

## ■消費者ネットワークわかやま活動紹介

2017年12月16日  
消費者ネットワークわかやま  
代表世話人 由良 登信

### 1. 消費者ネットワークわかやまとは

### 2. 消費者ネットワークわかやまの活動

①会員 趣旨に賛同いただいた方に個人、団体で加入いただき活動をしています

#### ②知らせる活動

- ・広報会報「四季だより」を年4回発行しています
- ・ホームページ

#### ③学習・啓発

- ・総会記念講演  
年1回 落語などこれまで7回開催
- ・公開学習会  
年2回 今ホットな話題を取り上げて消費者学習を行っています
- ・消費者啓発講座  
毎年4会場 消費者被害にあわないために相談員の方を講師に県内4か所で地域を変えてきめ細かに開催しています

#### ④消費者行政ヒアリング調査

年1回これまで7回実施 県内9市へ事前調査票を送付し、その後、住民(生協組合員など)、世話人、事務局が、自治体の担当の方と懇談形式で意見交換を行っています。 別紙 2016年調査一覧参照

#### ⑤その他

## ■参考資料①

### 消費者ネットワークわかやま “設立趣意書”

＝誰もが安心して暮らすことができる

和歌山県の消費者行政の充実と自立した消費者を目指して＝

私たちのくらしは消費生活で成り立っています。それはすべてが契約のうえに成り立っており、単にモノを購入することではなく、モノやサービスを選び、そして契約するところから始まります。このような消費生活は一方で消費者被害も起こります。2007年度の消費者被害金額は約3兆4千億円といわれています（国民白書での推定金額）。消費者被害には「悪徳商法」や「振り込め詐欺」をはじめインターネットや携帯による「架空請求」、多重債務問題などさまざまな被害があり、食の安全など、消費者問題は多岐にわたっています。とりわけ高齢者や大学生などの被害は年々増加しています。そうした中で、消費者庁の設置による消費者行政の一元化や地方消費者行政の充実に向け、地方消費者行政活性化基金が創設されるなど、新しい消費者行政が始まりつつあります。また、同時に、全国各地で消費者被害のない地域社会づくりに向けて、消費者団体や専門家（弁護士、司法書士、消費生活相談員など）の方々などが参加し、消費者ネットワークづくりが進んでいます。

このような状況の中、私たち「消費者ネットワークわかやま」は、消費者被害のない、だれもが安心して暮らすことのできる和歌山県の地域社会づくりに向けて

- ①県内消費者被害の実態を把握し、消費者ネットワークの活動に生かすこと
- ②地方消費者行政の実態を把握し、行政と連携した活動を実施すること
- ③消費者被害の未然防止に向けた「自立した」消費者の育成と消費者ネットワークをもとに消費者被害の救済につなげること
- ④消費者支援機構関西KCSと連携すること。

