

## 事前アンケート結果まとめ

## 1 消費者被害の拡大防止のため、団体として取り組んでいること

団体名	回答
静岡県司法書士会	相談機関として司法書士総合相談センターにて消費者問題等の相談に対応、司法書士及び行政職員向けに消費者問題をテーマとした研修を年1～2回実施、大学生や高校生向けの消費者問題に関する法律講座の実施、県内の消費者団体と連携
社会福祉法人 静岡県社会福祉協議会	日常生活自立支援事業(認知症高齢者、知的障がい者、精神障がい者等のうち判断能力が不十分な方が地域において自立した生活が送れるよう、利用者との契約に基づき、福祉サービスの利用援助等を行う)の実施を通じた ①消費者被害を防ぐ金銭管理支援(当事業の契約)及び成年後見制度の利用支援 ②本事業契約後、本人ニーズを基にした情報提供及び適切な契約の支援 ③本事業利用者のクーリングオフ、債務整理及び返済への(調整)支援
静岡県地域包括・在宅介護支援センター協議会	国民生活センター発行の「見守り新鮮情報」を当協議会ホームページに掲載し、情報提供、周知に努めている。
静岡県消費者団体連盟	国民生活センターの見守り新鮮情報や全相協の事例集、出前講座で得た情報等を参考に現在起きている消費者被害の事例や電話勧誘の事例を出前講座等で一般市民にお伝えし、注意を呼びかけるとともに、いつでも相談できる窓口を紹介をしている。
日本司法支援センター静岡地方事務所	経済的に余裕のない市民を対象に無料の法律相談を行っている。弁護士・司法書士による支援が必要な場合は、申込みについて審査を行い、弁護士・司法書士を依頼するための費用等を立て替えている。
特定非営利活動法人 しずおか消費者ユニオン	年3回、会員による「広告持ち寄り会」を開催。会員が疑問に思った広告について検討・協議している。また、必要な場合には広告主に問い合わせをしながら広告内容の真偽を確認し、紛らわしい表現内容については検討委員会を経た後、消費者に理解しやすいような表現に修正するように申入れを行っている。また、適宜、弁護士、司法書士、消費生活相談員による無料の相談会を実施している。
静岡県労働金庫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会員において当金庫職員を講師に悪質商法セミナーを実施</li> <li>・会員向けにニュース発行(賢い消費者教室・地共NEWS)</li> <li>・高齢顧客への注意喚起(顧客宅訪問時やDMに特殊詐欺注意チラシ)</li> <li>・大学、高校向けの金融教育セミナーの実施</li> <li>・消費生活支援業務専担者を県下に3人配置し、注意喚起及び相談業務を行っている。</li> <li>・県司法書士会と連携し、最新の事例共有や法務面の情報交換等を定期的に行っている。</li> </ul>
公益財団法人 日本クレジットカウンセリング協会	講師派遣(富士市/市職員様向けの多重債務勉強会 令和5年3月7日)

