



消費生活サポーターだより

No. 16

発行 平成30年11月

長野県消費生活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。

今月も、皆様の啓発活動に少しでも参考となるよう情報をお知らせしますので、ぜひ活用していただきますようお願いいたします。

各地の紅葉も進み、日増しに秋が深まっています。今シーズンの初氷、初霜の観測のニュースも流れています。体調を崩されないよう十分にご留意ください。

~~~~~ 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、消費者庁発行資料（詳細は別紙参照）

「見守り新鮮情報 第320号~321号」、「子どもサポート情報 第135号」

「架空請求注意喚起チラシ」

◎長野県発行資料

「メールマガジン11月号」、「もシカっち通信11月号」

## 2 情報掲示板(お知らせ)

◎消費生活サポーターの活動にあたってのアンケートのお願いについて

**提出期限 11月30日(金)、全員の皆様に提出いただくようよろしくお願いいたします。**

◎消費者大学を開催中です。(いよいよ最終回が近づいています。最終回は、長野県版エシカル消費の視察見学を予定しています)

◎消費者教育中核的人材育成研修を開催中です

◎長野県版エシカル消費キックオフフォーラムを平成31年1月12日(土)に松本市浅間温泉文化センターで開催します(詳しいお知らせは、近日中の予定です)  
当日会場で、エシカル消費の啓発の取組みの活動などをご紹介していただける皆様に募集します。

## 3 活動紹介(こんな活動が行われています!)

県内各地で開催された消費生活に関する展示、啓発の様子からご紹介をします。

今回は東北信地区から飯山市、上田市の紹介です。

## 4 知っておきたい参考情報

消費生活相談について、あらためてご紹介します。

## 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 320 号」大きなリスクも！「アパートを建てませんか」という勧誘にご注意！

「見守り新鮮情報 第 321 号」「俳句が素晴らしい」と褒められて・・・24万円の掲載料！

「子どもサポート情報第 135 号」そのサイト大丈夫？悪質な通販サイトに注意しましょう

## 2 情報掲示板 (お知らせ)

### ◎消費生活サポーターの活動にあたってのアンケートのお願いについて

消費生活サポーターの皆様により活発に充実した活動を行っていただけるようアンケートを実施し、今後の活動の支援の取組みについて検討の参考にさせていただきたいと考えております。

サポーターの皆様の忌憚のない御意見を寄せていただきますようアンケートへの御協力をお願いします。

**提出期限 11 月 30 日 (金) 期間が短くなっておりますが、全員の皆様に必ずご提出をお願いします。**

### ◎消費者大学を開催中です。(引続き受講の申込みを受付しています)

いよいよ消費者大学も最終盤になりました。多くのサポーターの皆様に御参加をいただいております。

第 6 回の長野会場の開催日はもうまもなくですが、まだ、受講されていない方、「長野県版エシカル消費」をテーマにした講座への受講をお待ちしております。

◎長野会場 11 月 24 日 (土) 須坂市 (有) 塩屋醸造の店舗、味噌蔵見学

◎松本会場 12 月 16 日 (日) 辰野町 甘酒屋アonzの取組見学 他

☆詳しい講座の内容等は、担当まで、お問合せください。

### ◎消費者教育中核的人材育成研修も開催中です。

今年度新たに、消費者トラブルに関する個別の分野の知識の習得や、事例、対象に合わせた効果的な情報発信方法等の知識を習得していただく機会となるよう開催しております。

第 4 回以降、高齢者の消費者トラブルに関する講義等の具体的な事例の紹介も予定されています。

消費者大学で学びさらに学びを深めてみたいといった方や興味のある内容のみの方も受講が可能です。

<今後の開催予定> 長野会場 (北信消費生活センター教室) 11/21、12/5、1/16

塩尻会場 (塩尻総合文化センター) 11/28、12/12、1/23

### ◎長野県版エシカル消費キックオフフォーラムを開催します。

長野県版エシカル消費の取組みをさらに推進するため 1 月 12 日 (土) 松本市浅間温泉文化センターでキックオフフォーラムを開催します。(詳しくは 11 月末までにお知らせを予定しています)

当日会場で、サポーターの皆様の活動の紹介の機会として、日ごろの啓発活動の取組みなどをご紹介したいと考えております。エシカル消費の啓発に限らず、御協力いただける皆様を募集させていただきますので、皆様のお申し出をお待ちしております。お気軽に御連絡くださるようお願いいたします。

お楽しみに！



### 3 活動紹介(こんな活動が行われています！)

県内各地では、9月以降、年1回恒例の住民の皆さんが参加して各種行事が各地で行われていますが、その機会に消費生活や環境問題などといったテーマで資料の展示や発表の機会が設けられています。今回は、多くの各地の取組みから東北信の2つの市をご紹介します。

