荷物の受け子役をするよう指示されます。

消費者によっては、預金の引出しや送付を求められない代わりに、販売業者から、消費者の自宅に届いた宅配便を受け取って別の場所に転送するよう指示されます。その荷物の中身は他の消費者が送付した現金です。

エ その後数か月にわたり、消費者の自宅に電話を掛け、偽りの金融庁の検査状況を伝えたり、消費者の近況を確認したりします。

販売業者は、消費者に現金を宅配便で送らせた後、数か月にわたり、消費者の自宅に電話を掛け、偽りの金融庁の検査現況を伝えたり、消費者の近況を確認したりして、消費者にお金が戻ると信じ込ませます。その後、高齢者支援センターや関係者への電話が繋がらなくなります。なお、消費者に荷物の受け子役をさせた場合も同様です。

3. 消費者庁において確認した事実

- 高齢者支援センターや関係者の商業法人登記は確認できませんでした。
- 高齢者支援センターや関係者が消費者との連絡に使用した電話番号は、複数の電話転送サービス業者を介した契約となっており、使用契約者は不明です。また、消費者庁が架電調査したものの、相手方にはつながりませんでした。
- 調査の過程で判明した現金送付先を調査したところ、高齢者支援センターから荷物の受け子役を指示された別の消費者の自宅でした。
- 介護保険法第115条の46第1項及び第2項の規定に基づいて設置された「地域包括支援センター」には、「高齢者支援センター」と同一又は類似の名称が付されている場合があります。「地域包括支援センター」は、保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員等を配置して、地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的とする施設であり、同センターが消費者の自宅に電話を掛けて個人情報の削除を持ちかけることはありません。

4. 消費者の皆様へのアドバイス

- 「個人情報が出て、別の団体等に登録されています。」「個人情報の登録をキャンセルしてあげます。」「個人情報の登録の取消しには別の人を登録する必要があります。」などは典型的な詐欺の手口です。すぐに電話を切ってください。
なお、一般的に、漏れてしまった個人情報は、その取得先が判然としない場合が多く、全てを削除することは困難です。また、個人情報の登録の取消しや個人情報を削除するために他人の個人情報が必要となることは通常ありません。
- 「あなたの名前を使わせてください。」「あなたの登録番号を教えてください。」「あなたの行為は名義貸しです。」は典型的な詐欺の手口です。
- あなたの資産の詳細（金融機関の名称、口座番号、預金残高など）を電話で伝えてはいけません。これは典型的な詐欺の手口です。こうした要求に一旦応じてしまうと、後になって、どこの口座から、いつ、いくら引き出すかを具体的に指示されることもあります。行政機関や事業者が電話でこうした情報の提供を求めたり、預金の引出しを指示したりすることは通常ありません。事業者の口車に乗らないように気を付けましょう。
なお、最初はお金を引き出すだけでよいという話でも、いずれ、引き出したお金を送

るよう指示されることとなります。絶対に応じないようにしましょう。

○ 「宅配便でお金を送れ。」は典型的な詐欺の手口です。絶対に応じないようにしましょう。また、宅配便で荷物を受け取って別の場所に転送するよう指示されることがありますが、絶対に応じてはいけません。知らない間に犯罪に巻き込まれてしまう場合もあります。

○ 「高齢者支援センター」以外にも、独立行政法人国民生活センターをはじめとした公的機関を連想させる事業者が消費者に個人情報削除を持ちかけ、現金をだまし取る相談が多数寄せられています。十分注意してください。

(参考) 国民生活センターによる注意喚起 (H24. 10. 25 公表、H29. 3. 14 更新)

○ 「国民生活センターをかたる電話等にご注意ください!」

http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/kokusen_katari.html

○ 不審な電話が掛かってきたり、おかしいことに巻き込まれたと感じたりした場合は、一人で抱えこまず、信頼できる周囲の人、消費者ホットライン(電話番号: 188)や警察(電話番号: #9110)に相談しましょう。

相談窓口の御案内

◆ 消費者ホットライン (最寄りの消費生活センター等を御案内します。)

電話番号 **188 (いやや!)**

◆ 警察相談専用電話

電話番号 **#9110**

※いずれも局番なし

公表内容に関する問合せ先
消費者庁消費者政策課財産被害対策室
電話 03-3507-9187

「高齢者支援センター」などと称する事業者らに関する注意喚起

1. 高齢者支援センター



あなたの**個人情報**が漏れて勝手に登録されています。

登録を消すには、代わりに登録する人を探さなくては
いけません。
私が代わりの人を紹介してあげますよ。

あなたの**登録番号**をお伝えします。
この番号は誰にも言ってはいけない番号です。

2. 代理登録者



登録を代わってください。

あなたの代わりに登録してあげます。

その代わり、被災地支援物品を買い
たいので、あなたの**登録番号**を利用
させてくれませんか。
教えてください。



3. 被災地支援物品の販売業者



登録番号を教えましたね。
それは、**名義貸し**に当たり、違法です。
捜査が入ります。

解決のためには、お金が必要です。
現金を送ってください。

- 「**個人情報**が漏れています。」は詐欺の手口です！
- 少しでも「**おかしいな**」と思ったら、
消費者ホットライン (188) や警察 (#9110) にお電話を！