資料3

「悪質な訪問販売撲滅！かながわ宣言」に係る取組みについて

令和4年11月2日

神奈川県くらし安全防災局くらし安全部消費生活課

悪質な訪問販売 撲滅！
かながわ宣言

目　次

１「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」（H30.3月）の概要 …… １

２「宣言」に係るこれまでの主な取組み …… ２

３ 近年の訪問販売に関する苦情相談件数の状況 …… ６

４「宣言」に係る取組みの充実・強化 …… ８

５ その他の取組み …… 12

1 「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」(H30.3月)の概要

経緯

「訪問販売」に関する相談件数は当時、6,000件を超えるものとなっており、うち、65歳以上の高齢者の相談が半数を占めていた。こうした状況に対応するため、県内において適正な勧誘に向けて自主的に取り組む8つの事業者団体と県が、**平成30年3月、「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」**(以下、「宣言」という。)を行った。

宣言団体
(8団体)

〇公益社団法人日本訪問販売協会　〇一般社団法人全日本冠婚葬祭互助協会
〇神奈川県ケーブルテレビ協議会　〇神奈川県新聞販売組合
〇京浜新聞販売組合　〇公益社団法人かながわ住まいまちづくり協会
〇神奈川県生活協同組合連合会
〇一般社団法人生命保険協会神奈川県協会

■H30年3月 宣言式

宣言文
(全体)

私たちは、法令を遵守し、適正な勧誘を行うための取組を進めることを宣言します。

宣言文
(県)

県は、悪質な訪問販売から県民を守る施策を推進することを宣言します。

2 「宣言」に係るこれまでの主な取組み①

（1） 啓発・広報等

ア 啓発活動

■ ロゴマークを作成し、県・宣言団体（加盟事業者）が刊行物、広告、名刺、封筒等に活用

県	かながわ消費生活注意・警戒情報への掲載 など
宣言団体	各団体のホームページ、会報誌 など

悪質な訪問販売 撲滅！
かながわ宣言

■ 「悪質な訪問販売に気を付けて！」啓発チラシ及びシールの配付

県	県警本部及び各警察署を通じて高齢者へ配布、市町村の民生委員から担当の高齢者への配布、消費者団体に配布への協力依頼　など
宣言団体	加入事業者への配布、加入事業者を通じてサービスを利用している消費者への配布、団体が参加する催し物での配布　など

（チラシ）

（シール）

2 「宣言」に係るこれまでの主な取組み②

イ 消費者団体からの応援メッセージをHP及びSNS等で発信

特定非営利活動法人神奈川県消費者の会連絡会

メッセージ（抜粋）
神奈川県内に悪質な訪問販売がはびこらないよう、私たちNPO神奈川県消費者の会連絡会も協力していきます。

神奈川県消費者団体連絡会

メッセージ（抜粋）
事業者団体自身が取り組みを進めていくこと、そして県と事業者団体・消費者団体が連携することがとても大切だと考えます。神奈川県消費者団体連絡会としても、応援していきます。

ウ 加盟事業者の優良事例をHPで紹介

株式会社メモワール（一般社団法人全日本冠婚葬祭互助協会加盟）

- 募集資格者試験に合格した従業員だけが訪問販売に従事
- 毎月1回のコンプライアンス研修を実施

株式会社アサンテ（公益社団法人日本訪問販売協会加盟）

- 契約後にお客様相談室からサンキューコールを行い、契約の適正性を確認
- 75歳以上のお客様はご親族にも契約内容を確認

（「県のたより」令和2年1月号）

2 「宣言」に係るこれまでの主な取組み③

（2）事業者等への研修等の実施

■ 適正な勧誘に向けた研修等の実施

宣言団体の加盟事業者等を対象にコンプライアンス向上のための研修等を実施

平成30年度	11月26日　神奈川県新聞販売組合、京浜新聞販売組合 12月10日　かながわ住まいまちづくり協会 3月　7日　神奈川ケーブルテレビ協議会
令和元年度	11月18日　神奈川県新聞販売組合、京浜新聞販売組合 12月19日　日本訪問販売協会 12月23日　かながわ住まいまちづくり協会 2月18日　神奈川ケーブルテレビ協議会
令和2年度	12月14日　かながわ住まいまちづくり協会
令和3年度	12月15日　かながわ住まいまちづくり協会
令和4年度	11月17日予定　神奈川県新聞販売組合、京浜新聞販売組合 12月予定　かながわ住まいまちづくり協会

