



消費生活サポーターだより

No. 1 (創刊号)

発行 平成29年8月

長野県消費者被害防止啓発キャラクター

もシカっち

長野県消費生活サポーターの皆様こんにちは。

今月から、皆様の活動に少しでもホットで参考となる情報をお知らせできるよう毎月おたより形式で情報をお届けします。

啓発活動の参考にさせていただくとともに、ぜひ、皆様からもお気軽に御意見、御感想をお寄せいただきますようお願いいたします。

~~~~~ 今月号のもくじ ~~~~~

## 1 送付資料(啓発資料)から

◎独立行政法人国民生活センター発行資料 (詳細は別紙参照)

「見守り新鮮情報 第286号、第287号」、

「子どもサポート情報 第118号、第119号」

◎長野県発行資料

「メールマガジン8月号」、「くらしのセミナー開催案内」

## 2 情報掲示板(お知らせ)

◎7月に県内3会場で養成講座を開催しました。

◎活動についてのアンケートに御協力ありがとうございました。

◎28年度の消費生活相談状況がまとまりました。

## 3 活動紹介(こんな活動が行われています！)

## 4 知っておきたい参考情報

### 1 送付資料(啓発資料)から 詳細は別紙の啓発資料を参照ください。

◎独立行政法人国民生活センター発行資料

「見守り新鮮情報 第286号」

「墓を引っ越しする」と言ったら、寺から高額な費用を要求された 事例

「見守り新鮮情報 第287号」

気をつけて刈払機(草刈機)の使用中に大けがをすることも

「子どもサポート情報 第118号」

日本の法律は関係ない？海外マルチ事業者とのトラブル の事例

## 「子どもサポート情報 第119号」

骨折も！ 屋内遊戯施設での事故に注意しましょう

### ◎長野県発行資料

#### 「メールマガジン8月号」

「くらしのセミナー開催案内」9月に県内4会場で開催します。

今回は、「防犯」をテーマに安心安全な生活を送るためのきっかけづくりとなるようテーマを設け、開催します。ぜひ、大勢の皆様の御参加をお待ちしております。

## 2 情報掲示板（お知らせ）

### ◎7月に県内3会場で養成講座を開催しました。

一般財団法人日本消費者協会 豊島まき子氏を講師に、消費生活サポーターとしての基礎的な知識や役割についてのお話をはじめ、グループ別に被害の多い相談事例の啓発方法の検討、発表を行いました。参加者の皆様それぞれに楽しみながら、参加いただきました。2会場ではオブザーバーで参加された消費生活サポーターの皆様もいらっしゃいました。

10月の養成講座についても皆様の参加が可能です。

養成講座の様子については、長野県消費生活情報のこちらのページ

<http://www.nagano-shohi.net/news/2017/08/post-336.html>

をご覧ください。

～7月13日の諏訪会場のグループ別の事例発表の様子から～

### ◎活動についてのアンケートに御協力ありがとうございました。

6月下旬に皆様に活動についてのアンケートへの御協力をお願いし、御協力をいただきありがとうございました。結果については、来月以降お知らせする予定です。

貴重な御意見を寄せていただき、ありがとうございました。

未提出の方は、至急提出をお願いします。（8月末までに必ず提出してください。）

（今年度新たに消費生活サポーターに登録された皆様には送付しておりませんので、提出は不要です。）

### ◎28年度の消費生活相談状況がまとまりました。

平成28年度に県の4つの消費生活センター（北信、中信、南信、東信）に寄せられた相談件数（苦情・問合せ・要望あわせて）は、8,023件でした。（対前年比84.4% 1,481件の減）

契約当事者の年代別では、60歳以上が約4割を占め、特に70歳以上は1,604件であり、年代別では最も多くなっています。相談件数が減少している中、高齢者の方からの相談は増加しています。

詳しくは長野県消費生活情報のこちらのページ

<http://www.nagano-shohi.net/news/2017/07/H28soudan.html> をご覧ください。



### 3 活動紹介(こんな活動が行われています！)

#### <塩尻市での取り組み>

「塩尻市消費生活の会」は発足して2年目の消費者団体です。現在、23名の会員が在籍しており、うち13名は消費生活サポーターとして活動しています。

偶数月の15日の年金支給日には、市の施設や市内の大型店舗、金融機関などで、塩尻警察署員や防犯協会の皆さんと協力して特殊詐欺被害防止街頭啓発活動を随時行い、啓発チラシやグッズの配布に参加しているとの報告がありました。

