

Supporter News



©埼玉県 2005 2014

消費者被害防止サポーターへ期待すること

埼玉県県民生活部消費生活課
関口修宏課長

消費者被害防止サポーターの皆様には、日頃地域における見守り活動や啓発活動に御協力いただき、感謝申し上げます。

今年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、外出自粛が求められるなど、消費者を取り巻く環境は大きく変化しました。在宅時間が長くなることにより、特に高齢者の消費者トラブルの増加が懸念されます。そのような中、地域における皆様の見守り・啓発活動がこれまで以上に大切となっています。

引き続き、皆様の御支援、御協力をよろしくお願いいたします。



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による、外出自粛が続く中、皆さんが集まって活動を展開することが制限されストレスを感じる毎日かと思います。

他方で、消費生活センターには、コロナ感染症の不安に乗じた様々な悪質商法のトラブルの相談が相次いでいます。

消費者が大きな不安の中で情報が欠ける今、消費者被害が多発します。センターの情報を収集してみるか、サポーター同士で連絡を取り合ってみるか、今できることを考えてみましょう。



2020年度

消費者被害防止サポーターは951名になりました。



狭山市会場11月19日

今年度は、新型コロナウイルス感染症対策により11月より養成講座を4回、狭山市、毛呂山町、長瀨町、小鹿野町で開催しました。

新たに、サポーター登録された仲間は48名。

埼玉県内63市町村に
サポーターが登録されました！

「消費者被害防止サポーター活動報告書」

令和2年8月～9月、サポーターの皆様へ「消費者被害防止サポーター活動報告書」（アンケート）を提出していただきました。前年度のサポーター活動について振り返り、そこから見えてくる課題を今後の活動につなげていこうとするものです。910名のサポーターに送付し、521名（女性417名、男性104名）から回答をいただきました。

問2-1 サポーターとしての活動を行いましたか？

活動した 382人 活動できなかった 139人

問2-2 活動したと回答した方の活動内容と市町村との連携の有無（複数回答）

		市町村との連携	
		有	無
身近な人、高齢者等への声かけ・見守り(異変などへの気づき)	272	88	9
消費者被害の話題や未然防止の情報提供(近所や地域、公民館、自治会等)	172	85	22
啓発グッズの配布活動	172	86	7
消費生活講座やサポーター向け研修会・交流会に参加	152	68	2
グループになり複数人で活動	73	48	1
その他の活動	52	19	1
寸劇や紙芝居などを取り入れた活動	50	40	0
市町村等での出前講座などで説明	33	27	1
広報誌作成やホームページ作成のお手伝い	8	7	0

問2-3 活動できなかったと回答した方の活動できなかった理由（複数回答）

どのように活動したらいいのかわからない	55
活動する時間がない	54
一緒に活動する仲間がない	49
どこで活動するのかかわからない	38
その他	34

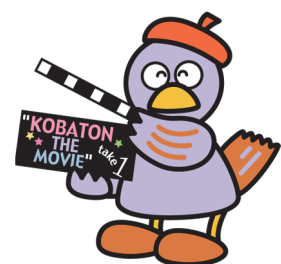
問3 今後希望する活動（複数回答）

身近な人、高齢者等への声かけ・見守り	324
消費生活講座やサポーター向け研修会・交流会に参加	227
消費者被害の話題や未然防止の情報提供	222
啓発グッズの配布活動	211
グループになり複数人で活動	134
寸劇や紙芝居などを取り入れた啓発活動	87
市町村等での出前講座などで説明	70
広報誌作成やホームページ作成のお手伝い	25
その他の活動	22

寸劇、替え歌の資料を
提供してほしい

という声をいただきました。
なくす会には、
寸劇のシナリオ、替え歌、
カルタ、ボードゲームなど
があります。

お問合わせください！



問4 活動する上での希望と、問2、問3の記述より(一部抜粋)

高齢者を守るお助けかわらばん
埼玉県消費生活課のホームページにも
掲載しています。

こんなサポーター活動をしました

- ・ 防犯パトロール、生協の少人数の集まり、コープみらい活動などの際に啓発や情報提供をした。
- ・ 医療生協川越支部の組合員の集まりで寸劇をした。
- ・ 身近な人や近所の人と話した折に、定期購入のしくみの話をしたら、参考になったと喜ばれた。
- ・ 市のイベント(消費生活展や文化祭等)に参加したり、お助けかわらばんなどチラシを配布した。
- ・ 民生委員研修会でミニ講座をした。
- ・ 啓発グッズを自治会老人会で配布し、残りを社会福祉協議会に配架してもらった。
- ・ 市の職員と警察署員と共同し、市内スーパーにて啓発キャンペーンに参加した。



©埼玉県県民生活部消費生活課

サポーター同士もっとつながりたい!

