

活動報告

令和3年度消費生活サポーター養成講座

●開催 8/24・31、9/7・14・21・28(6日間) ●会場 小出郷福祉センター ●オンデマンド配信 11月～1月

会場から遠い方も受講できるように、オンデマンドでも講座を開催

ウイルス禍で2回目の養成講座開催。会場受講と自宅受講が選べるようにオンデマンド配信の講座を初めて実施し、上越市、新潟市、小千谷市からも受講がありました。また、講座を録画していたので、都合で欠席の場合もオンデマンドや録画DVDにより、今年度のうちに補講を受けて修了できる受講者が増える利点もありました。



エシカル消費講座の様子



間隔をとってグループワーク

新しい消費生活サポーターが誕生！

消費生活に関わる法律、成年後見制度、インターネットトラブルなどの講座に加え、新たにエシカル消費講座を実施しました。今年度は、会場受講、オンデマンド・DVD受講合わせて24人が修了・サポーター登録の予定です。

オンデマンド配信とは？

あらかじめ撮影・編集しておいた動画を、動画配信用のサーバーに入れておくことで、視聴者は好きなときに配信を視聴できる配信形式です。今回はYouTubeを使用しました。

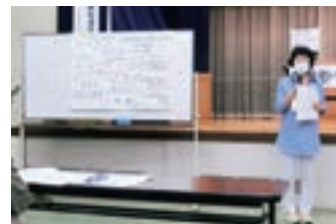


YouTube配信のパソコン画面

■ サポートグループ紹介

サポーター養成講座で啓発講座実演を担当したグループ「向日葵」は、平成23年から魚沼市で啓発活動をされています。魚沼市が消費者トラブル防止のために実施している出前講座の講師として、高齢者を対象とした講座以外にも、学童での子ども向けの講座もしているそうです。啓発講座を実施する際に気を付けているのは「1 高齢者向けにはゆっくり話す、2 学童向けにはわかりやすい言葉で、3 資料は視覚で

向日葵より新サポーターへ「被害が報道されるたびに胸が痛みます。仲間が加わってうれしいです。『ストップ悪質商法・詐欺被害!』共にがんばりましょう。」



啓発講座(南魚沼市・わらび会)

消費生活啓発講座 サポーター派遣

やっぱり、顔を見て声をかけあうのが大切！！

講師を担当するサポーターの皆さんは、マスク着用や大声禁止等制限のあるなか「はっきり話す」「紙芝居を使う」など、より参加者に伝わるよう工夫し講座をされています。参加者からも「寸劇はユーモアがあり内容もよく解った」「誰かに相談する大切さを伝えたい」など好評です。

派遣件数 60件 講師延べ178人派遣

受講者 1,192人(R4.3.1現在)



新潟県知事
花角 英世

県民の安全で安心な消費生活の実現に向けて

消費生活サポーターの皆様方におかれましては、日頃から地域における身近なサポーターとして、消費生活に関する知識の普及や啓発活動にご尽力いただき感謝申し上げます。

「新しい生活様式」に基づく消費行動の変化等に加え、急速な情報化により悪質商法の手口も複雑化しており、県では、従来の悪質事業者対応や高齢者の消費者被害防止のための見守り体制構築などの取組に加え、速やかに相談につなげられるよう消費者ホットライン188(いやや)の周知強化に取り組んでおります。

皆様方には、今後も普及・啓発活動や高齢者等の見守りの担い手として、消費生活相談窓口との連携を深めながら啓発活動を進められ、ますますご活躍されますことを心より期待いたします。

