

気づいて！つないで！見守ろう！

～消費者被害防止のために～ 令和3年度VOL.5



新潟県では、高齢者等の消費者被害を防止するため「消費者安全確保地域協議会」の設置を進めています。
(高齢者等消費者被害防止見守りネットワーク)



新潟県消費者安全確保地域協議会 「新潟県高齢者等消費者被害防止見守りネットワーク」を開催しました

3月14日(月)に、県の消費者安全確保地域協議会である「新潟県高齢者等消費者被害防止見守りネットワーク」を開催しました(対面参加とオンライン参加のハイブリッド形式)。

日頃から様々な取組を行っている県協議会の構成員の皆さんと消費者被害防止に向けた情報を共有し、市町村支援のあり方などについて理解を深め、今後のさらなる取組の推進につなげる機会となりました。

新潟県高齢者等消費者被害防止見守りネットワーク構成団体

- 【関係機関】 消費生活ネットワーク新潟、県弁護士会、県生活協同組合連合会、県消費者協会、県労働者福祉協議会、県社会福祉協議会、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)東日本支部新潟分科会
- 【県警本部】 広報広聴課、生活保安課、生活安全企画課
- 【新潟県】 高齢福祉保健課、県消費生活センター、県民生活課(事務局)

各構成団体との情報交換(消費者被害防止に向けた各団体の取組等)

〈消費生活ネットワーク新潟〉

・昨年10月に適格消費者団体となり、差止請求訴訟も含めこれまで以上に消費者被害を救済する活動を行っていききたい。
・消費者被害未然防止のためには消費者や事業者の啓発活動も重要と考えている。そのため、消費者問題に精通した弁護士等の講師派遣も積極的に行うので、市町村等からもぜひお声がけいただきたい。

〈新潟県弁護士会〉

・悪質サイトや国際ロマンス詐欺被害が全国的に多発していることから昨年10月に無料電話相談を実施した。来年度も社会情勢に合わせて相談会を開催するほか、消費者教育について講演会を開催していきたい。

〈新潟県生活協同組合連合会〉

・連合会加盟の生協向けに、新潟県発行の「安全・安心推進協議会ニュース」や「消費生活情報にいがた『くらしほっと』」を配布し、防犯情報や消費生活情報を共有した。
・連合会加盟の地域生協では、高齢者宅へ夕食宅配事業を実施している生協もあるため、引き続き異変がないかなど側面からの見守りを行っていききたい。

〈新潟県消費者協会〉

・当協会では、地域における見守りの担い手となり活動する「消費生活サポーター」を養成しており、現在県内に229名の方が活躍されている。中にはサポーターどうしでグループをつくり活発に活動されている方もいるため、協議会の設置やその他消費者被害防止に向けて、サポーターと行政・警察など地元関係者とが連携できるとよいと思う。

「どうしたの?」の声かけで高齢者のトラブルを未然に防ごう!

令和3年度上半期 高齢者 商品・役務別相談件数上位5品目

順位	1	2	3	4	5
商品・役務別	商品一般	役務その他サービス	化粧品(全体)	健康食品	携帯電話サービス
件数	51	22	19	16	14

サポートサービスなどの電話勧誘や、機能化粧品、健康食品などの通信販売での契約トラブル、携帯電話の契約に関する相談が上位を占めています。

●実際にあった相談事例より

アナログ回線に戻すサポート契約

事例

「インターネットを使用しないなら、光回線からアナログ回線に戻すと、毎月の料金が安くなる」と事業者から電話勧誘を受け、契約先電話会社に工事を依頼した。工事終了後、見知らぬ事業者名で約45,000円の払込票と書面が送られてきた。書面にはアナログ戻し手続き代行手数料と記載があり、他に機器租借サービスと「電話安心サポート料」が月額かかるような記載もあるが、このような契約に見えはなく、解約したい。(相談者:80代)

～トラブル防止のポイント～

- 相談者の多くは、大手通信事業者からの勧誘であると勘違いして、勧誘を承諾しています。
- アナログ回線に戻す手続きは、事業者に依頼せずとも自ら契約先通信事業者に連絡すればできる手続きであるため、高額なサポート契約をする必要はありません。
- 「はい」と承諾する前に、本当に必要な契約であるのかなど、身近な人や、消費生活センター等に相談しましょう。

