

Supporter News

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
若松 孝治 課長

サポーターの皆様には、日頃地域での見守り・啓発活動に御協力いただき、感謝申し上げます。

新型コロナウイルス感染症の拡大により、制限を受けながらの活動を続けられていることと思います。

一方、コロナ禍で外出の機会が減り、在宅時間が長くなった高齢者の消費者トラブルの増加が懸念されています。

皆様には、コロナ禍だからこそ、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。

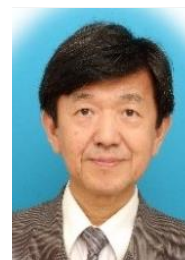


埼玉消費者被害をなくす会
池本 誠司 理事長

世界的な新型コロナウイルスのパンデミックが広がって丸2年となり、私たちの生活自体が大きく変化を強いられています。

しかし、こうした社会情勢の中でも消費者被害は手口を変えて広がっています。その情報を効率的に収集して、いち早く地域の高齢者に届けるサポーターの活動が一層重要となっています。

コロナ禍でもできる学びの方法と声掛けの仕方を、皆で一緒に工夫しましょう。



令和3年度 消費者被害防止サポーターは992人になりました。

2022年3月15日現在

今年度も新型コロナウイルス感染拡大に留意し、初めてのオンライン開催を含め、サポーター養成講座を5回開催しました。
(令和3年11月～令和4年3月)
令和3年度51人のサポーターが増えました。



本庄市役所



深谷市上柴公民館



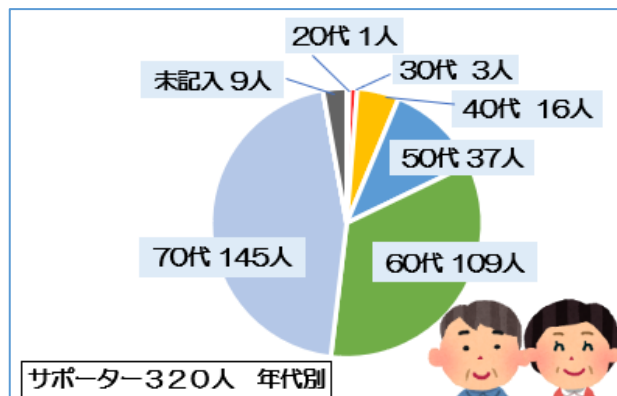
オンライン

「令和2年度消費者被害防止サポーター活動報告」まとめ

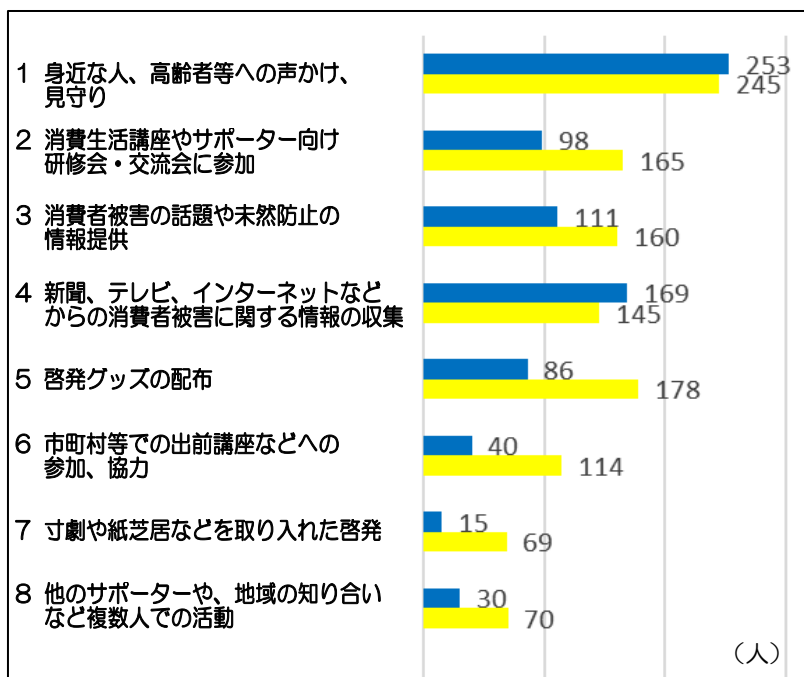


「令和2年度消費者被害防止サポーター活動報告」アンケートを9月に実施しました。927人のサポーターに送付し、320人の回答がありました。アンケートからは、令和2年度も新型コロナウイルスの感染の広がる中、啓発活動が難しい状況であったこと、そのなかでも感染に注意しながら様々に工夫して活動されたことが寄せられました。

