

# なら消費者ねっとニュース

発行 特定非営利活動法人なら消費者ねっと  
2021年5月

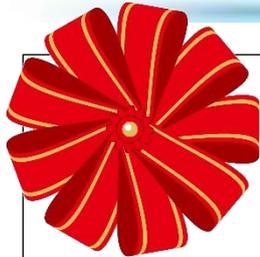
〒630-8136 奈良市恋の窪1丁目2番2号  
奈良県生活協同組合連合会内

Tel : 0742-34-3535 Fax : 0742-34-0043

発行責任者 北條 正崇

HP <http://www.narasn.org/>

NO. 17



## なら消費者ねっとは 令和3年度 消費者支援功労者表彰 内閣府特命担当大臣表彰を受賞しました

消費者庁では消費者利益の擁護・増進のために各方面で活躍している個人・団体を表彰する制度として、「消費者支援功労者表彰」を実施しています。

この度、「令和3年度消費者支援功労者表彰」において、当法人が「内閣府特命担当大臣表彰」を受賞することができました。

これもひとえに、ご推薦を頂きました奈良県消費・生活安全課の皆様をはじめ、日頃お世話になっている関係諸機関・団体や応援して下さる消費者の皆様のおかげです。この場をお借りして御礼申し上げます。ありがとうございます。

この受賞を励みとして、消費者の権利擁護のために、これからも積極的に活動してまいります。皆様には引き続きご支援賜りますようお願い申し上げます。

(表彰にあたって考慮された当法人の主な活動実績～消費者庁 HP より)

・消費者や消費者団体及び関係機関・専門家との連携を図り、消費者への啓発、消費者教育、消費者行政の充実強化に関する取組、提言、消費者問題に関わる調査、研究、消費者被害の防止等、消費者の権利擁護の活動に尽力。

・脱毛エステサロンのWEB表示についての改善申入れ

(平成29年11月)、結婚式場のキャンセル料に関わる規約の改善申入れ (令和2年3月) 等、消費者の権利を擁護する活動を展開。



### お祝いのメッセージありがとうございました。

おめでとうニュースのお知らせありがとうございます。なら消費者ねっとの今後の勢いにつきそうです。まずは消費者支援功労者表彰の受賞おめでとうございます。(N)

内閣府特命担当大臣表彰  
おめでとうございます。  
今後の活動への弾みが  
つきますね。(Y)

朗報をありがとうございます。皆様の獅子奮迅のご活躍のたまものですね。(O)

## コロナ禍における消費者被害について

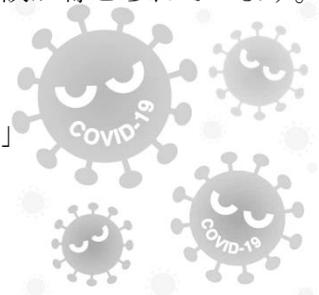
新型コロナウイルスの問題が発生してから1年以上が経ちましたが、相変わらず、厳しい状況が続いています。消費生活センターには、以下のような、コロナ禍ならではの相談が寄せられています。

- ・ 給付金やワクチンなどコロナ禍に乗じた詐欺
- ・ クレジットカード情報などの個人情報を抜き取るフィッシング詐欺
- ・ マスクや消毒品などを一方的に送りつけて代金を請求する「送りつけ商法」
- ・ デジタル機器等の急速な普及による、インターネット通販トラブル、オンラインゲームでの課金トラブル

まだまだいろいろな消費者問題や詐欺が登場してくるでしょう。

新型コロナによって多くの人が健康や経済などの様々な不安を抱えているだけに、悪質業者にとっては消費者の不安につけこんで儲けることができる格好の環境にあります。

これらの被害では、業者が音信不通となったりして被害回復が困難なことが多いです。そのため、そもそも被害にあわないように、知識の習得や日頃の心構えとともに、見守りなどの支え合いがますます重要です。おかしいと思ったり、困ったときには、「消費者ホットライン ☎188 (いやや)」にご相談ください。また、当法人では、消費者被害の予防等のために、消費者の利益を不当に害する事業者に対する改善申入れの活動を行っていますので、不当な広告表示や営業活動をしている事業者を見かけましたら、情報提供をお願いします。



