

コンサポ広場

第6号 令和2年1月発行

発行元 特定非営利活動法人コンシューマーズサポート鳥取

消費者の皆様の支えとなる

消費生活センターを目指して

昨年4月に消費生活センターの所長となって、1年が経とうとしています。

消費生活相談の現場は初めてで、毎日の終礼の時に、その日にあった相談のいくつかを報告していただいているのですが、様々な相談があることを実感しています。

コンシューマーズサポート鳥取の相談員の皆様には、消費者被害に係る深刻な相談へのアドバイスはもちろん、時には、相談者の怒りや不安をしっかりと聴き、受け止めておられる姿に本当に感謝しております。

去年は、「令和」という新しい時代を迎え、消費税増税、キャッシュレス決済の推進など様々な社会情勢の変化がありました。その変化に対応し、自らが商品の決済方法を適切に選択できる消費者となる必要がありますが、他方、社会情勢を悪用した改元詐欺など、新たな手法による被害も報道されています。県消費生活センターとして、被害の未然防止や拡大防止のため、市町村の消費生活相談窓口や関係団体と協力をして県民の方々への被害事例・防止策について情報発信を行うこと、また、幅広い年代への消費者教育を行うことは益々重要になることと考えています。

コンシューマーズサポート鳥取の皆様には、相談事業・消費者教育と日々大変ご尽力いただいています。県民の皆様を支えられるよう、職員とともに頑張りたいと思いますので、引き続きご指導、ご協力を承りますようよろしくお願いします。

《寄稿者》

鳥取県生活環境部暮らしの安心局
消費生活センター神庭伸子所長



コンサポ鳥取は、「消費生活の応援団！」
「安心・安全な消費生活」のため、私たち消費生活相談員は、相談業務や啓発活動などに日々頑張っています！
「ものを買う使う廃棄する」幅広い消費生活のあれこれ、一緒に学びませんか？
出前講座をご希望の方は事務局までお問合せください。

コンサポ研修会の報告



遠藤公亮講師

第1回 ～7月15日～

聞いて納得！行動経済学に基づく消費者の買い物心理

金融広報アドバイザーで県職員、消費生活センターに勤務経験のある遠藤公亮さんに、お話を聞きました。遠藤さんは、消費生活センター在籍時、消費生活相談対応の経験をお持ちです。消費者の心理を利用した勧誘や販売が行われている例を具体的に楽しく説明してくださいました。

＊例：フレミング効果（聞き方で印象がかわる効果）

問① 買うならどっち？ A：赤身80%のひき肉 B：脂肪20%のひき肉

問② 手術をうけるなら？ A：生存率95%の手術 B：死亡率5%の手術

キャッシュレス決済 利用はしくみを十分把握してから！

世界各国のキャッシュレスの動向、推進状況をはじめ、日本国内のキャッシュレス決済の普及状況を比較しながら様々な視点から現状を知ることができました。電子マネーやスマホ決済など、支払い手段も多様化しており、サービスを利用するに当たっては利用する消費者が十分にその仕組みを把握しておく必要があります。キャッシュレス決済が、一層普及・促進すると思われますが、研修で学んだことを今後の相談対応に活用していきたいと思います。



山見則夫講師

第2回 ～11月23日～

成年後見制度をネットワークで！

松村所長は、県の福祉行政に40年間携われた経験から、任意団体を設立、社団法人化を経て現在の中部成年後見支援センターを設置され6年目になるそうです。構成員は弁護士、司法書士、社会福祉士等、心強いメンバーですが、制度利用者を支援するには、消費生活センターを含む複数の機関の連携やネットワークが必要であると説明されました。各機関の情報を共有し、互いに支援しあい、高齢者や障がい者を救済することが「共に生きる（ミッドレーベン）」なのだと感じました。



松村久講師

SDGs とエシカル消費 買い物は地球の問題とつながっている

SDGsとは、「持続可能な開発目標」を意味する言葉ですが、もっと具体的に、端的に説明せよと言われると、あいまいな言葉、例えば、地産地消、安心安全、廃棄etcしか浮かびません。日常の買い物で気を付けていることも、地球上のすべての人や、また未来への視点を持って、地球規模の問題として考えることが大切ということでした。また、若者の消費行動では、SNSなどネットの情報が重視される傾向にあります。消費者教育の中でSDGsへの理解を深めるためには、情報発信の在り方にも新しい視点が必要と感じました。



山本ルリコ講師

町役場 消費生活相談窓口だより

地域の
身近な相談窓口の
取組みを紹介



東部/智頭町役場総務課

～見守りネットワークで支えあい～

智頭町は平成 21 年度から「智頭町消費者行政対策ネットワーク協議会」を立ち上げ見守りに力を入れてきました。

令和元年 12 月 18 日（水）の研修会では、その一環として「近所同士の見守りあいが身を守る」をテーマに、役場の職員の方達と見守りの寸劇を演じ、地域のご高齢のみなさんに見守りの重要性を伝えました。役場の職員の方達の迫真の演技で、会場からは笑い声が絶えない研修会でした。

