

令和3年1月29日

第3回社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会

資料 2

消費者被害防止サポーターの啓発活動

消費者被害情報の伝え方・広げ方



埼玉県マスコット「コバトン」「さいたまっち」

【埼玉県委託事業】
消費者被害防止サポーター活動推進事業
高齢者等見守り促進事業

適格消費者団体 特定適格消費者団体
特定非営利活動法人
埼玉消費者被害をなくす会
事務局次長 清水 勤
統括員 滝澤 玲子

本日の内容

埼玉消費者被害をなくす会の概要

消費者被害防止サポーター制度の概要

消費者被害防止情報の伝え方・広げ方

1. なくす会の事業

2. 消費者被害防止サポーターの活動

埼玉消費者被害をなくす会の概要

略称
なくす会

1992年

「消費者のためのPL法制定を求める
埼玉連絡会」設立

1995年

「埼玉・商品被害をなくす連絡会」に
改組

2004年

特定非営利活動法人
「埼玉消費者被害をなくす会」設立



20年以上の消費者による活動委員会

準備を含め10年以上
専門家による検討委員会
(差止訴訟＋被害回復)

2009年

「適格消費者団体」に認定

2018年

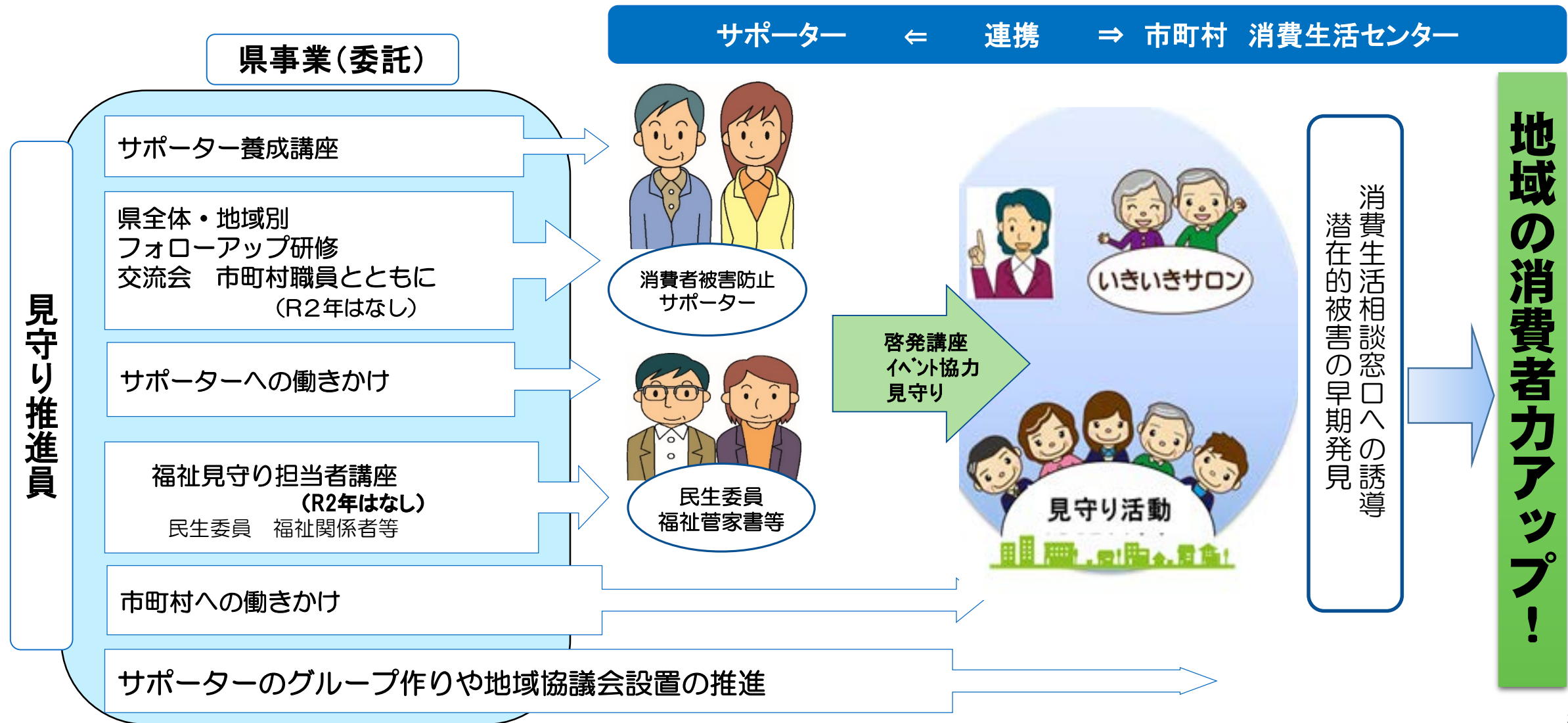
「特定適格消費者団体」に認定

2016年 埼玉県から事業を受託

消費者被害防止サポーター活動推進事業
高齢者等見守り促進事業等

消費者被害防止サポーター制度の概要

高齢者などを狙った悪質商法が増加傾向に対応するため 地域で啓発活動等を担うボランティアを養成
市町村や自治会 民生委員 地域包括支援センターなどと連携した活動を促すことにより
地域の消費者力を高め消費者被害の防止を図るための制度

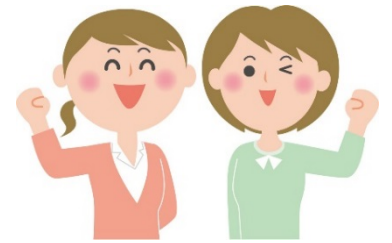


消費者被害防止サポーター制度の概要①

消費者被害防止サポーター養成講座