令和3年度 消費生活サポーターフォローアップ講座

前期

フォローアップ講座前期は、地域ごとのサポーター同士の交流をはかるため、4つの会場にわけておこないました。

4会場で実施



佐渡会場 6/25 金井コミュニティセンター



柏崎会場 7/6 柏崎産業文化会館



新潟会場 10/6 新潟ユニゾンプラザ



長岡会場 11/9 アオーレ長岡

<午前の講座>

「サポーター活動について意見・情報交換会」

4～5人のグループにわかれて、活動で困っていること、他のサポーターに聞きたいこと、今後の活動に必要な事・物について意見交換し、発表しました。

主な意見や提案

課題・困っている事等

ウイルス禍で活動が減少
や講座内容の変更

啓発講座のマンネリ化

サポーターの人数が少ない

サポーターの高齢化

サポーターが知られていない
活動の場が少ない

サポーター同士の交流機会が
少ない

インターネットを使えない
苦手意識が高い

解決策・必要な物

講座の実施方法の工夫
共通の講座シナリオ等の作成
DVDやグッズの充実
パワーポイント・Zoomの活用

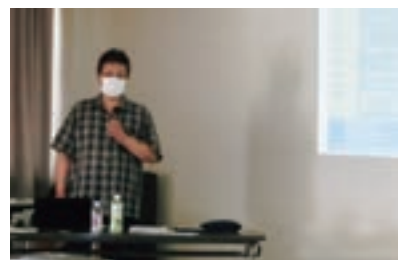
サポーターの募集や周知
特に若い人へのアプローチ
子ども向け、若い人向けの講座
開催
民生委員、警察、など他団体との
連携
サポーター同士連絡会等の開催

インターネット関係の学習

<午後の講座>

「インターネットトラブル 注意点・対処法・啓発方法」

インターネットトラブル防止の啓発をされている落合博幸氏(株式会社ラック)から、格安スマホやインターネット通販のトラブル、詐欺メール被害の現状や注意点等をお話いただきました。質疑では、子どものスマホ利用やIT用語などの初歩的な質問にも答えていただきました。



落合博幸氏

「劇団に寸劇を教えてもらおう！体験しよう！」

啓発講座での寸劇のレベルアップのため、新潟市で活動されている「劇団あかつき」に依頼し、オリジナルの台本の作成と劇の実演・指導をしていただきました。

事前に3回の練習があり、当日は劇団の実演のほか、劇団とサポーターグループ(にいがた生活守り隊・あやめネット)が合同での劇をそれぞれ披露。ウイルス禍のためセリフは事前に録音しそれに合わせて演技をする新しい方法に挑戦しました。

寸劇実演の後には、啓発講座のブレイクタイムにウイルス禍でもできる体操や遊びを教えてくださいました。



左上 にいがた生活守り隊の練習風景
左下 扇を使ったおどろ
右 劇団あかつき&あやめネットの寸劇

劇中の消費者トラブルをふりかえろう！

フォローアップ講座で実演された寸劇にでてきた消費者トラブルを詳しく説明します。

パソコン画面に突然「セキュリティ警告」が表示されたらどうする？

パソコンでインターネットを使用中に、突然大きな警告音が鳴り、「ウイルスに感染している」という警告表示がでると慌てますよね。多くの場合が偽の警告で、不当な契約や支払をあとトラブルになっています。どう対処したらいいのでしょうか。



<偽の警告画面の特徴>

- 警告の画面が次々に重なって開き、閉じることができない
- 大きな警告音やアナウンスが流れる
- マイクロソフトなどの実在する企業のロゴが表示される
- サポート窓口の電話番号が表示され、電話をかけさせようとする
- カウントダウン表示や「無視すると被害に遭う」など焦燥感をあおる

<手口や被害>

- サポート窓口で電話すると、「ウイルスを除去する」などと遠隔操作ソフトをダウンロードさせ、遠隔操作で画面を操作し危険性をあおる
- 危険性を強調し、有償サポート契約を強引に勧めてくる
- サポート代金の支払いのため、コンビニなどで「電子マネープリペイドカード」を購入させられる
- 「カードの番号が違っていた」など、再購入を求められる場合もある