（ 黒岩 ）



（点検商法 寸劇の様子）

中部/中部消費生活センター

～オリジナル広報紙で消費生活情報提供～

中部消費生活センターでは、2 か月毎にオリジナルの広報紙『知っ得♥消費生活ニュース』を発行し、最新の契約トラブル事例や安心安全な消費生活のための情報を紹介しています。役場や社会福祉協議会等での掲示・配布のほか、倉吉市、三朝町では回覧板で全戸に回覧されます。出前講座等で住民から「回覧版見たよ」と声を掛けていただくことがあり励みになっています。題材選びや校正作業等は大変ですが、少しでも消費生活に役立つ情報を届けたいと頑張っています。

（ 前田 ）



（オリジナル広報紙）

西部/日野町役場産業振興課

～健康福祉課と連携で高齢者宅訪問～

月 2 回、日野町役場産業振興課の消費生活相談窓口で勤務をしています。健康福祉課と連携をしての高齢者見守り訪問活動に始まり、公民館祭り、出張消費生活相談など、担当課のみならず他課との協力に恵まれた活動をさせてもらっています。

本年度、県から出向の課長が着任。なんと、以前、消費生活センターで活躍された角井さんです！若い新課長のプッシュで日野高校での啓発講座も計画され、ますます充実した 1 年となりました。

（ 佐藤 ）



高齢者訪問



（公民館祭 エシカル展示）

Let's Go! 出前講座

日野郡連携職員講座 2019.11.19：日野振興センター

エシカル消費～消費者の行動が社会を変える～



世界中の人が、日本人の平均的な暮らしをすると「地球が2.8個分必要」というレポートがあります。

私たち消費者は、物やサービスを買って、使って快適な生活をしていますが、一方では地球環境に負荷を与えています。

自分のことだけでなく、人や社会、地域や環境への影響を考えて買い物したり、「エシカル消費」の視点で行動することが必要ですが、まだまだ、認知度は高くありません。

講座では、買い物と世界の現状とのつながりを知る具体的な例として、トイレットペーパーをエシカルの視点で比べてみたり、更に、エシカル消費を広げるためにできることは何か、行政、企業、消費者の立場で考えてみる機会となりました。



(福田)

募集中!

鳥取県消費生活センター

LINE友だち登録!

鳥取県消費生活センターから
最新情報を月2回お知らせします。

- ・最新の消費者トラブル、
- ・講座や無料法律相談会、
- ・消費生活相談の受付 など

～登録の方法～

LINEアプリ起動し、アカウント名
「消費生活センター」を
検索して友達追加ボタンを
又は、右記のQRコードを
読み取り、友だち追加ボタ
ンを押す。



鳥取県消費生活センターです。



～私の玉手箱～

我が家の犬は歌が上手い。ただし、ピアノの生伴奏がなければ歌わない。
特に気に入っているのはトルコ行進曲。この曲が流れると家のどこにいても大急
ぎでやってきて、時に勇ましく、時に哀愁を帯びて切々と歌いあげる。



彼は量販店のペットコーナーの売れ残りだった。ガラスのショーケースの向こうから「僕のこ
とは、もういいんです」とでも言うように通る人を見上げていた。様子が気になって見に行くと、
そのたび価格は下がっていた。あきらめきったその目で見られると、様子なんて見に行くんじや
なかったと激しく後悔をした。あまりの後悔にたえられなくなり、夫を説得して、店に出かけ
彼を抱きしめて連れて帰ってしまった。

我が家のかわいい犬は歌が上手い♪ 彼と出会って10年以上経った。最近は少々耳が遠く
なった。一緒にいられるのはあと数年だと思う。年を取って歌を歌えなくなっても、歩けなく
なっても、母ちゃんはお前が大好きだ。最期の最期のその時まで、きらきらと私を見つめる目を
大切に守って、私はお前と暮らしていこう。

(草)

【編集後記】

他市でのんびりと相談員をしていた私にとって、この1年はハラハラドキドキの毎日でした。相談者の迫力に押されてカチコチに固まり、力不足に落ち込む毎日ですが、そのたびに周りの皆様に助けられ、なんとか日々の業務をこなしてきた感じです。頭も体も錆びかかっている年齢ですが、人生100年時代、まだまだ修行ですね。(驚)



いつも応援ありがとうございます！
投稿、おまちしてます。

【編集担当】西部相談室相談員

【問い合わせ先】特定非営利活動法人コンシューマーズサポート鳥取

☎080-2882-4402