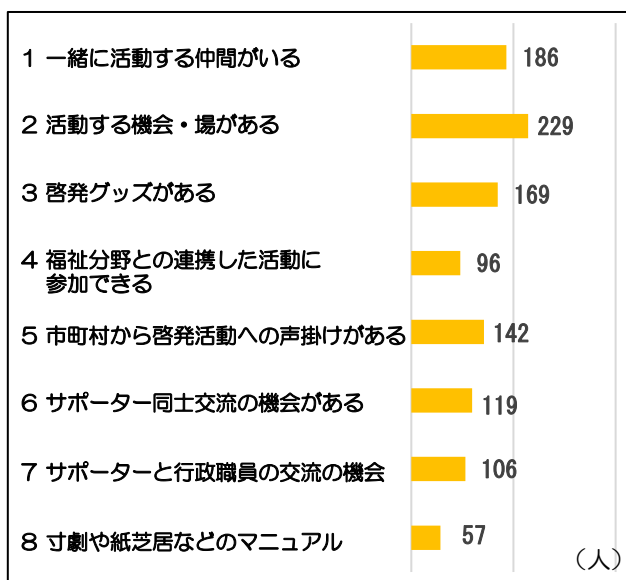
アンケートの概要と寄せられた事例をご報告します。また、このアンケートをきっかけに電話での近況のご連絡も多数いただきました。



令和2年度に活動したこと (複数回答 298件)
 今後 希望する活動 (複数回答 298件)



活動するために必要なこと (複数回答 286件)



コロナ禍においても、「身近な人への声かけ・見守り」、「消費者被害の話題や未然防止の情報提供」、「研修会等に参加」を多くの方に実施していただきました。また、「消費者被害に関する情報の収集」も多数の方に継続していただいています。今後希望する活動では、特に「声かけ・見守り」、「啓発グッズの配布」、「講座、研修、交流会への参加」、「情報提供」といったものに多数の回答がありました。

コロナ禍が続きますが、やはり皆さん「活動する機会・場」、「共に活動する仲間」、「サポーター交流の場」を必要としていることがわかりました。また、「市町村から啓発活動への声掛け」、「啓発グッズ」を求める声が多いこともわかりました。

皆さんのサポーター活動を支援するため、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。

- ・毎月、市から「お助けかわらばん」をいただき、サロン・自治会等で配布し、話題にしている
- ・民生委員にサポーター仲間を増やそうと声をかけ、1人サポーターになってくれた
- ・生協の活動で、消費者被害のミニ学習会を開いたり、ニュースに記事を掲載した
- ・地域包括支援センターのニュースに消費者被害の記事を載せた
- ・ラジオ体操時、消費者被害のパンフレット、啓発品を町の担当者と一緒に配布した
- ・コロナのため、身近な人への声掛け見守り



『高齢者を守るお助けかわらばん』その六
～不用品の訪問買取トラブル～

活動するために必要なこと

- ・事例集があれば参考にしたい
- ・市主催の行事の際に、パネル展示やパンフレット配布のためのブースを希望する
- ・なくす会からの報告や研修があると勉強になる。また、皆さんの様子を知ると刺激になる
- ・地元の警察が駅頭で啓発をしているが、一緒に参加できないか
- ・自治体がサポーターの団体、グループ化を支援してほしい
- ・若いサポーターの養成が必要だと思う

今後 希望する活動

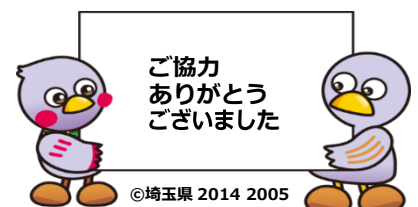
- ・オンライン講座
- ・自治体から、活動への参加について発信を強く希望する（複数）
- ・地域ごとの被害傾向を知りたい、特に詐欺の手口など注意が必要な情報
- ・寸劇はわかりやすい啓発なので、これからも続けていきたい
- ・サポーター同士の情報交換（複数）



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拠点が市役所にあると仲間と連絡が取りやすく活動もスムーズ
- ・啓発活動や消費者展など協力できることがあれば市町村から声を掛けてほしい（複数）
- ・今回のように啓発グッズがあると、一人でも活動できるし、つながっている気がする
- ・手口について、資料があれば悪質商法の手口について理解してもらいやすい
お助けかわらばんが役に立っている
- ・市で活動があれば協力をしたいが、どのような活動をしているか分からない

地域の消費者被害の未然防止の見守りをより一層広げていくために、これからもよろしくお願ひいたします。



令和3年度 サポーター活動報告

サポーターのみなさんと自治体より、様々な活動報告がありました。今年度作成しました啓発グッズも多数のサポーターに活用いただきました。コロナ禍のなか、状況をみながら再開したサロンや地域行事、消費生活展（総称）をご紹介します。