参考：独立行政法人情報処理推進機構(IPA)ホームページ
IPAのホームページには詳しい対処方法や動画でわかりやすい説明があります

注意点

- 1 警告画面にある電話番号にかけない
- 2 遠隔操作ソフトなどダウンロードしない
- 3 サポートなど購入・契約しない

対処方法

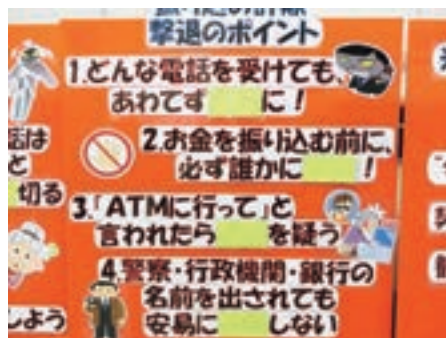
- 1 まず、慌てず心を落ち着かせる
- 2 ブラウザの画面を閉じる
- 3 「偽警告か判断できない」「画面を閉じれない」「ソフトをインストールした」など、対処できない場合はすぐに以下IPAに相談

独立行政法人情報処理推進機構(IPA)
情報セキュリティ安心相談窓口
Tel : 03-5978-7509

1人で啓発講座をする時の手法やポイントを解説

啓発講座(1人講師編)DVD制作

令和2年度のグループ版につづき、1人で啓発講座の講師をする場合の様子や伝え方のポイント等を撮影しDVDを製作しました。2人のサポーターの講座実演を収録してあります。参加者へ問いかけをする、寸劇を一緒におこなうなど工夫されており、グループで講師を担当する講座にも活用できる内容になっています。4月より貸出しをおこないます。



参加者も楽しい穴あきクイズのパネル

特定商取引法・預託法が改正されました！

消費者被害の多い訪問販売や通信販売などの悪質商法から消費者を守るため、令和3年6月に特定商取引法と預託法が改正されました。急増する「詐欺的な定期購入商法」や「送り付け商法」への規制が強化され、深刻な被害を及ぼしてきた「販売預託商法」は原則禁止となります。一方で、契約書面の電子交付が可能となります。

送り付け商法

特商法

「注文していないマスクが届いた」など商品購入の契約をしていないにもかかわらず一方的に送り付けられた商品は、これまで14日間(引き取り後は7日間)、保管する必要がありましたが、**令和3年7月6日から直ちに処分できるようになりました。**

商品を開封したり処分しても支払いは不要です。事業者から代金を請求されても、応じる必要はありません。また、金銭を支払った場合は返還請求できるので、早急に消費生活相談窓口にご相談しましょう。(令和3年7月6日施行)

詐欺的な定期購入商法への対策

特商法

「初回無料」などとうたい、2回目以降に高額な代金を請求する通信販売に多い「詐欺的な定期購入商法」は、ウイルス禍の「巣ごもり生活」を受けて被害が急増しています。定期購入の条件や総支払額などが分かりにくい箇所に記載されていたり、定期購入でないと誤認させる表示が横行しています。

今回の改正により、**定期購入であることを明示しなかったり、誤認させる表示をした業者は、刑事罰に処せられます。**また、消費者が不正な表示を見て契約した場合、契約が解除できるようになりました。(令和4年6月1日施行)

販売預託商法は原則禁止

預託法

預託法の改正により、豊田商事事件やジャパンライフ事件など国内でも多くの消費者被害を出してきた販売預託商法(オーナー商法)は原則禁止となります。

これまで貴金属やゴルフ会員権など規則対象を限定していましたが、今後**すべての商品が対象となります。**(令和4年6月1日施行)

契約書の電子化

特商法
預託法

消費者が承諾すれば**契約書面を電子メールなどで受け取る電磁的交付が可能**となります。クーリング・オフの通知もメールで可能となります。インターネットやスマートフォンの普及により、消費者にとって便利になるように映りますが、契約書が電子交付されれば、詳細を見落としたり、家族による確認が難しくなりがちです。ただし、国会でも論議を呼び、実施の詳細は消費者庁が設置する検討会で固めることになりました。

