

Supporter News

消費者被害防止サポーターのみなさんに寄せて



©埼玉県 2005 2014

埼玉県県民生活部消費生活課
若松 孝治 課長



サポーターの皆様におかれては、この3年間は新型コロナウイルス感染症の拡大により、制限を受けながら大変な思いで活動を続けてくださったことと思います。皆様の日頃からの御協力に深く感謝申し上げます。

ウィズコロナ下における新しい生活様式への移行により、地域での活動機会に再開の兆しが見えております。皆様には、引き続き、住民同士の繋がりを深めていただき、地域での活動を進めていただくようお願いいたします。

埼玉消費者被害をなくす会
池本 誠司 理事長



新型コロナウイルスのパンデミックから3年、ようやく各種の制限が緩和されつつあります。県内1,043名に達したサポーターの皆さんが、各地のグループで集まって一緒に学び、地域で活動する楽しさを実感できる機会が再開できそうです。他方で、新手の消費者被害も増える傾向にあります。今こそ、地元消費生活センターと交流して最新のトラブル情報を学び直し、地域の高齢者や若年者などへの発信・声かけに活かしましょう。

令和4年度

消費者被害防止サポーターは1,043人になりました

2023年3月15日現在

令和4年度は消費者被害防止サポーター養成講座を6回、福祉見守り担当者講座を5回開催しました（令和4年11月～令和5年3月）。

高齢者などの消費者被害防止における地域での啓発・見守りの重要性を取り上げ、地域での消費者被害防止サポーターの役割をご説明いたしました。



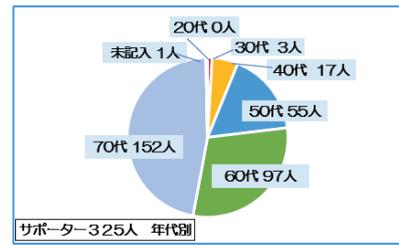
秩父市会場



東松山市会場

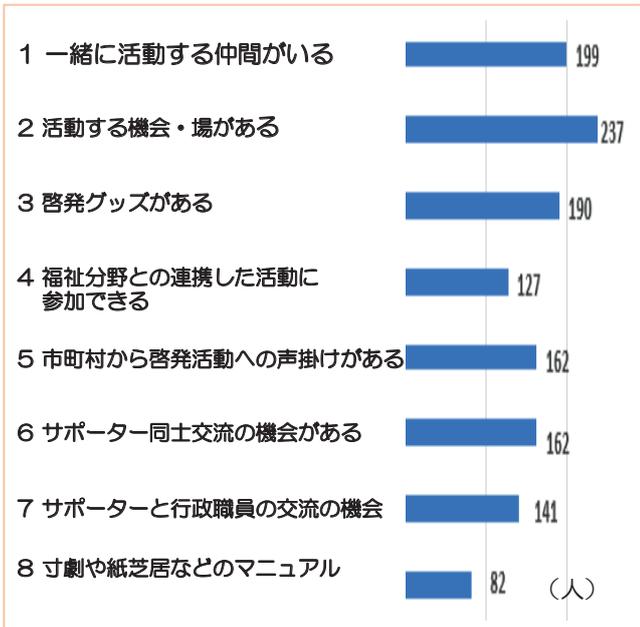
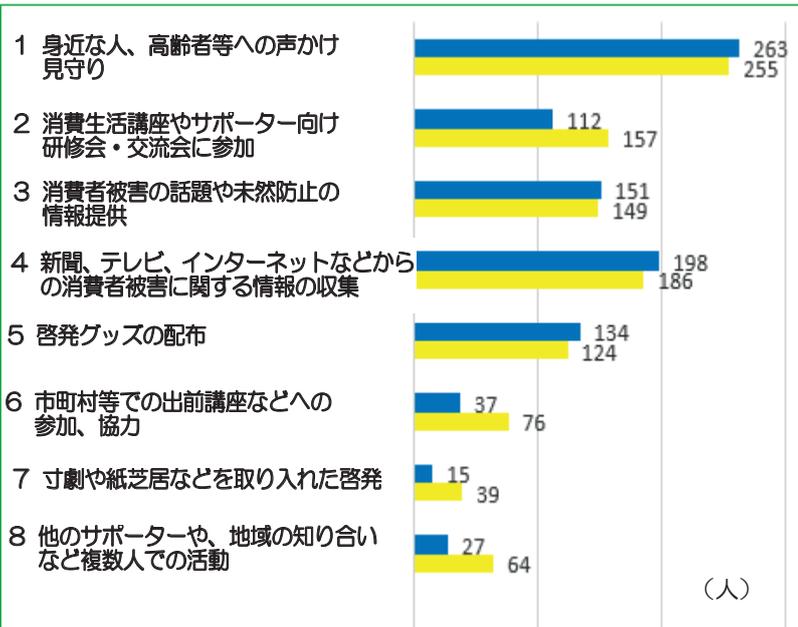
「令和3年度消費者被害防止サポーター活動報告」まとめ

