

消費生活

Consumer Magazine

2013 **5・6**
No.311

平成25年5月1日発行(奇数月1日発行)通巻311号 創刊昭和41年10月1日

消費者教育推進法いよいよスタート
消費者市民社会の構築のために産学連携を

マルチ商法の勧誘実態

手を出せば、あなたが加害者になる

飛来する微小粒子状物質PM2.5への不安

越境汚染を防ぐ環境技術を中国に送り込め

季節の変わり目は健康に気を付けたい商品特集
スキンケア、ヨーグルト、冷凍食品、食用油など



新しくオープンした歌舞伎座(東京都中央区)

第171回 草津市消費生活センター

積極的な啓発活動で目指す

「消費者被害ゼロのまち」

草津市は、日本一の湖である琵琶湖の南東部に位置し、人口十二万五千八千人、平成二十五年二月現在、面積約六十八平方キロの水と緑が豊かな「湖南地域」の中核都市です。江戸時代は、東海道と中山道が分岐、合流する宿場町として栄えました。現在も交通の要衝という性格を生かし、元気がとぎらぬおいしさのあるまち草津を目指して発展を続けています。

ネット絡みの相談多く

草津市では、昭和五十三年から相談員を配置し、消費生活相談の受付を開始しました。消費者庁発足の平成二十一年十月には、市民相談室消費相談窓口として、法の規定に基づく公示を行いました。さらなる市民の認知度アップを図るため、平成二十三年四月一日に、県内五番目の消費生活センターとして開所いたしました。

市民相談室と同室というスケールメリットを生かすため、市民相談員にも消費生活相談員資格者を配置し、市民の多様なニーズに応えるべく、日々研鑽と努力を重ねています。センターの受付時間は、平日の九時～十六時半までで、消費生活相談員三名体制で業務を行っています。

センターに寄せられる相談件数は全体の三〇・五％で、氷山の一角だといわれています。平成二十年度から二十三年度までの三年間は年間一千件余りとほぼ横ばい状態で推移していましたが、平成二十四年度は啓発効果もあり九百五十件に減少しています。

特徴としては、パソコンや携帯電話、スマートフォン等の普及にともなうインターネットに絡んだ相談が、もつとも多く寄せられています。アダルトサイトのワンクリック詐欺や出会い系サクラサイト、架空請求、インターネット通販などが主な内容として挙げられます。

また、高齢者を狙った詐欺的な投資勧誘も後を絶たず、過去の被害者をターゲットにした「被害回復型」の勧誘が増加しています。

さらに、最近特に急増しているのが、「健康食品」に関する相談です。注文していない、あるいは断っているにもかかわらず商品を送りつけたり、受注生産している、注文は録音してしまう事案も少なくありません。

寄せられた苦情相談に対する回転率は本市の場合七〇・八％で推移、二十四年度は相談員の奮闘もあり、

九・四％までアップしているものの、一人暮らしの高齢者や障がい者などの契約弱者に被害が多く、クーリングオフ妨害や返金引き延ばしなど、業者の手口も悪質化、巧妙化していることなども大きな特徴です。

連続講座が市民から好評

国の活性化基金を活用して、平成二十三年度には、市の観光大使「たび丸」を消費者被害撲滅の応援隊長にして、表情やポーズを工夫した「悪質な訪問販売お断りシール」を作成しました。愛らしい仕草とデザインが評判となり、二万五千枚がたちまち品切れ状態となりました。その後「お断りうちわ」や「キャリーファイル」「ストップ！悪質商法！だまされなさい」などのリーフレット類を作成し、



シールやうちわ等の「お断りセット」

悪質商法「お断りセット」として啓発活動をサポートしています。また、最新事業を分かりやすいイラストで表現した「消費者被害パネル」を男女・年齢別・目的別に作成し出前講座などで展示しています。これらは、市民の皆さんが消費者問題に関心を持ち、被害に遭わないようにとの願いを込めて、相談員が日々の相談業務で培ったノウハウを生かしてオリジナルデザインにより作成したもので、非常に分かりやすいと好評です。

平成二十四年三月には、国民生活センター主催の全国消費者フォーラムで「お断りセット」を活用した寸劇などを発表し、市の取り組みを全国に発信することができました。また、地域の老人クラブ、高齢者サロン、市民センター講座や各種団体の総会等でも、「出前講座」として積極的な啓発活動を行っています。

講座では、直近の相談事例を分かりやすい「寸劇」として上演、替え歌の挿入や、構成をミュージカル風アレンジするなど受講者を飽きさせない、楽しいプログラムづくりを心がけています。

これらの「出前講座」等は平成二十三年度に二十五カ所・二千八百九名、平成二十四年度は二十二カ所・

二千九十一名の受講がありました。なかでも、立命館びわこ講座では「消費者被害の実態と対処法」と題した二時間の講演を行いました。後日、受講生から「この前の講座は大変役に立った。騙されずにすんだ」との声を聞くことができ、教育・啓発活動の大切さを再認識しました。

また、平成二十三年度からの新しい試みとして「知識は身を守る」をテーマに、消費者問題の第一線で活躍されている先生方をお招きし、「消費生活学習講座」を開催しています。初年度は五回連続講座とし、消費者問題、特に多重債務問題等の先駆者である宇都宮健児弁護士、成年後見制度に精通しておられる土井裕明弁護士を講師としてお招きし、延べ三百五十名の受講がありました。

この事業は好評につき平成二十四年度も二日連続講座として実施し、前年度に引き続き土井弁護士に「成年後見制度②」を、NIT情報技術推進ネットワーク代表の榎原嘉一氏に「ポータブルゲームやスマートフォンに潜む危険」と題して講演いただきました。講演後、受講者からは「来年度も開催してほしい」との要望をいただきました。

その他、毎月「ハイ！消費生活相談

員です」と題して、市の広報紙にタイムリーな相談事例と対処法を紹介。FMくさつでは、パーソナリティと相談員が掛け合いで「ラジオ寸劇」を行いました。年二回発行の消費生活センターニュースは全戸回覧するとともに、市のホームページでも閲覧できるようにしています。

全国市町初！ ゆるキャラ誕生

平成二十四年度には、活性化基金上積金を活用し、市内の消費者団体である草津市消費者リーダークラブが作成するゆるキャラ「クゥとかいな」が完成しました。「消費者教育・啓発用」としては、全国市町初となる「ゆるキャラ」を公募、全国から二百二十二点



横川渉市長と握手する「クゥとかいな」

もの応募をいただいた結果、大阪の消費者グループの作品「クゥとかいな」が最優秀賞に決定しました。キャラは、羊の「クゥ」の着ぐるみと、クゥのポケットに入る番犬の操り人形「かいな」のペア。クゥは部首の草冠をイメージした草アンテナを駆使して悪質な契約書を見つけて食べ、かいなは「やめとかいな」の語尾から名がついた番犬。消費者の背中に飛び乗り、怪しい契約書があれば、「やめとかいな、やめとかいな〜」（草津の方言）と歌い出します。

昨年十二月に「消費者教育推進法」が施行され新法の推進が図られるなか、その年に誕生した歌って踊れるペアゆるキャラ「クゥとかいな」は今後、出前講座や各種イベント、特に保育所・幼稚園や小・中学校などへの教育・啓発活動に参加する予定です。市民の誰からも愛され、親しまれ、活躍の場が大きく広がっていくことが期待されています。「消費者被害ゼロのまち」の実現を、全国の消費者センターの皆様とこれからも奮闘、努力してまいります。