

コロナ禍の全国の生協による 消費者見守りの取り組み事例

日本生活協同組合連合会

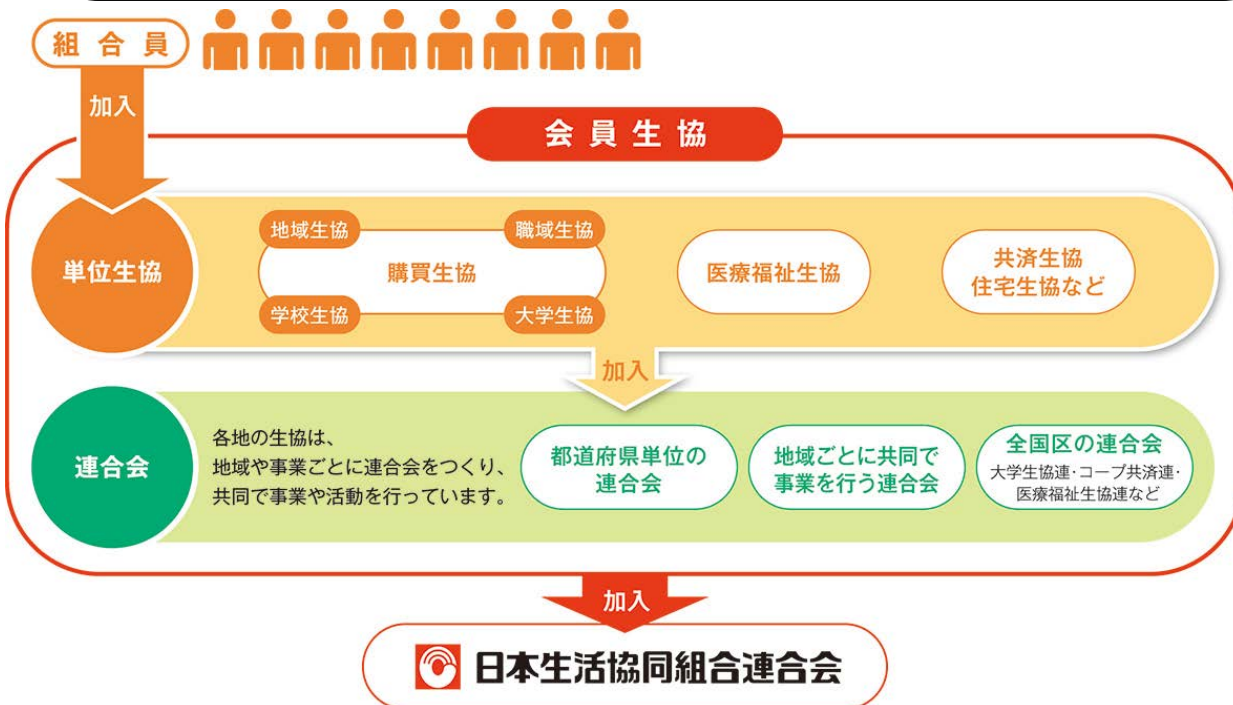
組織推進本部

社会・地域活動推進部 前田

全国生協の組織概要

2018年度の全国生協の

- ・生協数 **568**(地域生協130)
- ・組合員総数 **約2900万人**
- ・地域生協への世帯加入率**37.7%**(※2017年度)
50%超：宮城県、兵庫県、北海道、福井県
→**全国の世帯の約1/3が生協に加入**



コロナ禍での生協全体への影響

宅配

- 利用者・利用点数・新規加入の急増

店舗

- 特定商品の利用集中・利用増

物流

- 物量の急増・機材等の不足・作業量増大

商品

- 調達量不足・海外品の調達困難・計画欠品

福祉

- 対策負荷・利用者減・人手不足

活動

- 「集まらない」「会えない」

事例① 生活協同組合コープこうべ（コロナ）

- 兵庫県と兵庫県消費者団体連絡協議会からの要請で、新型コロナウイルス対策に関連し、「買いため抑止」や「便乗した悪質商法への注意」を促す消費者向けチラシを配布しました。
- コープこうべの宅配利用者（49万世帯）向けに4月14日(火)～18日(土)に配付。