以上のような趣旨のもと、「消費者ネットワークわかやま」を結成いたします。

2011年3月26日

消費者ネットワークわかやま設立総会

## 参考資料②

### 2016年度消費者ネットワークわかやまの活動報告

#### I. 2016年度活動報告（2016年4月～2017年3月）

##### <2016年度 消費者ネットワークわかやま活動内容>

1. 会員を増やす取組みについては、準備会からの参加団体や関連の方を中心に働きかけました。さらに様々な取組みを通して新規会員の勧誘を行いました。  
個人会員335人458口（前年度より85人増加）、団体会員12団体322口（前年度より4団体増加）となっています。それぞれの構成団体や個人及びつながりのある組織などに、加入を呼び掛けました。
2. 被害情報や活動内容などの情報提供を会員へ行うために会報「四季だより」を年4回（6月、9月、1月、3月）発行しました。  
また、ホームページでは、消費者被害にあわないための啓発講座や学習会、和歌山県9市の消費者行政ヒアリング調査、会報「四季だより」などの情報を発信しました。
3. 消費者啓発に向けた学習会を実施しました。
  - ① 第6回総会の記念企画を開催しました。  
「心の中のふれあいの世界の中の治療薬」落語家 林家 花丸 氏
  - ② 9月～12月に県下4ヶ所（岩出市、和歌山市、田辺市、新宮市）で消費者問題啓発講座を開催しました。
  - ③ 公開学習会を9月・2月に開催しました。  
9月「わかっているけどだまされる？～だまされる心理からみる消費者トラブル～」  
2月「もう泣き寝入りしない！被害回復する新しい制度がはじまりました」
4. 行政、他団体との連携をすすめました。
  - ① わかやま市民生協と連携して今年で7回目となる消費者行政ヒアリング調査を引続き行い、県内全9市に訪問し状況把握や意見交換を実施しました。
  - ② 神戸市で開催された『平成28年度地方消費者フォーラム in ひょうご』において実行委員会への参画、壁新聞の展示、他府県の行政や他団体との連携をすすめました。
5. 世話人会を12回開催し、活動内容の具体化を図りました。

## Ⅱ 2016年度主な活動

消費者啓発の学習会を開催しました。

### ① 第6回総会・記念企画

林家氏は、消費者被害を防ぐには人と人とのコミュニケーションが必要だと訴えられました。

日 時:2016年4月23日(土)14:00~15:00  
場 所:和歌山県勤労福祉会館 プラザホープ4階大ホール  
テーマ:「心の中のふれあいが世界の中の治療薬」  
講 演:落語家 林家 花丸氏  
参 加:70人



### ② 公開学習会の開催（年2回）

9月には、悪質商法にダマされてしまう時の心理状態や、それを逆用する悪質事業者の巧みな手口を、心理学の立場から学びました。

2月には、2016年10月1日に施行された「消費者裁判手続特例法」について寸劇を交えて分かり易く学びました。

#### <第1回公開学習会>

日 時:2016年9月22日(木)14:00~16:00  
場 所:わかやま市民生活協同組合 E\*KAOホール  
テーマ:『わかっていてもだまされる？  
～だまされる心理からみる消費者トラブル～』  
講 師:秋山 学 氏  
(神戸学院大学 人文学部人間心理学科 教授)  
参 加:56人



秋山氏は、詐欺被害にあってしまう理由は、犯人側の手口として、恐怖喚起コミュニケーション、時間的切迫、“権威”を利用することが挙げられました。また、「ダマされる人が悪い」のではなく、「ダマす人が悪い」という考えを持ち、1人で悩まず相談することが大切です、と話されました。

参加者からは、「『私もダマされるかも…』と自覚すること、また『ダマされない人はいない』を念頭に、常に変わっていく悪質商法の手口や対処法を広報・啓発していくことが重要であることを改めて感じました。」「話ばかりではなく、クイズや動画があったので飽きることなく、聴く事ができた。手口は変化しているようです。新しい情報を常にキャッチするように心掛けていきたいです。『ダマされない人はいない』には納得です。」などの感想を頂きました。

＜第2回公開学習会＞

日時:2017年2月15日(水)14:00～15:30

場所:和歌山県JAビル 和ホール

テーマ:『もう泣き寝入りしない！

被害回復する新しい制度がはじまりました』

講師:弁護士 二之宮 義人 氏

寸劇:NPO法人消費者サポートネット和歌山

参加:50人



消費者被害の具体的事例を寸劇で、その解説を二之宮氏にしてもらうことを通して、「消費者裁判手続特例法」を分かり易く学習しました。

参加者からは「新制度についてよく理解できました。寸劇についても大変よかったです。」、「法律用語はとても難しいので、ひとつひとつ例をあげての説明が理解につながりました。」、「記録を残す事の大切さを考えさせられました。」などの感想を頂きました。