2 「宣言」に係るこれまでの主な取組み④

（2）事業者等への研修等の実施

■ 宣言団体との意見交換会の実施

平成30年7月9日

・宣言団体及び県の主な取組実績及び平成30年度取組予定について
・宣言団体全体が連携した取組みについて　など

令和元年7月26日

・県内の訪問販売にかかる消費生活相談の状況について
・各団体の取組実績及び取組予定について　など

令和3年11月9日

・宣言団体及び県の主な取組実績及び取組予定
・宣言に係る取組の検証と今後の方向性
※他に実務担当者会議を書面開催により2回実施

令和4年5月～6月

・県の担当者が宣言団体を個別訪問し、意見交換を実施

3　近年の訪問販売に関する苦情相談件数の状況①

年度	訪問販売に関する苦情相談件数	商品・役務別　上位3品目	当事者が高齢者の苦情相談件数（割合）
H29	6,492件	工事・建築（1,372件）、テレビ放送サービス（540件）、新聞（487件）	3,169件（48.8%）
H30	6,292件	工事・建築（1,350件）、新聞（487件）、修理サービス（388件）	3,252件（51.7%）
R元	6,561件	工事・建築（1,555件）、修理サービス（484件）、新聞（437件）	3,237件（49.3%）
R2	5,994件	工事・建築（1,768件）、修理サービス（745件）、電気（357件）	2,738件（45.7%）
R3	6,452件	工事・建築（1,675件）、修理サービス（847件）、電気（478件）	2,996件（46.4%）

3　近年の訪問販売に関する苦情相談件数の状況②

○ 訪問販売に関する苦情相談件数は、令和2年度は減少したが令和3年度は増加。
また、半数近くが高齢者（65歳以上）のトラブルである状況が継続。

○ 商品・役務別では、依然として毎年度「工事・建築」が最多の状況だが、近年は苦情相談件数が増加。

○ 一方、新聞：H29年度 487件→R3年度 366件、テレビ放送サービス：H29年度 540件→R3年度 88件、普通生命保険：H29年度 93件→R3年度 51件など、宣言団体と関係する商品役務には、苦情相談件数が減少しているものがある。

○ また、宣言団体が独自に受け付けている苦情相談件数についても、以下のとおり減少傾向。
・日本訪問販売協会 H29年度 100件→R3年度 65件（協会の消費者相談室で受けた苦情のうち、会員企業に関するもの）
・全日本冠婚葬祭互助協会 H29年度 202件→R3年度 193件

「工事・建築」、特に住宅リフォーム事業者に関する相談が多くなっており、対応が課題

4 「宣言」に係る取組みの充実・強化①

（1）「宣言」への新規団体の加入

■住宅リフォームと関連の深い3団体が「宣言」に新規加入！
＜令和4年10月18日に宣言式実施＞

①神奈川県瓦屋根工業連合会
・事務局所在地：横浜市青葉区鴨志田町　・会員数：82社
・主な事業内容：瓦工事に関して組合員の技術向上を図る諸施策　など

②神奈川県板金工業組合
・事務局所在地：横浜市中区吉浜町　・会員数：205社
・主な事業内容：金属屋根・雨樋等の施行工事及び技術・技能向上を図る諸施策　など

③一般社団法人日本損害保険協会神奈川損保会
・事務局所在地：東京都千代田区神田淡路町　・会員数：29社
・主な事業内容：損害保険の普及啓発及び理解促進に資する事業 など

4 「宣言」に係る取組みの充実・強化②

■宣言式（令和4年10月18日）の様子

・新規3団体による宣言

県瓦屋根工業連合会

県板金工業組合

日本損害保険協会

・副知事あいさつ、新規3団体との写真撮影

▼10月19日（水） 神奈川新聞

撲滅宣言に3団体加入

悪質訪問販売 県と連携対応

県が提唱する悪質な訪問販売撲滅に向けた宣言団体に新たに3団体が加わり、18日に県庁で宣言式が開かれた。「悪質な訪問販売撲滅！かながわ宣言」に加入したのは日本損害保険協会神奈川損保会、県瓦屋根工業連合会、県板金工業組合。宣言団体はこれで計11団体になった。

宣言式では3団体の代表が「法令を順守し、適正な勧誘を行うための取り組みを進める」と表明。特に、被害に遭いやすい高齢者への注意喚起に県と連携して力を入れると宣言した。

