

平成 29 年 3 月 16 日

## 第 13 回「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」資料

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

(通称 NACS)

## 1. 地域における見守り支援サポーター制度の実現に向けて

現在、当協会会員により各地域で、消費者安全確保地域協議会構築への活動を進め、高齢者・障がい者の消費者被害の被害回復や未然防止のため、自治体と共同して活動を広げています。以下、当協会会員の活動 2 例を報告します。

## 〈千葉県のパフォーマー〉

サポーターの活動は、以下の通りに順調に進んでいます。地域で活動を進めるために、以下のようなパンフレットを作成し、多くの協力者を募っています。

**いちかわG+検定**  
Webサイトで“消費者力”チェック

<http://cplus.anzenet-ichikawa.jp/>

いちかわG+検定

- ウェブの利点を活かし、パソコン・スマホ等で、いつでも、どこでも活用できます。
- 6つのライフステージ(小・中・高・大学生・成人一般・高齢者)と消費者市民社会等のジャンルで構成されています。
- ジャンル毎に各10問の〇×クイズ形式で消費者力をチェックできます。

制作：NACS東日本支部  
※本ホームページは、平成27年度「千葉県消費生活の安定及び向上に向けた県民提案事業」として千葉県の委託により制作しました。  
協力：消費者安全ネットいちかわ、いちかわライフネットワーククラブ、市川市、千葉県立大学、和洋女子大学

**サポーターの連携イメージ**

【サポネットちば】では、ご本人の希望によって、自分自身のライフスタイルに合った方法で活動することができます。

悪質勧誘や詐欺等による消費者被害を防ぐため、あなたのチカラをお貸しください。

「消費生活サポート情報・千葉」のメール送信サービスを実施しています。ご希望の場合は、下記のメールアドレスにご連絡ください。

**問い合わせ先**  
【サポネットちば】についての問い合わせは下記事務局担当まで  
担 当：  
電話・FAX：  
メー ル：ks-aswt@u01.gate01.com

※本パンフレットは、平成28年度「千葉県消費生活の安定及び向上に向けた県民提案事業」として、千葉県の委託により制作しました。

**消費生活サポーター募集**  
消費生活サポーター養成講座受講の皆さま  
その他消費生活関連講座受講者や  
消費生活に関心のある皆さま

あなたの地域で  
消費者情報を  
伝えてみませんか

**消費生活サポーターネットちば  
(サポネットちば)**

\* 問い合わせ先担当氏名、電話・FAX番号はパンフレット上では記載がありますが、本紙上は削除しました。

### メンバー募集 (サポネットちば)

#### サポネットちばとは

- 消費生活サポーター養成講座受講後の居住地でのボランティア活動の受け皿として、平成26年12月に発足しました。
- 地域に消費生活情報を届け、「消費者の自立」「消費者被害防止」に寄与することを活動の目的としています。
- 千葉県消費生活センター主催の「消費生活サポーター養成講座」その他消費生活関連講座受講者、消費生活に関心の高い方に参加いただきネットワークを形成します。

#### ◆伝える

- ・行政から発信される消費者情報を周りの消費者（家族、友人、近所や職場など）に広める。
- ・周りの消費者の相談やニーズを消費生活センターなどへつなげる。

#### ◆学ぶ

- ・県や各市町村が実施する消費生活講座や消費者フォーラムなどのイベントに参加する。
- ・学びの場づくりをする。

#### ◆つながる

- ・定期的に委員交換会を開催してメンバー間で情報を共有する。
- ・地域の消費生活センターや消費者関連団体などとの交流を図る。

### 活動実践事例 (地域モデル)

#### ■行政発信の情報を地域に届ける



消費者庁、国民生活センター等の最新情報を「消費生活サポート情報・千葉」としてまとめ、毎月の町会定例会等で定期的な説明会で配布します。

#### ■啓発パンフレットなどの有効活用



消費生活センター等で配置しているチラシ等を入力し、直接町会や民生委員などに届けます。

#### ■消費者啓発講座の講師



サポーター自ら地域のグループなどで講師を務めます。

#### ■出前講座のコーディネート



専門分野の知識を持った講師による講座などのコーディネートを行います。

#### ■いちかわC\*(シープラス)検定で消費者力アップ講座(要面参照)



自分のパソコンやスマホで消費者力の自己学習ができます。  
学校やグループで消費者力学習講座ができます。

### 活動実績

千葉県消費生活の安定及び向上に向けた県民提案事業受託※  
業務の名称：消費生活サポーターの連携推進と地域への消費生活情報伝達仕組みづくり

平成26年度：松戸市、市川市、台井市で活動し、平成27年2月に総括大会開催（千葉県生涯学習センター）  
平成27年度：松戸市、市川市、船橋市で活動し、平成28年2月に総括大会開催（同上）

※県民提案事業への応募及び業務受託は、消費生活サポーターちばメンバーが所属している公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS ナックス) 東日本支部が行っています。

## <港区消費者問題推進員育成講座>

港区と NACS との連携の下、当協会会員が、港区消費者問題推進員に対し消費者関連の知識向上と実践的な知識の獲得のために学習会、運営会議の開催及び消費者問題普及啓発活動「出前講座」などの企画運営など支援活動を行っています。去る2月25日に行われた「地域で防ごう消費者被害 in 東京」に多くの港区消費者問題推進員も現状を把握するために自主的に参加しました。