さいたま市



188マグネット

令和3年11月、『さいたま市消費生活展』が浦和コミュニティセンターにて開催されました。啓発パネルの展示や消費者フォーラムが行われました。

サポーターから、「消費者ホットライン188（いやや）」の紹介と啓発グッズの配布を行いました。

秩父市



令和3年12月、年金支給日に市内2か所で消費者被害防止街頭キャンペーンを行いました。事前にセットした啓発グッズは、大変好評で20分ほどで配布を終えました。



志木市



令和3年12月、『志木市消費生活展』の様子です。志木市ゆるキャラのカパル君の前に啓発グッズのマルチポーチを置き、手渡しはせずにお持ち帰りいただきました。

飯能市



188マルチポーチ

社会福祉協議会の事務所にて、188マルチポーチを配置しました。

持ち帰る方に説明ができないため、サポーター自ら作成した簡単な説明文を掲示し、グッズの中には消費生活センターのパンフレットのコピーを入れるなどの工夫をしました。

朝霞市



朝霞市職員の手作り
カレンダーも皆さん
にお配りしました！



朝霞市消費者啓発カレンダー

いきいきサロンや団地のラジオ体操でマルチポーチを配布しました。

1月開催のサロンでは、なくす会の研修で行った、ロールプレイング「訪問購入」を披露。登場人物の顔を描き、台本を配布して民生委員に演じていただきました。サロンは多い時はスタッフを含め60名位になります。再開したら、またロールプレイングをしたいと考えています。



宮代町

サポーターが所属する太極拳教室でマルチポーチを配布し消費者ホットライン188を周知しました。



今回ご紹介しきれなかったたくさんの報告のお手紙。ありがとうございました！



第18回桶川市消費生活展



第16回坂戸市暮らし展

さらに！ご紹介しきれなかった活動、声・・・

- * 福祉と連携し、民生委員定例会で福祉担当から啓発グッズを配布していただきました。また、地域包括支援センターや窓口に配置し、介護事業等の地域訪問の際にも配布しています。
- * 高齢者を病院に送迎する際、説明をしながら啓発グッズを手渡ししています。
- * グラウンドゴルフをする場で高齢者に警察署からの詐欺防止のチラシと啓発グッズを配布し注意喚起しました。
- * 所属する体操サークルで配布し、男女ともに好評でした。啓発にもなり皆さんにも喜んでいただけてうれしいです。
- * 民生委員をしています。独居の高齢者にお配りしました。



令和3年度 埼玉県上期（4月～9月） 消費者被害相談の概況

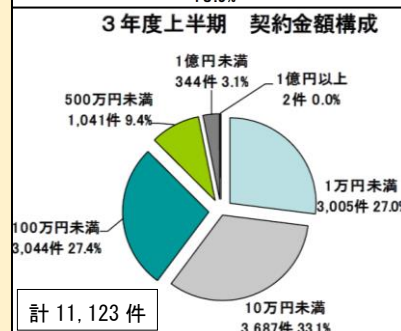
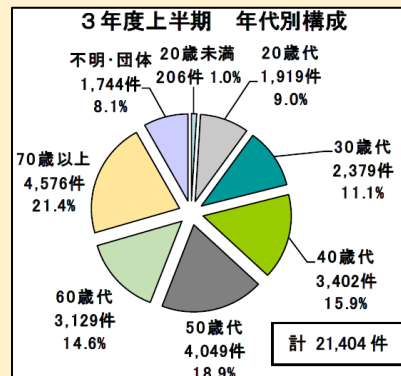
埼玉県消費生活支援センター（一部抜粋）

1 相談の総件数（苦情・問合せ等） 23,234件

- 令和2年度同期26,815件に比べ3,581件減少しました。

2 苦情相談の概要

- 上記相談件数のうち、苦情相談件数は21,404件で、65歳以上の高齢者からは6,100件、約3割を占めています。
- 契約金額が判明している相談は、11,123件であり、その6割は10万円未満の契約金額ではあるものの、500万円以上の高額な契約も1,387件と1000件を超える数となっています。



3. 特徴的な相談

- 「暮らしのレスキューサービス」に関する相談が急増。令和3年度上半期の相談件数は222件で前年同期の118件より88.1%も増加しています。



納得できる金額や作業内容かを確認してから修理の依頼をするようにしましょう。

- サブスクリプションに関する相談（以下、「サブスク」という。）

⇒定められた料金を定期的に支払うことにより、一定期間、商品やサービスを利用することができるサービスのこと。

令和3年4月1日から、新たにキーワードとして設定されました。サブスクに関する相談件数は120件で、年代を問わず相談が寄せられています。

サブスクは、**無料期間終了後は自動的に有料サービスへ移行するケースが多く、また自ら解約しない限り自動更新され、利用していなくても、解約していなければ料金を支払う必要があります。無料期間の終了日の確認、契約の事業者名、サービス内容、解約の方法を必ず確認しておきましょう。**



詳しくは埼玉県の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！



困ったことがあった時は、消費者ホットライン188に電話を。
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！
身近な方にもお知らせをお願いします。



今年度も多数の自治体の職員の方々から、長引くコロナの影響で消費者啓発に関連した取り組みを自粛しているとの報告がありました。今後、どのような取り組みができるか、サポーターの皆さんと一緒に考え、取り組んでいきたいと思っています。（高齢者等見守り推進員）

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」は埼玉県より埼玉消費者被害をなくす会が委託を受けています。