サポーター登録 埼玉県 938人(62市町村)

市町村消費者行政担当課(担当部署)



市町村とサポーターの連携

消費者被害防止の啓発活動

消費生活展等での啓発活動 等

見守り推進員

**講座の運営
市町村訪問等
活動推進
連携の支援**

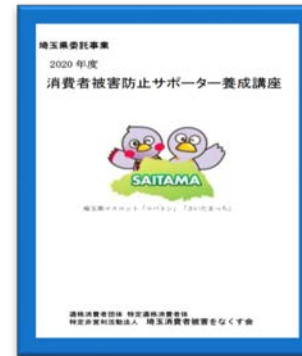
消費者被害防止サポーター制度の概要②

消費者被害防止サポーター養成講座

2016年～2019年 50回開催 2020年 4回開催予定 3回終了

サポーター登録者数 938人に！（2020.12月末時点）

共催団体 市町村 地域婦人会 くらしの会 生活協同組合 社会福祉協議会
民生・児童委員協議会 等 多数



講師

弁護士 司法書士
消費生活相談員

講義内容 消費者被害の未然防止と
地域の見守り活動を広げるために

第一講義

地域の消費者被害を防ぐには
～消費者被害防止サポーターの役割～

第二講義

悪質商法・消費者被害の実例を学ぶ

共催 生活協同組合

消費者被害防止サポーター制度の概要③

全県・地域別サポーターフォローアップ研修 2016年下期～2019年 6+44回開催

地域別サポーターフォローアップ研修 2020年 4会場（1企画）開催

各研修の参加状況 約50人～100名

サポーターが地域で取り組む啓発活動や見守り活動に必要な知識向上とスキルアップのために、フォローアップ研修を開催してきました。
テーマは社会のトピックスや消費者被害の事例、最新の悪質な手口等です。

講師

弁護士 司法書士
消費生活相談員
福祉関係者
行政職員 等



2019 全体研修
そもそも契約とは
～トラブルを防ぐには最初が肝心～



2020 地域別研修
最新の消費者被害を知ろう
～新型コロナウイルス関連も含めて～

これまでの研修内容

- ・騙される人の心理
- ・キャッシュレス社会の広がり
と電子マネー決死の注意点を学ぶ
- ・社会福祉協議会について
- ・消費生活センターの役割と
センターにつなぐために