## <地域で防ごう消費者被害 in 〇〇>

2月25日「地域で防ごう消費者被害 in 東京」、3月25日「地域で防ごう消費者被害 in 大阪」に多くの消費者問題にかかわる弁護士や当協会会員が参加しております。今後、全国で開催される予定のシンポジウムに当協会の支部会員にも参加呼びかけをします。

以上の活動のために、自治体にはサポーターが自主的活動を確保するための補助事業として位置づけ、具体的には会議室や印刷機、コピー機など使用できるような支援を求めます。

## 2. NACS ウィークエンド・テレホン、「広告・宣伝・表示なんでも110番」より

### <消費者相談・Consumer ADR>

1988年創立以来、NACS ウィークエンド・テレホンは東京で日曜日、大阪で土曜日に実施しております。毎年、全国から総計1500件ほどの電話相談が寄せられています。電話で受付けた相談を平日の月曜日、水曜日、金曜日に継続相談として対応しています。また、解決が困難な特定商取引法の紛争については Consumer ADR として専門性の高い解決処理を図っています。当協会 Consumer ADR は法務大臣認証「かいけつサポート」の一員です。

### <なんでも110番>

28年11月「広告・宣伝・表示 おかしいと思ったら・・・なんでも110番」でした。28年度も東京、大阪で会員の協力で実施し、全国から110件の相談が寄せられました。高齢者被害も寄せられました。

28年度ウィークエンド・テレホンは、29年2月末で受付件数1533件でした。本部759件中76件が、当事者が60歳以上の方からのものでした。

当事者	件数	相談内容
60歳以上	36件	相談者、当事者が同一の場合が多い。通信関連の相談が多い
70歳以上	25件	相談者、当事者が同一の場合が半分ほど
80歳以上	14件	相談者が家族などの場合が多い
90歳以上	1件	相談者が家族

上記のように60歳代の相談は、他の世代とあまり変化はなく、通信サービス関連の相談やコンピュータウィルスに関するもの、プロバイダなどの遠隔操作やパソコンのサポート契約の解約料のトラブルなどが寄せられていた。60歳代では、通信機器の利用が増えていてそれに伴うトラブルが発生しています。

70歳代になると、家族からの相談が半分くらいを占め、家族が高齢者の心配をしている状況がみられます。80歳代、90歳代になると金融関連の投資被害の相談が増加しています。家族が高齢者が騙されていると思いながらも、解決の手だてが見つからないという相談も寄せられています。

事例は以下の通りです。カッコ内は当事者の属性です。

#### 【相談事例①】

90歳になる同居の母は以前から、大手銀行の行員Aを通して投資信託をして利益を受けていたようだ。3年前に、Aが銀行をやめてファンド会社のB社に転職をし、母はAを通してB社から海外ファンドを合計5300万円購入しており、2年を過ぎた辺りから、利子の支払いが滞るようになった。3年間は償還できないので、あと1年待ったが、連絡が取れなく

なった。(女性 90 歳代)

**【相談事例②】**

母が高額な健康食品を購入した。その健康食品は「新陳代謝を高め、肌細胞を保護し一滴炊飯時に加えるだけでお米がおいしくたける。」という水で 20m 17000 円だった。業者の宣伝する効果があるのか不審である。(女性 80 歳代)

**【相談事例③】**

母が石材店に墓石の見積りに行ったところ、石材店が勝手に契約書を作り契約させられた。墓地はまだ買っていないので、墓石を解約したい。(女性 70 歳代)

**【相談事例④】**

母が知人から雨漏りの修繕が無料で出来る業者があると教えられ、保険会社への申請性代行の依頼をしたようだ。その業者との契約を取消したら、詐欺になると説明されたようだがどうということか。(女性 70 歳代)

**【相談事例⑤】**

3 か前にスマートフォンをタップしたらアダルトサイトが出てきて登録された。26 万円という請求画面が出てきた。取消のため取消しボタンを押したら、電話をかけるように指示された。電話をかけたら 26 万円を払うように言われ、支払った。その後も請求があり、ネットで検索した相談センターへ電話相談し、請求を止めてもらうことを依頼した。代金として 20 万円を払ったら「あと 2 社から請求があるので 130 万円を払えば請求を止めることが出来る。」と言われた。あとで探偵業の会社とわかった。(男性 60 歳代)

**【相談事例⑥】**

70 代の父が賃貸料で建築費が支払えると言われ、所有している土地に賃貸アパートを建てた。建設会社担当者の説明どおりの収入が上がらず、納得できない。(男性 70 歳代)

**【相談事例⑦】**

パソコンで検索中に、「警告。電話をするように」と PC の OS 会社と似た名前が表示されたので電話をした。すると「ウィルス感染しているかどうか、パソコンの遠隔操作で確認する」と言われた。調べてもらったら「ウィルスが見つかった。」のでウィルス駆除ソフトの購入を勧められた。PC 駆除ソフトの代金支払いでクレジットカード番号の入力画面で、騙されたと思い、画面を閉じた。何か問題は起きないだろうか。(男性 60 歳代)