

平成18年5月15日

平成18年学習支援事業（訪問講座）に関する報告

- 日 時 平成18年5月12日（金） 13：30～15：00
- 場 所 福井県庁 6階 大会議室
- 講演者 全国消費生活相談員協会理事 三木 澄子
- 参加人員 36名

1 講演内容の概要について

【テーマ】 《高齢者等の被害をなくすためのネットワークづくり》

(1) 最近の相談傾向

【全相協の傾向】

- ・全相協では週末相談を行っており、平成17年は1,317件と前年を大きく上回っている。内容は、携帯電話、パソコンに絡む不当請求やハガキなどによる架空請求が特に多い。電話2回線で1日20～30件程度相談が寄せられる。
- ・週末相談には、府県市の留守番電話で存在を知って電話をしてくる場合が多い。
- ・兵庫県は今年から週末相談を開始した。全相協に委託し相談員が派遣されている。電話1回線で、1日当たり20件程度の相談が寄せられている。兵庫県の特徴はフリーダイヤルにしていることである。

【勤務地センターの傾向】

- ・16年度1,432件あった相談件数が、17年度は922件と3割程度減少した。これは不当・架空請求の減少によるところが大きい。
- ・年代別に見ると、全体的に減少している中で、60・70代といった高齢者が契約当事者の相談が増加している。

【最近の消費者被害】

- ・未だ不当・架空請求の被害が続いている。
- ・最近では、債権回収業者を名乗る事業者から依頼を受け、催促文書に弁護士氏名を記載させている正規の弁護士も存在する。
- ・また、不当・架空請求による相談が減ったら、ヤミ金に関する相談が増加してきている。

(2) 相談業務について

【待遇改善】

- ・相談員の任期はかつては最長で5年であった。このような「雇い止め」は長い目でみてマイナスとなる。
- ・相談業務は単に法律の知識だけではだめで、相談を受ける技術といったものが必要である。それを身につけていくには、やはりある程度の期間業務に携わっていくことが必要である。

【連携と活用】

- ・被害救済には様々な関係機関との連携が必要で、最近は特に警察との連携を大切にしている。また、あっせん不調となった場合は消費生活条例を積極的に活用すべきである。

2 受講者からの質問と回答（主なもの）について

特になし

福井県安全環境部生活安全課

(注) この報告書は、事務担当者が作成したものであり、内閣府国民生活局の正式な見解ではありません。