等

消費者被害防止サポーター制度の概要④

全県・地域別サポーター交流会

年下期～2019年 6+4 4 開催 2020年開催なし

可能な範囲で市町村職員の
参加もお願いしています

サポーターの連携、サポーター活動を進めていくために、
市町村の消費者行政の理解、啓発の活動状況等を行っています。



2019 全体交流会
消費者被害防止カルタをつくろう
地域で注意を呼びかけるために
「何の被害について」
「伝えたいことをキーワードにして」



2019年度 地域別交流会
市町村の啓発活動と一緒にすすめるために

ミニ寸劇「架空請求はがきに注意」
替え歌「だまされない！のうた」を体験

だまされない！のうた

1. 突然 ハガキが届いたの
訴訟告知の 通知のハガキ
取り下げ期日は 明日まで
どうすりゃいいか わからない
2. さぎ さぎ さぎ さぎ それはさぎ
言葉にしたがい 100万円
連絡しては いけません
弁護士名乗るは にせものだ

なくす会から提供(貸出)している啓発資材

消費者被害防止サポーター たすき

カルタ サポーターとなくす会作成 (右)

カルタ 消費者庁 啓発カルタ

啓発寸劇シナリオ 替え歌 (参考参照)

啓発ゲーム

ゲームII+ PLUS

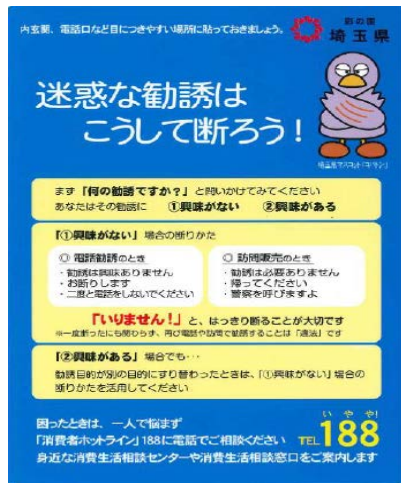
消費者アクションゲーム

(購入先 公益社団法人 消費者教育支援センター)



作成した啓発グッズ

サポーターが消費者被害の情報を伝えながら配布



電話 お断りボード



玄関等掲示用



お薬手帳カバー
透明ビニール製
診察券等収納ポケットつき



クーリング・オフパンフレット 三つ折り
記入ハガキ
ケガ用カットバンつき



電話用 撃退っち

サポーターによる主な啓発活動の事例 2019年度を中心に

自治体のイベント等への協力



©埼玉県2014

志木市くらしの会のサポーターと会以外のサポーターと一緒に、市の作成した啓発チラシを配布



志木市 市民まつり

啓発グッズの配布とサポーター活動の内容を伝える



戸田市 消費生活展

宮代町 シルバー大学

消費生活講座(右)に続いて
悪質な手口を寸劇で紹介♪



熊谷市 街頭での啓発活動

市作成のお揃いのタスキをかけて

デパート前 街頭

熊谷市産業祭 熊谷駅では直実と一緒に♪

市作成の啓発品のポケットティッシュ等を配布



加須市

高齢福祉課の主催する敬老会会場前で
市消費生活センター作成啓発チラシ等の配布
市作成のタスキをかけて



上里町

消費生活出前講座で寸劇により啓発



サポーターによる自主的活動

越谷市 介護予防教室



消費者庁 啓発カルタ (なくす会より貸出 カルタ用に加工作成)