③ 消費者啓発講座を開催（年4回）

和歌山市、新宮市、岩出市、田辺市で消費者啓発講座を開催しました。また、今年から新宮会場では労働者福祉協議会と協力し、開催時間帯も工夫して参加者が増えました。

テーマ:『インターネットトラブル』

講師:消費生活相談員、

消費者ネットワークわかやま世話人

参加:4会場で73人

開催日	会場	参加人数
11月21日	わかやま市民生協 E*KAOホール	17人
11月25日	近畿ろうきん新宮支店	27人
11月30日	岩出市総合保健福祉センター	16人
12月1日	わかやま市民生協 E*KAOホール田辺	13人
		計73人



講師の先生方からは、クーリング・オフできる取引は限られていること、期間も取引により違うことなどの話がありました。また、消費者被害の事例を映像と共に確認し、分かり易く学習しました。

参加者からは、「たとえばなぜワンクリック詐欺を無視していいのか？無視すればいいと分かりながらも、なぜ無視していいのかまで分からなかったので、理解できてスッキリしました。」などの感想を頂きました。

行政、他団体との連携をすすめました。

### ① 消費者行政ヒアリング調査(2010年から2016年まで7年継続しています)

消費者ネットワークわかやま世話人会とわかやま市民生活協同組合が合同で県下全市の消費者行政担当窓口を訪問し、現状の課題や今後の問題点などについてヒアリング調査を行いました。

各市ともにさまざまな取組みを展開していましたが、共通の課題として今後の予算と人の問題や窓口体制の強化、担当職員のスキルアップの意見が出されていました。



岩出市(11月16日)  
市内放送で還付金詐欺などの啓発の呼びかけをしています。教育委員会と協力し小中学校や市民大学校などで出前講座を始めました。



紀の川市(11月16日)  
バスラッピング広告や市内放送、紀の川市の全小学校~高校に、消費者ホットラインの「188」を表示したマグネットを配布して消費者被害防止を呼び掛けています。



橋本市(12月13日)  
啓発タオルや、子ども達が描いた啓発ポスターをカレンダーに利用するなどして、消費者被害防止を呼び掛けています。



和歌山市(11月21日)  
地域包括支援センターとの連携など、高齢者に対する啓発活動や被害防止の取組みをすすめています。

## 消費者行政 ヒアリング調査

期間:2016年11月16日~  
2016年12月13日



海南市(11月16日)  
紀美野町との広域連携を前提として、海南市では消費生活相談員を常設することを検討しています。PIO-NET導入を予定しています。



新宮市(11月25日)  
お買い物のお助け協力店と連携し、高齢者の見守り活動を行なっています。小学生・中学生・高齢者など世代別に応じて、啓発活動に取り組んでいます。



有田市(12月2日)  
郵便局と協力して、消費啓発年賀はがきを作成し、全世帯に送付しました。



御坊市(11月22日)  
来年度、御坊市を含めた7市町広域相談窓口として『日高地域消費生活相談窓口』の開設を御坊市役所内に予定しています。(相談員2名配置予定)

田辺市(12月1日)  
消費者被害相談件数は毎年増えており、市役所を名乗る詐欺やインターネット関連の相談が主となっています。

## ② 2016年度「地方消費者フォーラム in ひょうご」に参加しました。

消費者問題に携わる個人、消費者団体、行政などが交流・連携を深めるために開催されました。

消費者ネットワークわかやまも実行委員会に参画し、当日は壁新聞交流会に活動報告の展示を行い、他団体との交流を図りました。

壁新聞交流会では「消費者行政ヒアリング調査」や「消費者啓発講座」の模様を展示しました。

また、午後からの取組報告とワークショップで参加者同士の交流を深めました。

日 時：2017年2月20日(月)

10:30～11:30 映画「チェンジメーカーズ～消費者の権利のための闘い」

11:00～16:30 壁新聞交流会

13:00～16:30 全体会：取組報告、ワークショップ

場 所：兵庫県農業会館

テーマ：『広げよう地域へ！つなげよう世代を超えて！』

参 加：244人

(うち、消費者ネットワークわかやまからは6人参加)

