

南阿蘇村の消費者行政の取組について



平成 22 年 10 月 15 日（金）会議資料

南 阿 蘇 村

◆ 今までの相談体制

1 ~平成 21 年度 職員 2 名で一般業務を兼務しながら相談業務を実施。

2 高森町、南阿蘇村、西原村の 3 町村が主催とし実施した事業

(1) 職員を対象とした「多重債務問題対策のための職員セミナー」を実施。(H20.8)

同日の午後に「なやみごと無料相談会」を実施。(高森町との共催)

平成 20 年 8 月 22 日(金)熊日朝刊

多重債務者への適切な対応学ぶ 南阿蘇村・高森町 職員向けセミナー

南阿蘇村と高森町は合同で十九日、多重債務者への適切な対応を学ぶ職員向けセミナーを村久木野庁舎で開いた。五十人が参加し、県青年司法書士会(中山貴博会長)が協力した。住民に身近な存在で

ある役場職員が、多重債務などで困っている人にいち早く気づき、専門家に引き継ぐことで、住民の生活立て直しを促す狙い。司法書士が、困っている人に気付くポイントや相談を受けた際の留意点、法的手続きの種類などを説明。「住民がまず頼るのは行政。自治体内外で横の連携を生かしながら、

専門家を引き継いでほしい」と話した。司法書士による相談会もあり、面談やホットラインに五件の相談があった。同会は自治体の希望があれば、出張セミナーと相談会を無料で開くという。同会 ☎0964(24)6333。(宮崎あずさ)

職員セミナー実施状況写真



(2) 職員、民生委員・児童委員、区長会合同の『「多重債務問題」についての勉強会』を実施。(H21.10.8)

(3) 「家計の無料相談会」の実施。(H21.10.9)

平成 21 年 10 月 12 日(月)熊日朝刊

町から 村から

南阿蘇村 ●多重債務の合同勉強会 8日、河陰の村久木野庁舎であり、村と高森町、西原村の職員や区長、民生委員ら約100人が参加した。身近な立場の者が困っている住民に早く気づき、法律の専門家につないで問題解決を図る目的。九州財務局の山田美樹子・多重債務相談員が問題の背景や債務整理について講演した。9日は同庁舎で、県司法書士会などが無料の家計相談会を開いた。



合同勉強会実施状況写真



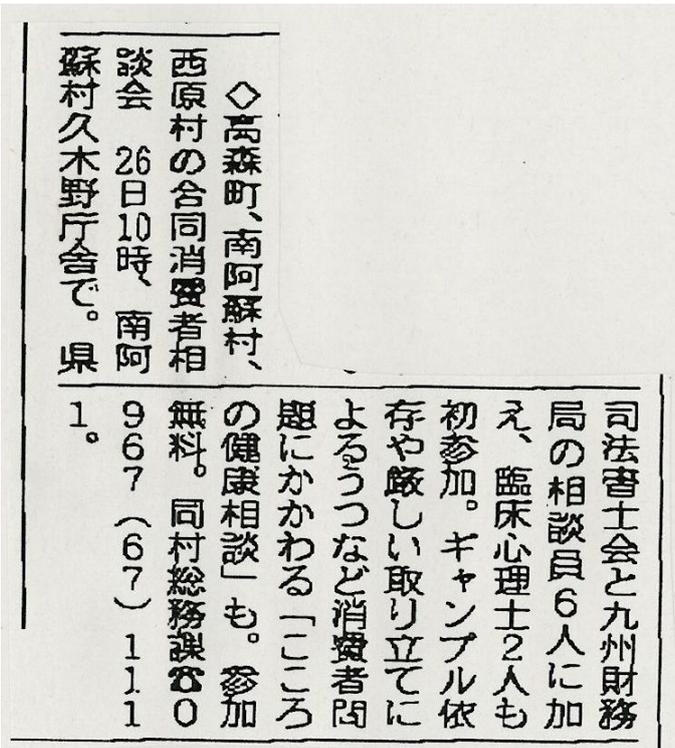
(4) 「消費者なんでも無料相談会」の実施。(H22.5.26)