「令和3年度消費者被害防止サポーター活動報告」アンケートを9月に実施しました。968人のサポーターに送付し、325人の回答がありました。アンケートのご協力をありがとうございました。



令和3年度に活動したこと (複数回答 299件)
今後希望する活動 (複数回答 295件)

活動するために必要なこと (複数回答 287件)



アンケートから見えてきたこと



長くコロナ下の暮らしが続き、以前から行ってきた活動が思うようにできなくなっていること、また、新たに登録をしたサポーターからはどのように活動をしたらいいのかわからない、他のサポーターの活動を知る機会がないとの意見がありました。

しかしながら、そのような状況でも、多くのサポーターが身近な人への声かけ、見守りを行っていることがわかりました。消費者被害に関する情報に関心を持ち、見守りに活かしていることもわかりました。

消費者被害防止の活動は、地域に見守る人がたくさんいることで、消費者被害を減らし、安全な暮らしにつながります。消費者被害防止サポーターの活動は、地域コミュニティを大切にしながら消費者被害を未然に防止するための声かけや見守りであり、皆さんが行ってきたことは、地域社会を支える大切な活動です。

サポーターの皆様の活動を支援するため、今後も市町村との連携を推進し、活動の場の提供ができるよう伝えていきます。

令和3年 活動したこと 気をつけたことなど

- ・ 宅配業者を装った偽メールが2度あったが手口を聞いていたので騙されなかった
- ・ 高齢の母や親族への注意喚起、不審な電話をチェックしている
- ・ 地域にお助けかわらばんを配布している
- ・ サロン活動を通して話題にしている
- ・ 地域包括センターの業務として注意喚起などを行った、今後、研修も企画している
- ・ 老人クラブ、防犯パトロール隊、健康体操のグループで話題にした
- ・ 知人が消費者トラブルにあったため、消費生活センターへつなぎクーリングオフできた
- ・ コロナ下のため、なかなか動けなかったが、身近な人に啓発チラシを渡した



高齢者を守るお助けかわらばん その5

活動するために必要なこと

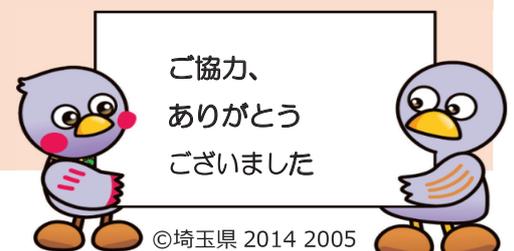
- ・ 同じ自治体のサポーター同士の交流（複数）
- ・ 地域でサポーターの集まりを作り、市の行事等に参加してつながりを広めていく
- ・ 市の啓発の取り組みがあるなら手伝いたい、声をかけてほしい（複数）
- ・ パンフレットや啓発グッズがあると活動しやすい
- ・ 消費者被害防止サポーターがいること、活動内容などをもっと周知してほしい
- ・ 市町村の消費者被害の実態報告があるとありがたい
- ・ 自治体はサポーターの活動の場を示してほしい

今後活動したいこと

- ・ 他のサポーターと一緒に活動したい（複数）
- ・ サポーター同士の情報交換（複数）
- ・ 市町村が行う啓発活動に参加したい（複数）
- ・ オンライン研修などに参加したい
- ・ 事件として知るのではなく事前に知らせる場が必要、未然防止の活動を希望する
- ・ 研修に参加できなかったがコロナが落ち着いたら参加し、できる活動を見つけない
- ・ コロナが落ち着いたらもっと気軽に声をかけあい活動をしたい