主 催：地方消費者フォーラム近畿ブロック実行委員会  
／消費者庁



## その他の活動

### ①各種イベントに参加し、啓発パネルや活動報告の展示を行いました。

第35回生協まつり参加し、消費者クイズや和歌山県消費生活センターからお借りした消費者啓発パネル紹介や活動報告の展示を行いました。また、4回(発行月 6月・9月・1月・3月)の会報「四季だより」を発行しました。



### ②消費者ネットワークわかやまのホームページを更新しています。

消費者ネットワークわかやまのホームページでお役立ち情報やイベント情報など、消費者問題に関する情報を発信しています。

詳しくは「消費者ネットワークわかやま」で検索。URLはこちら⇒  
<http://cnw.wakayama.jp/>

2016年度 消費者行政ヒアリング調査結果表

調査項目		和歌山市(11/21)	橋本市(12/13)	紀の川市(11/16)	岩出市(11/16)
1	15年度人口	(人) 362,601	64,793	65,008	53,694
2	総予算	15年度 151.9億円	257億円	309億円	308億円
		16年度 1,470億円	248億円	307億円	306億円
3	消費者行政予算	15年度(千円) 9,570	5,302	992	980
		16年度(千円) 9,726	7,267	601	1,144
	伸長率(%)	101.6%	137.1%	60.6%	116.7%
4	消費者行政担当部署	市民環境局 市民部 市民生活課 消費生活センター	生活環境課	農林商工部商工観光課	市長公室
5	相談窓口設置状況				
6	ハイネット導入			×	×
7	職員配置	専任(人) 0	1	0	0
		兼任(人) 3	1	10	2
	合計(人)	3	2	10	2
8	相談員配置	人数(人) 3	1	1	1
	相談日	週5日(月～金 祝日除く)	週5日	毎週水曜日(くらしの窓口) 第2第4水曜日(専門員による消費者相談)	月2日(第1,3火曜日)
	相談時間	9:00-16:00	8:30-17:15	13時～15時 13時～16時	13:00-16:00
	その他	3名(うち1名 NPOから派遣)			委託
9	相談件数	13年度 960	278	71	73
		14年度 1,001	296	68	63
		15年度 1,014	326	88	37
	14年度/15年度伸長率(%)	101.3%	110.1%	129.4%	58.7%
10	相談内容の主なものと対応	主な事例 訪問販売で高額な浄水器を購入させられてしまったという事例 対応:クーリング・オフの適用、事業者の勧誘方法等に問題がある場合には斡旋 ネット上で無料動画をクリックしたら、画面に高額な請求画面が出てしまったという事例 対応:詐欺の手法であることを説明し、静観するように指示。	・動画サイトのワンクリック請求、架空請求メール、電話勧誘で契約した光回線やプロバイダ契約の信用性と解約。 ・詐欺的な取引の勧誘電話	携帯電話機主変更付随したPC関連機器の購入、クレジット契約販売元、信販会社との契約解除	インターネットの通信販売業者と連絡が取れない、架空請求メールが届いた、光通信サービスの解約について、
11	相談窓口の住民への周知方法	市報、市HP、テレビ・ラジオスポット放送、バスラッピング広告、啓発冊子の作成・配布、啓発講座の実施、回覧チラシの作成等	・市広報(紙、ホームページ、フェイスブック) ・啓発事業等によるチラシ、グッズ ・消費者月間、年末に横断幕、公用車による啓発 ・新聞折込「いましん」、FMはしもと	市報、市HP、バスラッピング広告、啓発講座の開催、啓発物資の配布	継続チラシ等の配布、広報紙やウェブサイトへの掲載