自殺防止のために県障がい支援総室にも協力をいただき臨床心理士2名による「こころの健康相談」も同時に開催。

法テラス高森事務所が1/4に開設されたせいか、また、農繁期でもあり相談者が激減していた。

相談会実施状況写真

平成22年5月20日(木)熊日朝刊



◆ 地方消費者行政活性化交付金事業による取組（H21～H23）

1 平成21年度事業は・・・

⑤消費生活相談スタートアップ事業（拡充）



納品検査（間仕切り）



納品検査（机）



納品検査（椅子）

⑤消費生活相談スタートアップ事業（拡充）



納品検査（看板）



納品検査（案内板）



納品検査（案内板）

⑧消費生活相談員レベルアップ事業（研修参加支援）

研修状況（宮崎市：宮崎県生活情報センター）



⑬消費者教育・啓発活性化事業

納品検査（シール）



以前、県消費生活センターからいただいたものは、色が白くなり、村独自で耐候性のインクで作成した。全戸配布し、玄関に貼ってかなりの効果がある。

⑬消費者教育・啓発活性化事業



納品検査（リーフレット）



配布時による民生委員会での説明会

村独自作成したリーフレット

(表)

(裏)

ほんとうに大丈夫？ 詐欺ではありませんか？

◇こんな手口であなたを狙っています◇

「今すぐお金を振り込んでください。」
家族を装った電話で「急にお金が必要だ」と言われたり、架空請求の催促状が届いたり、さらには「年金未払い分の還付金があります」と言って銀行の払込み機の操作を携帯電話で指示します。

「無料の検査です。」と言って家に上がり込む。
「無料ですから。」と言いながら床下や屋根などを調べ、「今すぐに補修が必要です。このままではとても危険です。」などと言い、高額な契約をその場で結ばせます。

「〇〇が必要になりました。」とだまして物を売る。
「消火器の設置が必要です」などと言って売りつける「かり商法」、浄水器や電話機などの場合もあります。また最近では「地デジの工事」をかたる被害も増えています。

まだまだこんな手口が…

不運や先祖のたたりのお話をしつづけて、印鑑や数珠などを売りつける「開運商法」。

サイドビジネスをうたい「絶対に儲かります。」と近づいてくる「資格商法」。

頼んでいない商品を先に送りつけ、請求する「送りつけ商法」。

まず、相談！

悪質商法を防ぐために消費者を守る法律が強化されました。

もし、トラブルに巻き込まれてもひとりで決めないで、ひとりで悩まないで、熊本県消費生活センターや南阿蘇消費者相談室に気軽にお電話下さい。

熊本県消費生活センター
☎ 096-383-0999
南阿蘇消費者相談室(火・木曜)
※不在の場合は、南阿蘇村役場総務課
☎ 0967-67-1111
高森警察署生活安全課
☎ 0967-62-0110

消費者ホットライン ☎ 0570-064-370
守るよ、みんなを！

「私には関係ない」と思わずに心の準備をしておきましょう。

- ◆電話で急にお金の話をされた。
- ◆突然！知らない人が訪ねてきた。
- ◆全く心あたりのない物が送られてきた。

こんなときは…

もしも不安になったらすぐに！！

相手の身分と用件を確認する	知らない人を家に入れない
齷い・すかしに屈しない	うますぎる話は疑う

熊本県消費生活センター
もしくは
南阿蘇消費者相談室
南阿蘇村役場総務課
高森警察署生活安全課
にご相談下さい。

〇ひとりで判断しない
迷ったら、家族や友人、公的機関などに相談する習慣をつけましょう。「とにかく急いで振り込んで！」と言われても、いったん電話を切って、ほかの親族に連絡するなど冷静に事実の確認をしましょう。

〇もし、だまされてしまったらあきらめない
クレーンオフなどですぐに対策を！泣き寝入りすると新たな被害につながります。

2 平成22年度事業は・・・

(1) 地方消費者行政活性化交付金事業

⑤消費生活相談スタートアップ事業（拡充）

相談員による専用のパソコン及びプリンターの導入

⑥消費生活相談員養成事業（研修参加支援）

22年度に非常勤相談員を1名雇用する予定であり、相談者としての必要な知識の取得、実務能力の向上を図り、県が主催する消費生活相談員養成事業に参加する。
平成22年8月から2月にかけて、座学研修を熊本市で、実地研修を南阿蘇村で実施する。

消費者生活相談養成事業に参加する相談員の賃金及び旅費

- ・賃金6000円×50日＝300,000円（H22.8～H23.3）
- ・旅費2800円×20日＝56,000円（H22.8～H23.3）

⑧消費生活相談員等ヘルプアップ事業（研修参加支援）

- ・旅費〔職員研修〕
（熊本市2800円×2名×4回=22,400円、福岡市16,000円×2名×1回=32,000円）
- ・旅費〔相談員研修〕
（熊本市2800円×1名×5日×2回=28,000円）