- ・ 市内のサポーターとのつながりを広げていきたい。一緒に活動したい。
- ・ サポーターが複数いると活動しやすい。
- ・ 啓発グッズを配って、サポーターの認知度を高めたい。
- ・ グッズがあると情報提供や訪問時のきっかけとなって活動しやすい。

市町村・県へお願いしたいこと

- ・ 行政から活動の場を提供・案内していただくと参加しやすい。
- ・ 地域の横のつながりがないので、その部分をサポートしてほしい。
- ・ サポーターと地域包括支援センターが繋がれる仕組みを作してほしい。
- ・ 啓発グッズやチラシを提供していただきたい。
- ・ サポーター活動を広く周知してほしい。

なくす会へのお願い

- ・ 研修会等で他の地域の方と情報交換したい。
- ・ ウェブ講座を開催してほしい。
- ・ 他市町村の情報(活動)を知りたい。
- ・ 参考資料は今後も同封してほしい。
- ・ 仕事をしているので、土曜日に通いやすいところに研修を設定してほしい。
- ・ 声掛け、情報提供にあたって大まかな例題、見本などのマニュアルがほしい。



©埼玉県 2005

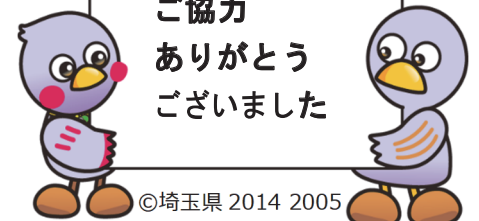
困っていること...

- ・ コロナ禍で対面できない時、どう啓発をすればいいか悩ましい。
- ・ コロナ拡大に伴い、地域の集まり等が全くできなくなり活動に支障をきたしている。
- ・ 活動する機会がなかった。
- ・ 仲間は見つかったが、活動計画を立てていないのでそれ以上進まなかった。



©埼玉県 2005

この他にもたくさんの活動の状況等を寄せていただきました。
また、登録後、間もないサポーターさんからは、コロナの影響で活動の機会がないことも寄せられています。
これからの消費者被害防止サポーター事業にいかしていきます。



ご協力
ありがとうございました

©埼玉県 2014 2005

2020年度 サポーター活動



コロナの影響で休止している活動が多い中、密にならないように様々な工夫を凝らしての活動報告が届きました。再開したサロンや地域の行事等をご紹介します。

伊奈町

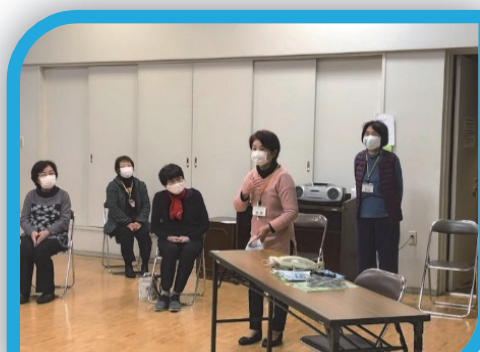
令和2年10月、高齢者サロンを主催するサポーターが、なくす会が提供したシナリオ「火災保険で修理できます」をサロン参加者と、メンバーを交代しながら演じました。参加者には大変好評で、「自分で演じるのもたまにはいい!」「このような被害があることを初めて知った。」「参考にになった。」等の感想がありました。



寸劇の様子

朝霞市

令和2年12月、前月のサロンで消費者被害が話題になった事を受け、市にも協力を呼びかけ、サポーターがミニ学習会を企画しました。サポーターからは、被害防止の声掛けを、市職員からは、留守番電話機貸与についての説明と、市が作成した消費者被害防止カレンダーの紹介がありました。