12	住民の被害防止に向けた啓発・見守り	高齢者に被害が多い現状を踏まえ、地域包括支援センターとの情報ネットワークを構築しました。 平成28年度には和歌山県との連携で振り込み詐欺防止のための自動通話録音機の無償貸与事業を実施し、市内在住の高齢者約200名に貸与予定となっております。	・市内全域での啓発講座の開催(地域、団体等による申込等により出前講座を実施) ・見守り活動等実行者への支援(チラシ、ポスターや啓発物品) ・地域で消費者トラブルへの意識を高めて見守り活動ができる人材育成に努めている。 ・消費者トラブルに遭わないよう、市民一人一人の消費力を高めるために「生活教養講座」を実施し、生活に役立つ情報を提供している。	市民を対象として、出前講座の開催	福祉部署との連携、民生委員など地域の見守り者への出前講座
13	14年度活性化基金の活用内容	16年度活性化基金金額(千円) 125	2,665	0	0
		16年度地方消費者行政推進交付金 6,550	4,462	463	1,025
		合計(千円) 6,675	7,127	463	1,025
		市消費者行政予算に占める割合 68.6%	98.1%	77.0%	89.6%
		1.消費生活相談員研修事業			
		2.消費生活相談員研修事業			
		3.市町村職員スキルアップ事業			
	4.消費者被害防止ネットワーク支援事業				
	5.市町村専門相談員活用促進事業				
	6.その他	・消費生活相談員及び消費者行政職員の国民生活センターへの研修参加 ・啓発冊子の購入 ・バスラッピング広告の実施費用 ・テレビ・ラジオスポット広告費用 ・相談員増員分の人件費(1名分)	[活性化交付金]・相談窓口の強化 ・相談等担当職員の研修参加支援 [推進交付金]・消費者教育、啓発 ・注意喚起 ・見守り人材育成		啓発物資、チラシ等の作成 相談窓口の専門相談員への委託 啓発講座の実施 担当職員の研修参加費
	7.来年度以降の予算確保について	厳しい財政事情により、毎年度、予算削減が課せられる状況の中、基金・交付金が終了した場合には、最低でも相談窓口体制は最低限でも現状維持を図るため、予算確保に努めたい。	・センター設置に向けての体制整備を追加。 ・事業は今年度並み(現状維持)。	今年度と同額を予定	消費者行政推進交付金を活用し、相談窓口や啓発事業を維持していき、引き続き啓発講座を実施する。
14	相談業務に関わる課題、将来の計画	相談窓口体制については、基金・交付金の終了後は最低でも現状維持を図りたいと考えておりますが、啓発事業については、多くを縮小せざるを得ないため、予算のつかない方法での啓発活動の模索が課題となっております。	・相談員の確保 ・様々な年代への消費者教育の推進。 ・啓発を担う人材、団体の育成。		相談窓口強化の為、担当職員の研修参加。 相談窓口体制の現状維持、被害の未然防止のための消費者教育・啓発
15	消費者教育推進法を踏まえた取組等	若者向け・・・市内小中学校で消費生活に関する出前講座の実施 高齢者向け・・・悪質商法・振り込み詐欺などの啓発のための出前講座の実施	・現状としては、体系的な取り組みはできていない。 ・橋本市(らしん)応援隊養成講座を実施し、次の消費者啓発の担い手を育成できるよう努めている。 ・教育委員会へ、機会を見つけて消費者教育推進への理解が広がるよう働きかけをしていく。 ・中学校に働きかけ、家庭科や特設授業として「契約」「消費者トラブル」「見えないお金」など教科書の内容に沿った出前授業を実施している。(平成28年度5校実施予定。)来年度も実施の方向で検討している。 ・「まなびの日(11/27)」(子供から高齢者を対象としたイベント)や、「ボランティアフェア(1/29)」に参画して消費者力アップを図るクイズを実施(予定)。 ・県民講師養成講座を修了された団体による消費者啓発の場を提供するために幼稚園や小学校等に働きかけ、マッチングを行っている。(平成28年度食育:1回、金銭:1回 実施)	若年層への啓発、推進に努めていきたい。	地域における教育機関、事業者、関係機関等と連携を図り、消費者教育の推進に努める。市民向け啓発講座の実施等