また、通年で高齢者福祉施設や地域に出向き、消費生活センターの相談員が実施している出前講座に同行し、講座の見学やお手伝いなどを行い、消費生活サポーターの認知度を高めるための活動も報告されています。

この他、「塩尻市消費生活の会」では、定期的に消費生活や環境について、県や警察からの最新情報を基に学習会や意見交換会、また視察研修を行い、消費生活に関する知識を高めているとのことです。

#### <すそばなの会の取り組み>

「すそばなの会」は、平成18年に北信地区消費者の会の会員有志の皆さんで結成されました。

『消費者被害にあわないくらしをしましょう。みんなで学習して賢い消費者になりましょう』を会の目標



『あなたを狙う点検商法』

『その振込み送金ちょっと待て』の2作品が収められています。

冊子から抜粋して、すそばなの会の皆さんの願いを紹介します。

知っていたのに、少し変だと思ったのに、慌ててお金をわたしてしまったなどの被害がまだまだ減りません。最近の社会の風潮として個々の暮らしに立ち入ることはよくない、こんなことは人に言えない、自分が悪かったなど、何でも自分ひとりで生きているわけではないことを、みんなが確かめ合って声を出し、手を出してお互い様で助け合いが普通にできるような地域社会にしていきたいです。

ここにまとめた2つの作品を使って、地域の人の輪がよくしっかり結ばれて安心安全のくらしができるようにしたいです。

に掲げ活動を続けています。会のメンバーは現在7名です。会のメンバーのうちで、消費生活サポーターに登録されている方もいらっしゃいます。

紙芝居を通じて、たくさんの人に役立つ情報を分

かりやすく届ける活動をされています。本年3月には、紙芝居をより多くの人に届けたいといった思いから、紙芝居の作品のうち2作品を選び、上記の「紙芝居をつかって安心安全のくらしをしてほしい」といった冊子にまとめられました。

実際に手にしてみたいといった希望がありましたら、事務局まで一報ください。

こんな活動を紹介したいといったことがありましたら、お気軽に事務局までご連絡ください。

## 4 知っておきたい参考情報

創刊号では、消費生活センターについて、あらためてご紹介します。

消費生活センターは、消費者と事業者のトラブルに公正な立場で処理にあたる行政機関です。

法的には、消費者基本法第19条第1項において、地方公共団体は「消費及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあっせん等に努めなければならない」とされています。

また、消費者安全法第8条において、都道府県、市町村における消費生活相談等の事務の実施について、それぞれ規定されています。消費生活センターの設置については、この二つの規定を受け、消費者安全法第10条において、規定されています。

都道府県の消費生活センターの設置は、義務付けとされ、市町村における消費生活センターの設置は努力義務とされています。 長野県内では19市3町4村に消費生活センターが設置されています。

消費生活センターが設置されていない市町村にも、消費生活相談窓口が設置されています。

なお、消費生活センターの要件として、次の要件を満たすことが必要とされています。

①消費生活相談について専門的な知識及び経験を有する者（注1）を、苦情相談及びあっせんに従事させているものであること。

（注1）内閣府令において、独立行政法人国民生活センターが付与する消費生活専門相談員、一般財団法人日本産業協会が付与する消費生活アドバイザー、一般財団法人日本消費者協会が付与する消費生活コンサルタントのいずれかの資格を有する者又はこれらと同等以上の専門的な知識及び経験を有する者と定められている。（内閣府令第7条）

②消費生活相談等の事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備（注2）を備えているものであること。（注2）P I O-N E Tの端末が挙げられるが、必ずしもそれに限られるものではない。

③消費生活相談・あっせんに1週間に付き4日間以上行うことができるものであること。といった3つの要件を満たすことが必要とされています。

ぜひ、まわりの皆さんに消費生活センターや消費生活相談窓口の紹介をしていただき、困ったことがあったらお気軽に相談くださいとご案内ください。

「188」消費者ホットラインから、お近くの消費生活センターまたは消費生活相談窓口につながります。ぜひ、「188」もあわせてご案内ください。

長野県くらし安全・消費生活課相談啓発係 担当：小泉

電話：026-223-6770 FAX：026-223-6771

電子メール：kurashi-shohi@pref.nagano.lg.jp



しあわせ信州