サポーターによる被害防止の声掛け

志木市

令和2年12月、いろは大学の「消費者被害の現状と対応について」の講義の中で、くらしの会のメンバーでもあるサポーターが点検商法、訪問購入の事例を寸劇で紹介しました。最後に、被害防止の替え歌を受講生と一緒に歌い、困ったら消費生活センターへつなぐ事を伝えました。



サポーターによる替え歌の披露

春日部市

春日部188の会では、「消費者被害防止かるた」作りに取り組んでいます。コロナで会えない日が続き、久しぶりに集まった際に、活動が再開したら使えるようにとの思いから作成が始まりました。集まれないメンバーからも、かるたの文言が寄せられて、メンバーとつながる喜びを感じながら作成しています。



春日部188の会が作成した「消費者被害防止かるた」

上尾市

令和3年1月、パネル展示を中心に「上尾市ミニ消費生活展」が開催されました。サポーターが所属する、上尾市消費者被害防止サポーターの会の活動紹介チラシを配布しました。

上尾市消費者被害防止サポーターの会では、消費者啓発紙芝居を作成しています。現在2作目となる「うまい話は裏がある」の紙芝居を市内で活動している紙芝居一座と中学校美術部の協力をいただきながら作成中です。



上尾市ミニ消費生活展でのチラシ配布

さいたま市

さいたま市では、例年、サポーター同士の活動報告や情報交換を行っている「消費者被害防止サポーター連絡会議」を书面（アンケート）で開催することになりました。アンケートは、サポーターにフィードバックされ、今後の事業計画にもいかされるそうです。



フォローアップ研修で学んだことを友人、知人に電話で伝えました。

民生委員活動で啓発グッズを配布しました。



©埼玉県 2014

配食ボランティアで啓発グッズを配布予定です。

研修会等に参加。まずは自分が学んでいます。

**市町村の担当職員や
フォローアップ研修などで
届いた声をご紹介します**

フォローアップ研修で皆さんと交流したいです!!

コロナ禍で活動は出来ませんが、メンバー同士ゆるくつながって（連絡を取り合っ）活動再開に備えています。

啓発グッズをご近所知人にお渡ししました。

令和2年度 埼玉県上期の消費者被害相談の概況(4月～9月)

令和2年12月8日 発表 一部抜粋

1 相談総件数(苦情・問合せ等) 26,815件

・令和元年度同期28,836件に比べ2,021件の減少(7.0%減)となっています。

2 苦情相談の概要

- ・65歳以上の高齢者からの苦情相談は6,713件で、27.4%を占めます。
- ・契約金額が判明している相談は12,363件で、平均契約金額は約79万円でした。

3. 特徴的な相談

- ・サプリメントなど健康食品の通信販売での定期購入に関する相談が引き続き増加し、相談件数は2,533件で、元年度同期の1,659件に比べ52.7%増加しています。
- ・商品を1回限りのお試し価格で購入したはずが、お試し価格での購入は定期購入の申込みが条件だった、解約は電話のみで受け付けるとなっているが事業者が電話が繋がらない、解約したはずなのに法律事務所から督促状が送付された、といった相談が寄せられています。申込みの最終確認画面で、定期購入の申込みが条件となっていないか、条件となっている場合は購入期間や支払い総額、解約・返品可否やその条件をしっかりと確認しましょう。

★詳しくは埼玉県消費生活支援センターホームページをご覧ください。

「埼玉県消費生活支援センター」で検索！



なくす会より

2020年度は、コロナにおける様々な対応や心配のなか、サポーターの活動も制限されたことと思います。そのような中でも、工夫しながら、活動したことなどを、寄せていただき、ありがとうございました。

推進員は、市町村訪問および、電話での聞き取りなどを行ってきました。市町村からも、コロナの収束後には、今までのようにサポーターのみなさんと連携していきたいとの声もいただいています。これからも、無理のない活動をお願いいたします。



テレビでも
放映中です！

情報提供

*お助けかわらばん(その4・その5)同封しました。

*消費者庁 コロナ禍における消費者被害防止キャンペーン

「自分は大丈夫。」をやめよう。【ウェブサイト URL】 <https://www.shohisyahigai-boushi.caa.go.jp/>

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/>

「消費者被害防止サポーター活動推進事業」を埼玉県より埼玉消費者被害をなくす会が受託しています。