⑩一元化相談窓口緊急整備事業

22年度に消費者行政担当者（非常勤）相談員の設置を1名雇用する。
相談員の賃金及び旅費

3 平成23年度事業は・・・

- ・23年度の取組として、相談業務の状況を考慮し、相談日の拡大を目標とする。
- ・潜在被害者の掘り起こしの実施。（公民館等での相談会）
- ・阿蘇南部3町村との更なる連携の強化
- ・22年度からの継続事業 などを計画しています。

4 地方消費者行政活性化交付金事業の他に「消費生活相談専門家による巡回訪問事業」の実施について

平成 22 年 8 月 3 日から毎週火・木を相談日として、久木野庁舎消費生活相談室において午前 10 から午後 3 時まで相談業務を実施。

防災無線を利用し月曜日の夕方と火曜日の朝及び水曜日の夕方と木曜日の朝に住民へ周知の放送。週 4 回防災無線を流しています。今のところ「うるさい」という苦情はありません。

防災無線が効力を発揮したのか、8 月 3 から 10 月 14 日まで（火・木ですが・・・）の相談件数が、24 件ありました。

職員での相談件数は、1 年で 10 件もなかったことを考えれば、効果がありました。

利点としては、相談員が職員でないことと、相談場所が職員の目に触れない場所に設置したものと考えられます。

また、相談員が専門の相談員から適切な指導を受けながら、充実した相談業務が遂行されています。

21 年度にこの事業に取りかかるときは「何人相談者が来るかわからない。」という戸惑いもありましたが、結果論を机上で考えるよりも「実行」するしかないと思ったのと、知り合いの自殺が引き金を引いたこともあり、担当者として「住民の安心安全な暮らし」、「住民の救済」という意味でも相談室を設ける意欲を出させたものだと思います。

また、上司や首長の理解も必要になります。

相談室を設置し、2 ヶ月が経ちますが、実際やってみますと、事務遂行上不足する部分が出てきます。

それを補いながら消費者行政の活性化を図っていきたいと思います。

◆ 補った部分の状況



「2階」を追加



「誘導看板」の位置を変更



「誘導看板」の追加



「待機場所」の追加



◆ 専門相談員による指導状況

専門相談員の適切な指導

「南阿蘇消費者相談室」を設けました。



近年激増している振込め詐欺、悪質な訪問販売や架空請求インターネットによる不当請求など、多重債務に関する消費者をめぐるトラブルは後を絶ちません。また、家族離散や全国で年間3万人を超える自殺などの深刻な社会問題になっています。

政府もこの問題の根絶のため、「消費者庁」を立ち上げ、国民生活センター、市区町村など、各機関で相談体制が強化されています。

実質的なデフレが継続していることに加え、不安定な雇用形態が増えるなど社会的な背景もありますが、安易なカード利用や、あの手この手の新手のセールスなどにより町村内でも被害に遭われている消費者は確実に増加傾向にあります。

熊本県は、市町村にそれぞれ消費者相談センターか消費者相談室を設けることを進めており、南阿蘇村としても、“村民の安心安全な暮らし”、“悪徳商法などで悩んでいる村民の救済”として、「南阿蘇消費者相談室」を平成22年8月に開設しました。

- 相談日は、**毎週火曜日と木曜日**で、時間は、**午前10時から午後3時まで**です。

【相談員の勉強会日及び祝日並びに年末年始はお休みしています。】裏面のとおり

- 場所は、南阿蘇村役場 久木野庁舎 3F「南阿蘇消費者相談室」です。
秘密は堅く守られますので、お気軽にご相談ください。

- ◆ 利用できる方：南阿蘇内在住、在勤、在学の方
- 相談を受けるにあたっては、円滑な相談処理を実施するために、氏名、住所、電話番号、性別、年齢、職業をお聞きします。これらの情報（以下、個人情報といいます）は、相談処理のためのみに利用し、本人の同意を得ずに他の目的で利用することはいたしません。
- 消費者ホットライン
電話：0570-064-370
- ※ 消費者ホットラインは、年末年始を除いて毎日ご利用できます。

お問い合わせ

南阿蘇村河陰 145-3 南阿蘇村役場 総務課 TEL 67-1111 FAX 67-2073