県によると、2021年度に県内の消費生活相談窓口に寄せられた「訪問販売」に関する苦情相談は前年度比458件増の6452件。うち65歳以上の高齢者が当事者となった苦情相談が46％を占めた。

近年は損害保険を活用できるなどとだまして不当な住宅リフォーム契約を結ばせるケースが目立つという。小板橋聡士副知事は「住宅や損害保険団体の加入は心強い。神奈川で悪質な訪問販売は許さないとの機運を醸成し、撲滅に向け一丸となって取り組みたい」と述べた。

宣言は18年3月に県と8団体が表明し、事業者への研修や啓発活動に取り組んでいる。（大槻 和久）

悪質な訪問販売の撲滅を宣言する3団体の代表者＝県庁

4 「宣言」に係る取組みの充実・強化③

（2）啓発チラシ及びシールのデザイン更新

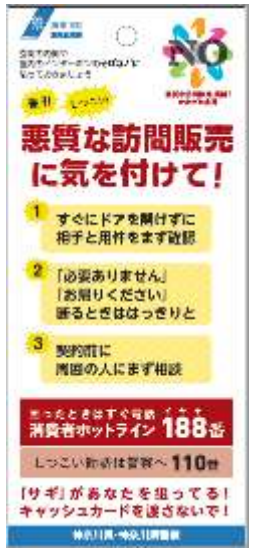
■デザイン更新の検討経緯

・近年の訪問販売に係る苦情相談の状況から、住宅リフォームの勧誘に関する一層の注意喚起が重要と考えられた。

・宣言団体からも、「何が悪質な訪問販売なのかを消費者が捉えやすくするため、チラシなど啓発ツールには具体例を記載するのが良いのではないか」などの意見があり、そうした意見を取り入れながら、デザイン更新を検討した。

4 「宣言」に係る取組みの充実・強化④

■更新後のチラシ等のデザイン

チラシ表面		チラシ裏面		ステッカー	
（更新前）	（更新後）	（更新前）	（更新後）	（更新前）	（更新後）
					

◎宣言団体との共同配布等に一層の活用

◎その他、団体が持つ広報ツール（会報等）を通じた**一般消費者への注意喚起**を、より積極的に働き掛け

5　その他の取組み①【消費者教育の推進】

■ 高齢者や見守る方への消費者教育

○啓発資料、啓発物品の作成、配付

配布先：県機関、市町村、老人福祉センター、社会福祉協議会、
地域包括支援センター、消費者団体等

「契約のきりふだ（高齢者編）」「かながわ消費生活注意・警戒情報」

○消費生活出前講座の実施

講師が出向き、消費生活に関する情報や、消費者被害に遭わないポイント等について説明

参加人数

・令和3年度
高齢者 92人、
見守る方 70人

・令和2年度
高齢者 23人、
見守る方 109人

「出前講座チラシ」

5　その他の取組み②【法・条例に基づく行政処分・指導】

■不当な取引行為を行う事業者への処分・指導

特定商取引に関する法律及び神奈川県消費生活条例に基づき、商品等の売買又は役務の提供について、不当な取引行為を行う事業者に対する行政処分・指導を以下のとおり実施。

○処分・指導の実施件数（令和元年度～令和３年度）

区　分		令和元年度	令和２年度	令和３年度
処　分	業務停止命令	1（1）	0（0）	2（2）
	業務禁止命令	1（1）	0（0）	2（2）
	指　示	1（1）	0（0）	2（2）
指　導		29（21）	31（22）	27（19）
計		32（24）	31（22）	33（25）

注１：（　）は、訪問販売事業者で内数

注２：「処分」欄の件数は措置件数、「指導」欄の件数は事業者数で集計

※令和3年度の行政処分の内容については別途、報告。

5　その他の取組み③【悪質な訪問販売の撲滅に向けて】

事業者に対するもの

悪質な事業者が勧誘しにくい環境をつくる

消費者に対するもの

消費者が安心な事業者を選択できる

①
事業者の自主的な取組と県の支援

宣言団体の自主的な取組を引き続き促してくほか、効果的な啓発ツールの作成・配布など県の支援を推進する。

③
法・条例に基づく指導・処分

不当な取引行為を行う、悪質な事業者に対し、近隣都県とも連携し、法令・条例に基づく行政処分、行政指導を着実に行う。

②
消費者教育の推進

高齢者や見守る方への啓発物品の配布や出前講座の実施などにより、高齢者等の消費者被害防止に向けた取組を推進する。

消費者自身による悪質な事業者の排除

悪質な訪問販売の撲滅

END