今後活動する上で希望すること ご意見

- ・ サポーター同士の交流の機会がほしい（複数）
- ・ 今後も一人の活動を続けたい
- ・ 啓発グッズがあると声かけをしやすい（複数）
- ・ 紙芝居、寸劇の資料提供を希望する
- ・ 市町村からの情報提供、市町村担当者と意見交換ができる懇談会（複数）
- ・ リモート会議が主流だが、ボランティアのようなやりがいを求める活動は、仲間との肌感覚での交流が大切だと思う
- ・ 役に立ちたいが、いつどんな活動をしているかわからない声かけがあれば参加したい



令和4年度 サポーター活動 市町村の啓発の様子・・・



サポーターのみなさんが自治体と共に取り組んだ様子や、グループで活動した報告が、ありました。コロナ下3年目、感染対策を徹底し、状況をみながら再開したサロンや地域行事、懇談会、消費生活展（総称）の様子をご紹介します。

伊奈町

5月 伊奈町サロン「いってもみよう会」と
社会福祉協議会で寸劇を行いました



上尾市

5月 上尾市主催消費者教育推進講座、サポーターの会が紙芝居で啓発をしました



東松山市

6月 東松山188の会総会



春日部市

7月 春日部市防犯啓発活動



さいたま市

9月 さいたま市ユニバーシティ福祉専修課
で、サポーターがお話をしました



春日部市

7月 春日部市とサポーターの懇談会





各市町村による啓発品（マルチポーチ）の配布をしました
 サポーターとの連携や、消費者展で活用され、より多くの方に
 消費者ホットライン『188』を周知するために役立ちました



秩父市 12月 年金支給日に合わせた
 消費者被害防止街頭キャンペーン



さいたま市 11月 さいたま市消費生活展



坂戸市 12月 坂戸市暮らし展
 市役所市民ホール



幸手市 12月 幸手市暮らしの会と共催した
 最新の悪質商法対策講座



白岡市

10月～11月、白岡めぐりや秋祭り、スーパー店頭など3カ所で、啓発品（マルチポーチ）やお助けかわらばんを配布しながら呼びかけました



啓発品の活用、地域での活動をお送りいただきありがとうございました。
 お寄せいただきました報告の一部の掲載になりますが、様々な取り組みがありました。

令和4年度 埼玉県上半期（4月～9月） 消費者被害相談の概況

埼玉県消費生活支援センター（一部抜粋）

1 相談の総件数（苦情・問合せ等） 24,809件

令和3年度同期 23,234 件に比べ 1,575 件の増加（6.8%増）となりました。

2 苦情相談の概要

上半期に受けた相談総件数のうち、苦情相談は 23,076 件でした。

年代別では、70 歳以上からの苦情が 4,888 件で一番多く、次いで 50 歳代、40 歳代と続いています。65 歳以上の高齢者からの苦情相談は 6,575 件で、28.5%を占めました。契約金額が判明している相談は 12,545 件で、平均契約金額は約 75 万円でした。

3 特徴的な相談

「通信販売での定期購入」に関する相談の増加

4 年度上半期の相談件数は 1,899 件で、3 年度同期の 1,516 件に比べ 25.3%も増加。お試しと記載された安価な商品を購入後、再度同じ商品が届き定期購入とわかり、解約のために電話したところ、5 回購入が条件と解約を拒否された、何回電話しても連絡がつかないといった相談が寄せられています。



「特定商取引法に基づく表記」や「利用規約」等で事業者情報や返品、解約条件等を確認しましょう。広告や最終確認画面のスクリーンショットを撮っておきましょう。



「エステティックサービス」に関する相談が急増

脱毛エステや痩身エステ、美顔エステなどの「エステティックサービス」に関する4 年度上半期の相談件数は 671 件で、3 年度同期の 166 件に比べ 304.2%増と急増。契約中の脱毛エステ業者が破産したのでクレジットの請求を止めたいといった相談や、予約が取れず施術が受けられないので解約したいが電話が繋がらないといった相談が寄せられています。

その場の雰囲気流されず、本当に必要な契約か長期間支払いが続けられるのか、冷静に考えるよう特に被害が多い若年層の方たちに向けて伝えましょう。

詳しくは埼玉県のホームページ、「埼玉県消費生活支援センター」で検索！



消費者ホットライン188、またはお住まいの消費生活センターへ相談をしましょう！

発行者： 適格消費者団体 / 特定適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会 理事長 池本誠司

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町 7-11-5

Tel/ Fax 048-829-7444

E-mail : nakusukai.10@saitama-k.com

<http://saitama-higainakusukai.or.jp/>

埼玉消費者被害をなくす会は埼玉県から「消費者被害防止サポーター活動推進事業」の委託を受けています