家屋修理の火災保険申請代行サービス

事例

今冬、強風で屋根瓦が壊れ、ポストに投函されていた「家の修理工事の火災保険申請を代行する」というチラシを見て、申請代行業者に電話で申し込んだ。契約内容は「修理が必要な箇所を点検・見積りし、保険会社に申請する。保険金が支払われたら、その50%を報酬として請求する」というものだ。申請代行してもらったが、支給される保険金額が事業者の見積額より低くなりそうであり、事業者から高額な請求を受けるのではないかと心配だ。(相談者:60代)

～トラブル防止のポイント～

- 「保険金で自己負担なく工事ができる」などの勧誘どおりに保険金が支払われるかはわからないため、すぐに契約するのはやめよう。
- 必要な修繕であるか、工事費用が妥当かなどは複数の見積りを比較したうえで、保険申請は自ら加入している保険会社等に直接相談しよう。
- 訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合は、クーリングオフができる場合があるので、早めに最寄りの消費生活センター等に相談しよう。



悪質な手口があなたを狙っています!
「おかしいな」「困ったな」と思ったときは、すぐに消費者ホットライン
0188(いっぴ)へご相談ください。
お近くの消費生活センター等の相談窓口へ繋がります



くらしほっと 令和4年新春号より

《新潟県労働者福祉協議会》

・生活に関する様々な相談窓口であるライフサポートセンター内で消費者被害に関する情報を随時共有し、相談（支援）事業で消費者被害防止の呼びかけを実施するとともに、被害を察知した場合は関係機関に繋いでおり、それらの取組を今後も継続していく。

《NACS 東日本支部新潟分科会》

・コロナ禍でインターネットに不慣れな高齢者の消費者被害が懸念されるため、今年度は、県消費者協会とともに高齢者のインターネット環境の現状把握と課題解決に向けたアンケート調査を実施した。「誰もがデジタル化から取り残されない社会の実現」を目標に掲げ、来年度は高齢者にインターネットの利便性等を伝える講習会の開催等も予定している。

《新潟県社会福祉協議会》

・地域福祉活動やボランティア活動の推進に加えて、権利擁護施策も進めているところである。今後も市町村社協に向けて県からの消費者行政に関する情報提供や研修会開催支援などを通じてバックアップしていきたい。

《警察本部 広報広聴課・生活保安課・生活安全企画課》

・県警に寄せられる相談のうちサイバー関係が増加傾向にあり、悪質商法や特殊詐欺等については減少傾向である。
・とはいえ特殊詐欺については被害者のうち95%は高齢者であり、金融機関を介さずに被害にあう、いわゆるタンス預金を狙ったものや、スーパーマーケット等の店員の目が届きにくいATMに誘導する詐欺も増えてきているため、テレビCMを作成・放映し注意喚起をしている。
・今年度、高齢者が被害にあった特商法違反事件について、町内会のネットワークのおかげで早期解決に結びついた案件があり、地域における見守りの重要性をあらためて感じている。



特殊詐欺撲滅対策テレビCM



高齢者向け啓発パンフレット

《新潟県高齢福祉保健課》

・高齢者宅に訪問機会等のある企業団体と地域の見守り活動に関する協定を締結している。協定企業との情報交換会には県警本部生活安全企画課や県民生活課にも同席してもらい、高齢者の消費者被害防止の重要性について共有した。

《新潟県消費生活センター》

・高齢者向け啓発パンフレットの作成・配布や、高齢者向け電話相談の機会を設けたほか、高齢者に多い消費生活相談の内容を市町村に情報提供するなど、今後も継続的に実施する。

当日は、「高齢者の方は電話だけでは伝わりづらいことも多く、お住まいの市町村の窓口で（顔の見える関係で）ご相談いただくというやり方が望ましいこともあり、その点からしても県内全市町村で協議会を設置していただき、市町村それぞれが「高齢者を消費者被害から守る」という意識をもって体制を整備するのが理想だと思う。」といったご意見も出されました。



県協議会としても協議会の設置・活動の活発化に向けて引き続き支援していきますので、市町村におかれましても積極的な取り組みをお願いします。

発行 新潟県 県民生活・環境部 県民生活課（〒950-8570新潟市中央区新光町4番地1）
電話 025-280-5464 FAX 025-283-5879 E-mail ngt030110@pref.niigata.lg.jp
※ この情報紙は新潟県内市町村及び関係団体に向けて発行しています。