### 「特定商取引法・預託法の改正法案における 書面交付義務の電子化を認める条文案の削除を求める」 意見書を提出しました 2021. 5. 7

預託販売商法や詐欺的な定期購入商法など、悪質な商法をなくすための法改正の検討がすすんでいます。その実現に大きな期待が寄せられる中、法案に「同意があれば契約書面の電子化を認める」条文が追加されたことで、消費者被害の拡大につながるのではないかと多くの専門家や消費者団体が懸念を示しています。5月7日、当法人も国に対し意見書を提出しました。意見書の内容は以下の通りです(抜粋)



この度の書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供することが可能となる点については、以下の理由などにより消費者被害を拡大させる懸念があり、別途慎重な論議を行う必要があるため、改正案から削除を求めます。

- ・ 消費者の事前承諾について、不当な勧誘によって不本意な契約をするなど、書面交付の意義を理解しないままに、承諾が形骸化してしまうこと。
- ・ 書面の電子化により、悪質商法による消費者被害を防止・救済するための書面交付義務とクーリング・オフの意義が損なわれること。
- ・ デジタル技術に慣れていない高齢者や、SNSなどのつながりの中で安易に契約してしまう若年者など、消費者の弱みにつけ込んだ消費者トラブルの発生が懸念されること。
- ・ 家族や見守りを行う者など、第三者の視認による消費者被害の発見が困難となること。
- ・ 訪問販売など対面での契約においては、書面の電子化を行う必要性がないこと。



# 2020年度奈良県内市町村消費者行政調査を実施しました

(一社)全国消費者団体連絡会「地方消費者行政プロジェクト」の呼びかけで行われた2020年度全国市区町村行政調査に奈良県内市町村消費者行政アンケート調査を行いました。2020年9月時点での相談窓口の状況や国からの交付金活用状況、充実・強化を図るための課題などについて質問し、39自治体のうち期間内に30自治体からの回答がありました。ここに調査結果の概要を報告いたします。

## ☆☆☆調査概要☆☆☆

- ◆調査目的：県内消費者行政の状況について関係者が問題意識を共有し、地域さらには全国での消費者行政充実を図る取組みに役立てる
  - ◆調査時期：2020年11-12月
  - ◆調査内容：相談窓口状況・2020年度上半期の相談内容、消費者行政予算、強化交付金の事業状況、相談員の待遇、広報・啓発・消費者団体等との連携状況、国への要望事項、今後の考えや取組みについて
  - ◆調査方法：調査票送付、郵送・FAXなどで回収
  - ◆回収件数と回収率：30/39件 76.9%
- ※調査依頼には奈良県消費生活相談員連絡会にお力添え頂きました。
- ※調査結果は全国消費者団体連絡会に提出しました。

## ☆☆☆調査のまとめより☆☆☆

- 相談窓口の広域連携は10件あり31自治体が行っています。相互乗り入れや共同設置、協議会など、それぞれ方式を工夫し、相談対応だけでなく消費者教育や消費者安全確保地域協議会の取組みでも連携されています。
- 窓口体制は、兼任職員と相談員との配置が最も多く14件で、専任職員が配置されているのは2市のみでした。
- PIO-NETは、受付件数の少ないところは費用対効果を考えると導入の必要性が低いと考える自治体も多く、前回調査と同様の状況でした。
- 強化交付金については多くの意見が出されました。「使いづらい」「自己資金が必要で対応しにくい」「対象となる事業がない」などについて改善が望まれています。
- 相談員待遇は、採用形態変更で「会計年度任用」が増え21件でした。これがどう影響するかはまだ不明ですが、専門職として安定した環境となるように期待するところです。

## ☆☆☆記述回答欄より(抜粋)☆☆☆

### 重点的に取り組んでいることや苦勞している点

- 国の交付金がなくなり自主財源化しなければならぬが、財政部局にとっては削減対象である。
- 実際にトラブルに合わないと感じ危機感を持たれず予防が困難であること。
- 出前講座を定期的に開催、自治体等に啓発を実施。
- 今年度はコロナウイルスに関連した問題が多いため、その点を重視したリーフレットを配布。

### 財政に関する国(消費者庁)への要望

- 出前講座など基礎的な取組みへの支援を。
- センター運営に対する交付金(特に相談員の報酬)。
- 強化交付金の推進事業の活用期間の延長。
- 強化事業メニューの充実と申請しやすい仕組み。
- 相談窓口における処遇改善のための交付金(推進事業)期間延長。