#### ☆飯山市(飯山市市民環境課手塚副主幹からの御報告)

- ◆開催日 9月30日(日)
- ◆場所 飯山市公民館 講堂
- ◆内容 消費者被害防止のための啓発資料、パネルの展示、DVD上映、消費者クイズの説明  
その他にも、ごみ減量に関する資料展示、空き牛乳パック回収を行い、持参された枚数に応じてトイレットペーパーと交換しました。
- ◆今回の展示では、「特殊詐欺」被害の防止についての啓発に重点をおいて取組みました。

メールやハガキによる架空請求詐欺、「特殊詐欺3ない運動+1」の紹介を含め、高齢者を狙った各種詐欺の他、若い世代への啓発にも意識して、幅広い年代で見ただけのような資料を配置して啓発を行いました。

☆野口消費生活相談員は消費生活サポーターに登録されており、飯山市の消費生活サポーターの方の登録者増にむけ御尽力いただいております。



#### ☆上田市(上田市消費者の会会長 吉原泉さんからの御報告)

- ◆開催日 10月20日(土) 第31回環境フェ 消費生活展(事務局 上田市生活環境課)
- ◆場所 上田創造館 テーマ: エシカル消費について考えよう~私たちの選択には、社会を変える力がある!
- ◆内容 上田市消費者の会の展示スペースの隣に、消費生活サポーターのコーナーを設け、パネルで架空請求など悪質商法の展示をしました。また「見守り新鮮情報」やサポーターのチラシを配布し、注意を呼びかけました。サポーターのことを知ってもらう良い機会になりました。

小金さん、吉原さん ジャンパーも活用いただきました



今回の計画が急だったこともあり、小金玲子さんと二人のみの参加でしたが、これからの活動の一步

になったと思います。今後はサポーター同士の交流の場として、イベント等への参加ができるといいあと感じました。

☆消費者の会の会長である吉原さんの提案で、今回の取組みを計画し、当日対応いただきました。

小金さんから今後もっとサポーターの活動が広がっていくといいなあといったことや楽しい活動の機会であったと伺いました。今回は、2市の様子のご紹介のみになりましたが、多くの地域で文化祭の機会等で、展示発表を行っていただき、ありがとうございました。次回は中南信からの紹介の予定です。

## 4 知っておきたい参考情報

今月は、あらためて、消費生活相談とはどういったものか、消費生活相談窓口、消費生活センターの役割についてご紹介します。

消費生活相談とは、まず地方自治体における住民サービスの一つであり、地方自治体における消費生活相談は、一人の相談者のみを支援することを目的にしているものでなく、相談者の背後にいてあらゆるすべての住民である消費者の権利を尊重し、支援するためのものであると位置づけられています。消費生活センター（消費生活相談窓口）が相談者の代理人として事業者との交渉を行う立場にあるものでないといったものとなります。

相談の内容は、法律問題にとどまらず、消費生活に関するすべての分野に広く及んでいることが特徴です。

事業者と消費者との間に情報の質や量に格差があること

交渉力に格差があることから、様々な格差是正のための最初の支援窓口であり、そこで助言、あっせんを行うもの、専門機関を紹介するものの道案内をするといった機能を果たすものであります。

この「格差を是正する」ことによって消費者の暮らしを守るための支援を行うことを目的とするものであることが基本になります。次の点を御理解ください。

- ①消費生活相談に対応する者（多くは消費生活相談員としての立場の者）は、法律の専門家ではなく、消費生活の専門家である相談員が相談にあたる。
- ②消費者と事業者との格差を是正するための支援といったことであり、個人と個人の間のトラブルの解決への対応にあたるものではないこと。慰謝料に関する相談には対応ができません。
- ③特定の事業者に関する情報を提供することができません。

相談者からの一方的な情報で、全部の情報の確認ができていないためです。

- ④事業者に対して、すぐに指導や営業停止などを命ずることはできません。

状況を整理しながら、相談者の方のお気持ちを伝え、解決に向けての調整をさせていただくものです。県として法令、条例に基づき行政処分を行うにあたっては、十分な調査に基づき実施することになります。

消費生活センターといった消費生活相談窓口を知ってもらうよう、消費者ホットライン（188）の運用を2010年から全国で開始し、誰もが気軽に相談できるよう周知を進めています。

平成30年度消費者白書の発表では、消費者ホットラインの認知度は、名前、番号、内容全てを知っていた方は4.3%と前年より1.0ポイント上昇していますが、まだまだ認知度は低い状況です。認知度の向上とあわせ、消費生活相談、消費生活センターの役割の周知といったこともあわせて行っていくことが一層必要となっています。



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