地域包括支援センターや社会福祉協議会等のサロンで

さいたま市

地域包括支援センター主催のサロンで
さいたま市警察署の被害防止啓発のお話と演奏会



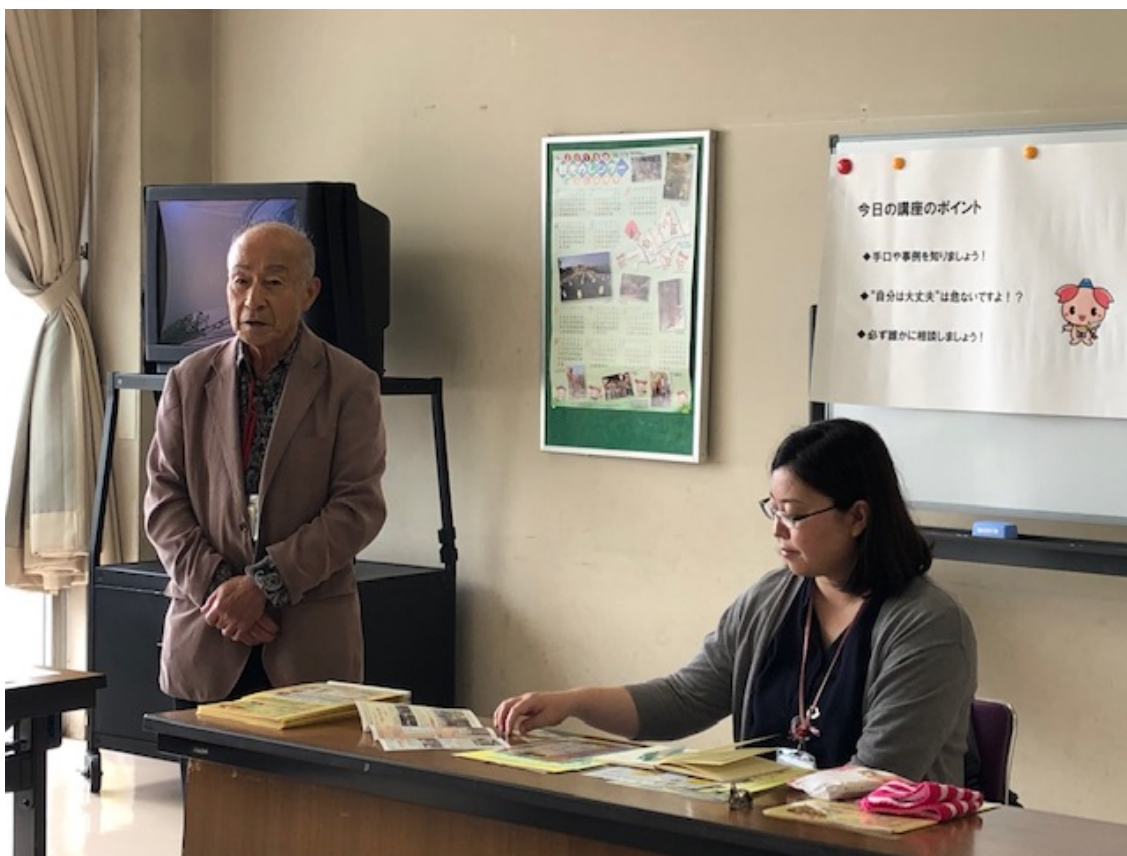
朝霞市

民生委員でもあるサポーターの主催しているサロンで
市の啓発カレンダーを配布し消費者被害を注意喚起



ふじみ野市

サポーターの所属している生協の支部で
市の職員と一緒に消費生活講座開催



加須市

サポーターの主催している高齢者サロンで
消費者被害の注意をチラシで説明



上尾市消費者被害防止サポーターの会

地域包括支援センターサロン
サポーター作成の紙芝居を使って



東松山市188の会

東松山市防犯大会 東松山警察署に協力
寸劇による啓発



消費者グループによる活動

消費者被害防止サポーター養成講座を受講したサポーターの方々によるグループができています。総会の開催や月に1回程度の集まりで打ち合わせを行い、地域のサロンや自治会等で消費者被害の啓発を広めています。



サポーター活動は
地域を7班わけて
すすめています

東松山188の会



活動の場を
呼びかける
チラシを
配布

春日部188の会



地域団体、
警察と共同
で作成した
啓発紙芝居

上尾市消費者被害防止サポーターの会

(参考)啓発寸劇シナリオ

(作成)

- 1 埼玉消費者被害をなくす会
- 2 埼玉消費者被害をなくす会
- 3 埼玉消費者被害をなくす会
- 4 埼玉消費者被害をなくす会
- 5 埼玉消費者被害をなくす会
- 6 横浜市消費生活センター
- 7 横浜市消費生活センター
- 8 横浜市消費生活センター
- 9 港区消費者問題推進員
- 10 蓮田市
- 11 蓮田市
- 12 蓮田市
- 13 埼玉消費者被害をなくす会
- 14 消費者教育支援センター
- 15 消費者教育支援センター
- 16 埼玉消費者被害をなくす会
- 17 埼玉消費者被害をなくす会
- 18 サポーター提供
- 17 埼玉消費者被害をなくす会

