

小樽・北しりべし消費者被害防止 ネットワークニュース No 18

(事務局) 小樽消費者協会 〒047-8660 小樽市花園 2 丁目 1 2 番 1 号 小樽市役所別館 5 階

☎ (0134) 31-3682 FAX (0134) 23-7978

小樽・北しりべし消費者センター内

6月1日(金)新たに信用金庫・札幌弁護士会小樽支部所属弁護士等12団体を加えた83団体から、37団体52名に出席していただき「小樽・北しりべし消費者被害防止ネットワーク」会議を開催しました。

◎消費者相談の概要について(小樽市生活安全課)

最初に小樽市生活安全課より消費者相談件数について、前年の932件から866件に減少したが、放送・コンテンツ等の相談は前年より約100件増加し222件(全体の25.6%)との報告がありました。

警察と金融機関が連携し被害防止対策!

情報提供では「金融機関と連携した被害防止対策」として、小樽警察署生活安全課菅野係長より、だまされたふり作戦で受け子を逮捕した事例を、また小樽銀行協会柳原常務より「銀行の被害防止対策」について、さらに錦町郵便局横木局長からは郵便局で被害を未然に防いだ事例を発表していただきました。

また小樽・北しりべし消費者センター奥村主任相談員より、ネット通販のサプリメント注文が定期購入とされた例や虚偽説明の光回線転用手続き等後を絶たない消費者被害が紹介されました。

「ほくでん」を名乗る不審者情報について

4月からの電力小売り全面自由化以降、特に「ほくでん」を名乗り電気料金の過払い分を返金するとして郵便局・銀行の口座番号などを聞き出す不審者情報が全道で多発しております。

今回、北海道電力(株)小樽支店お客様センター赤坂グループリーダーから2カ月の間に小樽・北しりべし管内で発生した6件の不審者情報について、資料をもとに説明をしていただきました。

「ほくでん」や「ほくでんの委託会社」が、電話でお客様の契約内容を聞き取る事は一切無く、返金のためゆうちょ・銀行のATM操作をしていたく事も一切ありませんとの説明がありました。

樽・北しりべし消費者被害防止ネットワーク会議



平成28年4月1日改正の消費者安全法で、高齢者・障がい者・認知症等により判断力の弱った人などの消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域関係者が連携した**消費者安全確保地域協議会**(見守りネットワーク)の設置が明記されましたが、消費者被害防止ネットワーク会議が従来からその役割を果たしております。

・ ・ ・ ・ 「消費者安全確保地域協議会」とは ・ ・ ・ ・

「制度の概要」

- ・ 協議会の役割：構成員間での必要な情報交換・協議
- ・ 構成員の役割：消費生活上特に配慮を要する消費者と適度な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組みを実施。
- ・ 構成員：**地方公共団体の機関**(消費生活センター等) **医療・福祉関係**(病院、地域包括支援センター、介護サービス事業者、保健所、民生委員、児童委員等) **警察・司法関係**(法テラス、弁護士、司法書士等) **教育関係**(教育委員会等) **事業者関係**(商店街、コンビニ、生協、農協、宅配事業者、金融機関等) **消費者団体、町内会等の地縁団体、ボランティア**
- ・ 他分野のネットワークとの連携(福祉、防災等)

ワークショップでは、消費者被害防止というテーマのもと、以下の3点について意見交換をしてもらいました。参加者から多種・多様なご意見をいただきましたので被害防止の参考としてください。

現在取り組んでいることや、これから取り組んでみたいと思っっていることはありますか？

◎各団体の情報提供・情報発信方法

移動消費者教室、障がい者向け学習会、電話会社の出張講座、認知症サポーター養成講座、生活支援コーディネーター・地域住民参加の介護予防教室、非行防止教室、高校生向け法律教室・小学生対象の親子法律教室、学校内での「何でも相談室」の設置、防犯講和等を開催し学習するとともに、広報紙・街頭啓発活動を通じて被害防止に取り組む。「訪問販売お断り」ステッカーの作成・配布

◎単独または各団体が連携した取り組み

利用者・高齢者を孤立させない、よく話を聞く、不審な点を確認する。パンフレットの配布や訪問聞き取り調査。ネット販売のトラブル時には保護者と連携。警察と連携した「預金小切手プラン」の実践。新聞販売店・郵便局・スーパー等で構成した高齢者見守りネットワーク作り。被害防止ネットワーク参加団体との連携（消費者センターへの相談）による解決。多重債務者の債務整理。小樽署・財務局が情報提供の協定を結び共同して街頭啓発活動。司法書士・弁護士・行政書士と連携し、認知症の方の金銭管理対策のアドバイスを受ける。

当法人での情報発信。インターネットバンキング利用者向けセキュリティソフトの無償提供。法律改正の取り組み

地域社会においてネットワークとして取り組めそうなことはありますか？

◎顔の見える関係づくり（参加団体が気軽に相談できる）。

◎金融機関窓口での水際対策。

◎警察との連携、機関共通のチラシの発行。

◎広報誌「くらしのニュースおたる」を定期的に発行し、注意喚起・啓発活動を充実する。

◎弁護士会による無料電話相談の周知・徹底。

◎高齢独居世帯について、包括支援センター・民生委員・介護事業所と協力し対処。

◎ネットワークメンバーで被害防止の寸劇をする。

◎メーリングリストの活用、SNSを使った情報提供、ホームページを作成し会員で情報共有



現状での問題点や課題（困っていること・助けが必要なこと）

◎生徒は技術を身につける授業が多く、一般教養を身につける機会が少ない。（北海道職業能力開発大学校）

◎個人情報の取り扱いが難しく、「個人情報保護」により問題解決の限界も感じる。

◎役所のどこに連絡すれば良いか悩むことがある。最初の相談窓口としてどこを紹介したらよいか悩む。

◎聞き取る際の「生活チェックリスト」のようなものがあればいいと思う。

◎だまされて来局する人は、詐欺であるとの認識が少なく警察が来るまで引き止めるのが大変である。

消費生活に関する情報は 小樽・北しりべし消費者センターへ

e-mail : syohi-c@city.otaru.lg.jp または FAX (0134) 23-7978へお寄せ下さい。

過去のネットニュースは、市HP「小樽・北しりべし消費者被害防止ネットワーク会議」@「検索」で