(改正から2年以内の施行)

SNSを活用して最新情報を得よう！

企業やお店だけでなく、行政機関でも情報発信にSNSが活用されています。

消費者庁や国民生活センターでも、消費者トラブル注意情報などをLINEやTwitterなどで発信しています。友達登録(LINE)やフォロー(Twitter)するだけで、最新の情報が送られてきますので、試してみませんか？

●消費者庁

LINE

消費者庁
新型コロナ関連
消費者向け情報



Twitter

@caa_shohishacho

●独立行政法人国民生活センター

LINE



Twitter

@kokusen_ncac

この用語知っていますか？

「情報商材」

投資方法や儲かるノウハウなどを動画やデータにし、インターネット等で販売される情報のことです。「その情報商材を「儲かる」と高く買われ、実際は利益がない」というトラブルが、若者に多く発生しています。



「SNSとSMS」

SNSは、登録された利用者同士がインターネットを使って交流できるサービスのことです。Facebook、LINE、Twitterなどがあります。SMSは、携帯電話同士で電話番号を宛先にして短いメッセージをやり取りするサービスです。



県外の消費生活サポーターを紹介！② 一重ひとえ、二重ふたえと少しずつ成長するように

東京都世田谷区

ひとえの会

行政と区民の協働による消費者啓発活動の先駆的な取組

「ひとえの会」は平成4年、世田谷区消費生活課が「区民による区民への消費生活情報の伝え手の育成」を目的に、消費生活問題に取り組んでいる方々に呼びかけ講師養成講座を行い修了生9人で活動を開始。約30年活動を続けている組織の運営方法や、活動内容、長く続いている秘訣などをお聞きしました！

ひとえの会 会員73名(R3.7月末)女55人、男18人

Q 出前講座・区民講師って？

出前講座は、世田谷区消費生活課が区民講師等と協働しておこなう消費者啓発事業の1つで、ひとえの会会員は区民講師として登録し、出前講座の講師の一翼をになっています。メニューは、食品ロス、ごみ問題、洗濯表示、悪質商法など様々です。区民目線を忘れずに、参加型でわかりやすく親しみやすい内容を心がけています。

行政と区民の協働による消費者啓発の先駆的な取組として全国からも注目されています。

Q 長く続く秘訣は？

常に自己研鑽とボランティア精神を大切にしてきたこと。会員一人一人のモチベーションを下げないように、グループ内の勉強会はZoom等を使って実施し、一体感をなくさないよう工夫しています。

区が毎年実施する消費者カレッジステップアップ講座の修了生のうち希望者が毎年新入会することや、役員を原則1年交代にしていることで、組織として成長しつつ新陳代謝が行われていることも長続きの秘訣です。

Q どんな活動をしていますか？

「食」「環境」「消費者問題」3グループにわかれて活動しています。区民講師としての出前講座の他、自主研鑽としてひとえの会学習会年2～3回、区主催のフォローアップ研修年2～3回、他団体の研修会への参加などを行っています。また、ウイルス禍にあっても総会年1回、定例会年6回、ひとえの会通信年6回発行もおこなっています。



新人による模擬講座発表

Q ウイルス禍での活動はどうしていますか？

緊急事態宣言の発令下にあり、出前講座は年5件程度になっています。コロナ感染予防のため、講座でのグループワーク、替歌、朗読劇等が出来ない状態です。活動としては、今まで行ってきた講座のリニューアルや新規講座の開発を行っています。