(タイトル)

- ロールプレイング(訪問購入)
ロールプレイング(利殖商法)
人助けでお金くれる?(サクラサイト詐欺)
その契約は大丈夫!?世の中には悪質商法がいっぱい(訪問販売等)
送りつけ商法なんて ふっとばせ(送りつけ商法)
SF商法(サプリメント)
送りつけ商法(カニ)
点検商法(床下工事)
テレビショッピングでの返品トラブル
美容医療、本当に必要なの?
布団無料点検で回っています(点検商法):冬
レンタルオーナーになって、ひと儲け?!
送りつけ商法なんてふっとばせ(登場人物3人編)
呉服の展示会に行かない?(過量販売、割賦販売)
お隣近所もやっていますよ!(点検商法)
でこちゃん心配する編(訪問購入 おし買い)
でこちゃんに叱られる編(架空請求はがき)
火災保険を利用しての工事に気をつけて
ちょっと待ってお試しのつもりが(お試し購入)

(参考)かえうた ♪

(作成)

- 1 埼玉消費者被害をなくす会
- 2 埼玉消費者被害をなくす会
- 3 埼玉消費者被害をなくす会
- 4 埼玉消費者被害をなくす会
- 5 埼玉消費者被害をなくす会

(かえうた タイトル)

工事、電話勧誘、通販は慎重に！
工事は確認！電話は合言葉！ネット請求は無視よ！
通話録音装置で撃退だ！
消費生活センターを伝えよう！
お座敷小唄でこれで安心被害ゼロ！

(原曲)

もしもしかめよ(うさぎとかめ)
もしもしかめよ(うさぎとかめ)
もしもしかめよ(うさぎとかめ)
かえるのうた
お座敷小唄
【著作権の関係で歌詞参考として】
もしもしかめよ(うさぎとかめ)
もしもしかめよ(うさぎとかめ)
もしもしかめよ(うさぎとかめ)
ごんべさんの赤ちゃん
愛の水中花
タッチ
金比羅船船
りんごの唄
どんぐりコロコロ(こいのぼり)
もしもしかめよ(うさぎとかめ)

- 6 埼玉消費者被害をなくす会
- 7 埼玉消費者被害をなくす会
- 8 NACS消費者問題研究グループ
- 9 横浜市消費生活総合センター
- 10 京都府警
- 11 川崎警察
- 12 香川県
- 13 長野県
- 14 サポーター提供
- 15 埼玉消費者被害をなくす会

電話に注意
断り上手になるうた
断り上手になるうた
リフォーム話にご用心、人生これから幸爛漫
還付金サギ
街角デンジャラス
振り込め詐欺
振り込め詐欺
振り込め詐欺, 訪問販売 他
架空請求はがき未然防止

※注意として (かえうたの歌詞カードは、歌う場面での配布、回収をお願いします)

これからの課題 進めていきたいこと

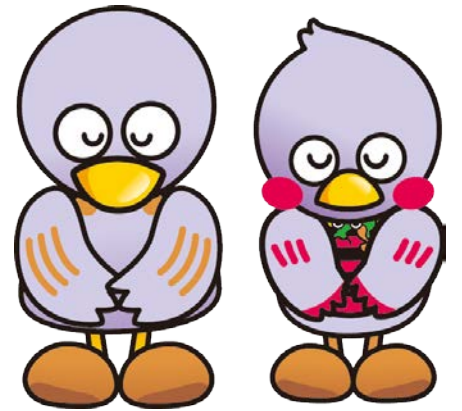
2020年はコロナ影響で、消費者被害防止啓発活動は、これまでのように、集まりの場やご近所等で伝えること、お話することが難しい状況でした。

- メールによる最新情報の提供
- オンライン（Zoom、Webex等）使用した各講座の開催や打ち合わせ等を行う



サポーターがオンラインツールを活用できるよう働きかけを行っていかこうと考えています

**消費者被害の情報を伝え、
消費者被害の未然防止、啓発活動を
進めていきます。
ご支援をお願いいたします。**



埼玉県マスコット
コバトン さいたまっち

ご清聴ありがとうございました