### 今後の消費者行政の充実強化の考えや取組み予定

- 国、県、市が連携し、消費者行政に対する取組みを積極的に行っていききたい。
- 小学生向けの消費生活講座。
- 消費者教育(SDGs等)の実践で新しい時代の、人や社会、環境に配慮した持続可能なライフスタイルが身につく取組み。
- 近隣センターとの情報共有。コロナ禍のため広報や無線放送での情報提供に力を入れたい。
- 見守りネットワークの設立が急務。消費者行政がもっと身近に感じる施策も必要。

## ☆☆☆市町村窓口の相談消費生活件数☆☆☆

- 2019年度：市町村受付6855件、県受付4384件
- 2020年度4~9月：市町村受付3314件
- 主な内容：インターネット注文・定期購入、マスク関連、訪問販売、ネガティブオプションなど

## 困ったことはありませんか？

突然起きるトイレなどの水回りのトラブル。  
「すぐに解決したい」という感情につけ込んで高額な工事契約を結ばせるという事案が増えています。なら消費者ねっとでは「水道工事」トラブル事例を集めています。寄せられた情報は、消費者問題に関する調査、分析、研究等に利用させていただきます。また、場合によっては、事業者への申入れ等に活用させていただき、消費者被害の未然・拡大防止に役立てます。



お寄せいただいた情報は、なら消費者ねっとの活動以外に利用することはなく、情報提供者の個人情報や第三者に漏らすことはありません。



具体的な相談は市町村・県の相談窓口または **188 (いやや)** にお電話ください。

## 奈良県内 特殊詐欺の発生状況

○令和3年3月末

被害件数 28件

○令和3年1月～3月末まで

被害額 約1億1730万円

奈良県警察本部の防犯情報紙「やまとの安全」より

公式 LINE アカウントをご存じですか？  
消費者庁 新型コロナ関連消費者向け情報



厚生労働省新型コロナウイルス感染症情報



消費者庁・厚生労働省は HP の他  
公式 Facebook・公式 Twitter もあります

見守り  
新鮮情報

## 新型コロナ ワクチン詐欺 に注意



### 事例

- スマートフォンに「ワクチン接種の優先順位を上げる」というメッセージが届いた
- 「ワクチンを優先的に接種できる」と所管省庁をかたった電話があった
- 余ったワクチンを案内していると電話があった
- 中国製ワクチンを有料で接種しないかという勧誘があった
- 携帯電話に新型コロナワクチンの関連で私の口座情報等を尋ねる電話があった

©Kuroeakid Gan

### ひとこと助言



だまされないでね

- 新型コロナワクチンの接種に便乗した消費者トラブルや悪質商法に関する相談が寄せられています。
- 新型コロナワクチンの接種は無料です。ワクチン接種に関連付けて費用を求められても決して応じないでください。
- 国や市町村などの行政機関等が「ワクチン接種に必要」と言って個人情報や金融機関の情報を電話やメールで聞くことはありません。聞かれても答えないでください。
- 少しでもおかしい、不安だと感じたときは、すぐに「**新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン0120-797-188**」または、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第392号 (2021年4月30日) 発行：独立行政法人国民生活センター



## やまとの安全

令和3年4月9日  
奈良県警察本部  
生活安全企画課  
(犯罪抑止対策室)

## 還付金の電話はウソです！

3月18日以降、県内で50代～60代の方が被害に遭う還付金詐欺の被害が相次いでいます。市役所や役場から「保険料の還付金があります」「書類を送ったのですが、手続きされていないので連絡しました」という電話はウソです！このような電話があれば、すぐに警察へ通報してください。



## あなたの通報が誰かを救う

警察では、みなさまの通報を受けて、ATMの集中警戒や「ナボくんメール」での注意喚起を実施しています。通報が早ければ早いほど、被害を防げる可能性が高くなりますので、不審な電話があれば、すぐに警察へ通報してください。



また、電話をかけながらATMを操作する人を見かけた場合も「詐欺かもしれませんよ」等と声をかけて、警察や金融機関へご連絡ください。

あいけません！  
還付手続き ATM

～ ATMで還付金の手続きをすることは絶対にありません。～



### 編集後記

2020年度初めから新型コロナウイルスで世の中が落ち着かない日々が続いています。活動もできづらい日々が続きました。しかし2021年度は工夫をしながら活動を進めていければと思っています。皆様のご協力とご参加よろしく申し上げます。(K)