<配布時のチラシ>

兵庫県、兵庫県消費者団体連絡協議会

新型コロナ「緊急事態宣言」を受けてのお願い



スーパーでの買物など、生活の維持に必要な外出はできます。

食料品は、十分な供給量が確保されています。
安心して、落ち着いた購買行動をお願いします。

食料品は
必要な分だけ買う
ようにしましょう。



過度な買いためや
買い急ぎはしないで
ください。

食品ロス
にもなって
しまいます！



転売目的の購入は
しないでください。



新型コロナウイルスに便乗した 悪質商法にご注意下さい

- 「浄水器を替えないと新型コロナウイルスに感染する」「新型コロナウイルスを除去するために排水管を清掃する必要がある」など、新型コロナウイルスを口実とした悪質な勧誘
- 市役所などの公的機関や携帯電話会社などをかたり、新型コロナウイルスを口実に「助成金があるので個人情報や口座情報を教えてほしい」等と個人情報を詐取する手口

消費者ホットライン ☎188

困ったときは、一人で悩まず
「消費者ホットライン」188番(局番なし)にご相談ください！



ツイッターやHPでも情報発信しています

- ◆兵庫県安全安心な消費生活推進本部(ツイッター)
日々消費生活情報を発信！フォローをお願いします
- ◆兵庫県の消費生活情報はこちら

兵庫県 消費生活

検索



(ツイッターはこちら)

事例③ エフコープ生活協同組合（コロナ）

- エフコープでは、2017年12月に福岡市と「消費者被害の防止に係る共働に関する協定」を締結し、消費者・組合員を「悪徳商法」などから守るため、街頭・大学構内での啓発活動（チラシの配布）や「コープの夕食宅配」のお届けとあわせた注意喚起活動、学習会の共催など、さまざまなくみで協働しています。
- 全国的に流行が広がる「新型コロナウイルス感染症」に関して、福岡市生活安全部（消費生活センター）より、最近発生している悪質商法事例や、消費者へのお願いなどをお知らせいただき、内容をエフコープのフェイスブックでお知らせしました。

<お知らせしたデータ>

<フェイスブック投稿>

事例③ エフコープ生活協同組合（災害）

- エフコープでは、令和2年7月豪雨災害の発災に際し、福岡県 人づくり・県民生活 部生活安全課からの要請を受けて、豪雨災害に便乗した悪質商法の発生が懸念されることから、消費者トラブルを未然に防止するため、県より依頼のあった啓発チラシの送付に協力しました。
- 県外から支援物資として寄せられたタオルに同チラシを封入し、宅配の配達時に組合員に配布し、注意喚起を行いました。

＜配布時のチラシ＞

豪雨災害に便乗した悪質商法にご注意ください!

(図表をプリントし貼る)

自然災害をきっかけや口実とした悪質商法が発生することが考えられますので注意しましょう。
悪質商法の被害にあいそうになったとき、または、被害にあってしまったときは、すぐにお住まいの地域の消費生活センター等にご相談ください。

＜事例1＞
屋根が一部壊れたので、業者へ点検を依頼した。業者は屋根裏に上がり、カメラで撮影した画像を見せて、「早く工事をした方がいい。金額は300万円だ。」という、「このまま放置すると雨漏りする」と不安をあおられ、契約を急がされた。

◆アドバイス
災害による被害で、修理などが必要な場合でも、慌てずに複数の業者から見積もりを取ったり、家族や近所の方などに相談し、十分に検討したうえで契約しましょう。

＜事例2＞
「火災保険を請求すれば自己負担無しで修理できる。保険申請も手伝う。」などといわれ契約を結んだが、「保険金請求は、経年劣化ではなく自然災害で壊れたという請求するよう。」といわれた。怪しいと思い解約を申し出ると、高額な解約料を請求された。

◆アドバイス
請求した保険金が支払われず、工事費が自己負担になったり、高額な解約料を請求されたりするケースもあります。自然災害で住宅が被害を受けたときは、まずは自分で損害保険会社が代理店に連絡し、保険支払の対象となるのか等を確認しましょう。

＜事例3＞
「補償金を集めている」という人が来て、断ったがなかなか帰ってくれず、その後、外で待っていた仲間と「うまくいかない」と話していて、補償金詐欺と思われる。

◆アドバイス
補償金は確かな団体を通して送るようしてください。振込口座がその確かな団体の正規のものであることも確認してください。

★消費者ホットライン（最寄りの消費生活センター・相談窓口につながります）
（番番なし） **188(いやや!)**

★福岡県消費生活センター **092-632-0999**
相談時間：月～金曜日9：00～16：30 / 日曜日10：00～16：00
※ 8月末までは、土曜日も相談を受け付けています。（10：00～16：00）

＜支援物資のタオルに封入＞