コロナの影響で、グループ内の勉強会や役員会、定例会などがオンラインになることが増え、区のフォローアップ研修もオンラインになりました。

新成人をねらった消費者トラブルに注意！

令和4年4月1日 成年年齢が18歳に引き下げられます

民法改正により、令和4年4月1日から成年年齢が18歳に引き下げられます(4月1日時点で18歳、19歳の人
は新成人となります)。18、19歳が悪質な事業者につ
け込まれ消費者トラブルにあう懸念があり、消費者庁や
国民生活センターでは注意を呼びかけています。

成人になると契約が取り消せません！

未成年が契約をするときに保護者の同意を得ずに契
約した場合には、契約を取り消すことができる未成年
者取消権が該当しくなくなります。

トラブルのきっかけに！ インターネットや知人からの勧誘に注意

若者は、ネット広告や書き込みへのアクセス、SNS
で知り合った人や知人・友人からの「儲かる」などの勧
誘からトラブルにつながる傾向があります。

**「簡単に儲かる」はずはない！
契約内容はしっかり確認！**

成年年齢の引き下げで変わるもの・変わらないもの

変わるもの(例) 18歳になってできること

- 親の同意がなくても契約
ができる
(携帯電話の契約、アパー
トを借りる、ローンを組
む、クレジットカードを
作るなど)
- 10年有効のパスポート
の取得
- 国家資格に基づく職業に
就くこと

変わらないもの(例) 20歳になってできること

- 飲酒や喫煙
- 競馬、競輪、競艇、オート
レースの投票券等を買う
- 養子を迎える



ウイルス禍での活動を円滑に！ インターネットの活用推進

◆Zoom使い方講習会

Zoomでオンライン会議参加方法を体験

フォローアップ講座(前期)の際に希望者を募り、4
会場で40人が参加しZoomの使い方講習をしました。
各自で持参したパソコンやスマホ
を使ってZoomでオンライン会議
に参加するところまで体験しまし
た。難しいとの声もあったので、今
後も講習を開催したいと思います。



使ってみよう！Zoomでお話会 1/23

遠距離でも交流できることを実感！

Zoom使い方講習で学んだことを試してみよう、と
初めてZoom使ったオンライン交流会を開催しまし
た。新潟、佐渡、南魚沼、上越から、サポーター7人、事務局3人、会長の計11人の参加でした。

遠方に住むサポーター同士で、啓発講座の方法、活動
での工夫など、約1時間半いろいろな話ができ、充実
した交流会となりました。4月以降に第2回を開催し
ます。

インターネット関連の消費者被害も増加しており、また、ウイルス禍により
グループ内での連絡や相談、遠方で開催されるオンライン研修の受講など、感
染の心配のないインターネットの活用が進んでいます。サポーター活動でも
活かせるように、Zoomの学習会や交流会、スマホ講座を開催しました。

◆スマホの使い方講習会 2/14

会場 長岡市 社会福祉センター トモシア

スマホをグループ活動に活用！

多くの方がスマホを使っていますが、電話やメールだ
けの利用になっていませんか？情報の収集もでき、
LINEなどを使うと簡単にグループでの連絡ができスマ
ホを活動に活用できます。そこで、長岡高専生が起業し
た高齢者のインターネット支援企業「(株)雷神」に依頼し、
サポーターグループ「あぜりあネット」を対象に、スマ
ートフォンの使い方講座を試験的に開催しました。

講座は、「スマホの基本的な使い方」「LINEの使い方」
など初心者向けの内容を教えていただきました。受講者
5人に講師1人といっ
た構成だったので、納
得しながら学ぶこと
ができ、「思ったより
簡単にLINEができる
ことがわかって活用
できそう」と好評でし
た。



Zoomやスマホの使い方講習等の支援をします。希望の方は事務局までご連絡ください

問合せ先

NPO法人 新潟県消費者協会 (開局時間 平日:午前9時～午後4時半迄)
〒950-0994 新潟市中央区上所2丁目2番2号 新潟ユニゾンプラザ1階
電話/FAX 025-281-5558 E-mail n-shokyo@happytown.ocn.ne.jp