1 消費者被害の拡大防止のため、団体として取り組んでいること

団体名	回答
日本貸金業協会 静岡県支部	貸金業界の指定紛争解決機関（金融ADR）として、相談対応・苦情処理・紛争解決など、中立公正な立場から支援しているほか、貸付自粛制度に係る登録受付事務を担っている。
東海財務局 静岡財務事務所 理財課	「還付金詐欺」や「キャッシュカード詐欺盗」について寸劇を交えながら解説。今年度は12月に焼津市の公民館で実施。
静岡県警察本部生活安全企画課	県警察防犯アプリ「どこでもポリス」による防犯情報の発信
静岡県警察本部生活保安課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・悪質業者による特商法違反事件等の検挙活動を推進した。</li> <li>・報道発表を積極的に行い県民に注意喚起した。</li> </ul>
静岡県教育委員会教育政策課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・成年年齢引き下げを契機に、学習指導要領での消費者教育の内容が充実されたこともあり、発達段階に応じて家庭科や社会科で指導要領の内容を踏まえて消費者教育を実施している。</li> <li>・また、県民生活課とも連携し、「教員向け消費者教育実践講座」を開催しているほか、家庭課や情報の授業づくりの研修においても消費者教育について取上げ、内容の充実を図っている。</li> </ul>
各県民生活センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の市町設置推進</li> <li>※設置市町：富士市（R2）、東伊豆町（R3）、南伊豆町（R4）、御殿場市（R5）、川根本町（R5設置見込）</li> <li>・消費生活相談、不当取引事業者に対する指導、表示・取引の適正化</li> <li>・消費者教育の取組（出前講座・研修会の実施等）</li> <li>・啓発（5月：消費者月間キャンペーン、12月：消費者被害防止月間・多重債務者相談推進月間）</li> <li>・関係機関への情報提供、意見交換（関係機関との担当者会議、各地域連携協議会の開催等）</li> <li>・無料法律相談（弁護士・司法書士）の実施</li> </ul>
賀茂広域消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管内市町に対して消費者安全確保地域協議会の設置を働きかけ、現状管内2町において協議会を設置するに至っている。</li> <li>・協議会の設置により消費者被害防止の観点から見守りが行われ、被害の早期発見と消費生活センターへの迅速かつ円滑なつながりが期待される。</li> </ul>

2 消費者被害の拡大防止のため、団体として協力できること、関係機関と連携して取り組みたいこと

団体名	回答
静岡県司法書士会	高校、大学、専門学校等における消費者教育の担い手との交流・懇話
社会福祉法人 静岡県社会福祉協議会	消費者被害の拡大防止に向けた啓発
静岡県消費者団体連盟	時間外の場合（休日相談受付など）取次できるようなシステムができるといい。（全相協の日曜相談窓口のようなシステム）
特定非営利活動法人 しずおか消費者ユニオン	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当団体は、適格消費者団体としての認定を目指して活動を行っているが、関係機関との情報交換を通して、不当勧誘や不当条項の使用が疑われるケース等があれば、積極的に申し入れを行っていきたいと考えている。</li> <li>・専門家が多数在籍しているので、関係団体から出張法律相談の要請があれば対応可能である。また、例えば、包括支援センターなどに講師を派遣して、消費者被害の実例や対策方法などの講演・講義も可能である。さらに、事業者に対する消費者関連法規の解説講義なども要望があれば、対応する。</li> </ul>
静岡県労働金庫	被害防止のための啓もうイベント等における人的派遣協力。
公益財団法人 日本クレジットカウンセリング協会	<p>金融リテラシー向上コンソーシアムに新規加入（令和5年10月）</p> <p>金融リテラシー教育の提供に協力するとともに、行政及び消費生活センターなど関係機関との連携を一層強化してまいります。</p>
日本貸金業協会 静岡県支部	消費者への金融リテラシー普及活動として、金融の基礎知識に関する資料の配布や各種SNSを活用した注意喚起のための動画を配信しているほか、ヤミ金融・詐欺・悪質業者による被害の事例と防止策に係る出前講座を実施するなど、様々な啓発活動を展開している。
静岡県警察本部生活安全企画課	特殊詐欺被害防止対策
静岡県警察本部生活保安課	悪質で被害者が多数いるような事案は、情報提供を相互に行い、事件化や行政指導により被害防止に努めたい。
静岡県教育委員会教育政策課	引き続き、県民生活課とも連携し、児童生徒の消費者教育に取り組んでいく。
各県民生活センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1の取り組みにおける市町、関係機関との協力・連携</li> <li>・消費者教育出前講座の受入れ先の拡大（高校・大学、社会人講座等）</li> <li>・相談窓口の知名度向上（キャンペーン、チラシ配架）</li> </ul>
賀茂広域消費生活センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者月間等における街頭キャンペーンの実施</li> <li>・消費生活センターの周知(紹介チラシの配架等)</li> <li>・消費者教育出前講座の実施(講師派遣等)</li> </ul>