

開設6年目を迎えている
邑楽町消費生活センター

商品が勝手に送り付けられたり、身に覚えのない料金を請求されたりするなどの消費者問題は、私たちの誰にでも起こり得ることです。しかも、商品サービスのトラブルや悪質商法の手口は年々、多様化、巧妙化し、被害内容も複雑になっていきます。

平成21年9月に消費者庁が発足したことを契機に、町では平成22年4月『邑楽町消費生活センター』を開設しました。以降、消費者と事業者の間に生じたトラブルや、悪

質商法の被害、商品サービスに関する苦情、食品や製品による事故、借金問題などの消費生活に関する相談に、専門の相談員がその問題を解決するために、助言・事業者への交渉（あつせん）情報提供などの支援をしています。他にも、パンフレットや資料の発行、普及啓発活動（出前講座）を行い、消費者被害の未然防止、暮らしに役立つ情報の発信などを行っています。

最近の邑楽町の相談傾向

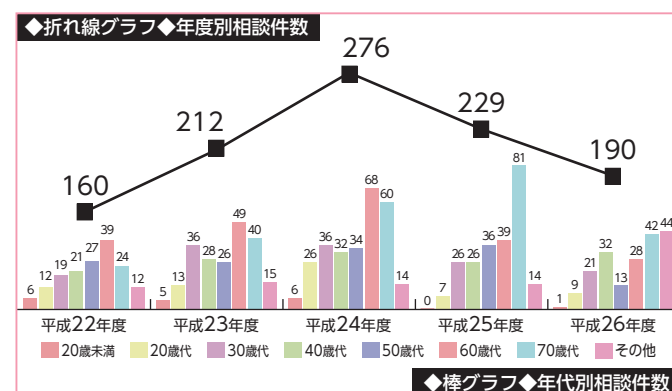
インターネットの急速な普及による社会の背景からか、アダルト

サイトや出会い系サイトに関連した「不当請求」の相談が目立っています。次に、光回線やプロバイダーなどの「インターネット通信サービス」の相談です。他には、金融業者からお金を借りることを繰り返して、返済困難に陥る「多重債務」の相談も少なくありません。

法律などが改正され、悪質な業者の活動が規制されたり、逮捕されたりすると、いったんは同様の手口は減少します。しかし、また新たな手口で被害に遭ったという相談が増える、ということが繰り返されます。

年間の相談だけみると減少傾向にありますが、実はあつせん解決に至った件数は減っていません。相談の内容が複雑化していて、一つ一つの相談処理に時間がかかっている現状があります。

相談者は、60〜70歳代が多いで



す。昼間自宅に居ることが多いため、悪質な訪問販売や電話勧誘販売の手口に遭いやすく、高齢者の不安につけ込んだ「健康」「お金」に関する内容の相談が多くみられます。



消費生活センターは あなたのミカタ 諦めないで、まず相談

お金を払って物を買って生活することを「消費生活」といいます。現代の日常生活のほとんどは消費生活の中にあるといっても過言ではありません。消費生活センターは、この「消費生活」に関する相談を受け付けている窓口です。

Close Up

邑楽町の名産品「おうらブランド」づくりを推進中

新商品研究開発
支援助成金

アイデア、企画、試作品、ご相談からでも
大募集

最大50万円

新商品の開発に取り組む中小企業の皆さんに、研究開発に必要な経費の一部を助成します。邑楽町の活性化に取り組んでみませんか。

対象商品 次の全ての条件に当てはまる新商品

- ①販売を目的とした、新たに研究開発された食品や民・工芸品
- ②邑楽町をイメージすることができ、広く推奨できるもの

対象者 ①～⑤のいずれかに該当し、意欲的な新商品の開発に取り組む、町税などに滞納がない事業者

- ①町内で1年以上継続して事業を行っている中小企業者
- ②町内で1年以上継続して事業を行っている2者以上の中小企業者
- ③町内に店舗があり、1年以上継続して一般消費者に販売している食品製造業者
- ④町商工会、JA邑楽館林
- ⑤その他、町長が適当と認めるもの

対象経費 次の①～⑥に掲げる新商品を研究開発するために必要な経費

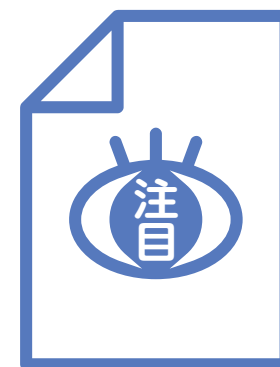
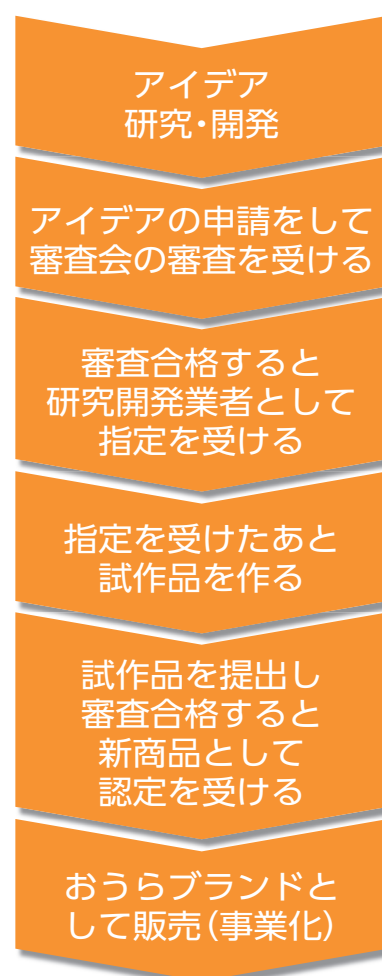
- ①原材料費
- ②機械装置・工具器具購入費
- ③試作・改良などの経費
- ④デザイン・印刷費
- ⑤商品開発の一部を他業者に委託する経費
- ⑥商品登録などに必要な経費

助成金額 対象経費の80%以内の額、または50万円以内のいずれか少ない額

※審査の結果、新商品の認定が認められなかったときは、対象経費の40%以内の額または25万円以内のいずれか少ない額になります。

申請締切 平成28年6月30日※

申請・問合先 役場商工振興課 ☎47-5026



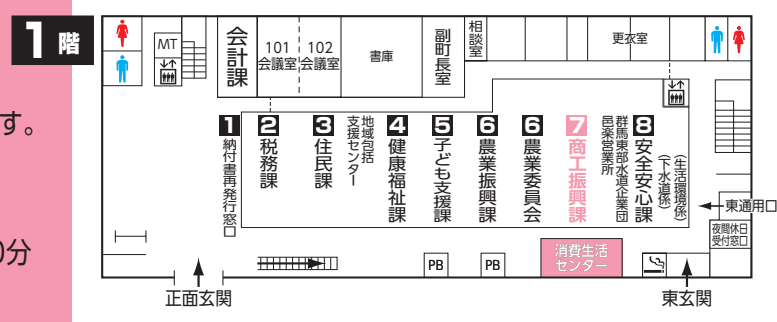
消費生活センターは あなたのミカタ 直通☎47-5047

▶場所

役場1階 商工振興課内
※向かい側に相談室を併設しています。

▶開所時間

月～金曜日 午前9時～午後4時30分
※祝日・年末年始を除きます。



啓発資料の貸し出し

消費生活問題についての基礎知識、消費者啓発、悪質商法への対策教材のDVDを貸し出しています。どれも分かりやすい内容ですので、団体のグループ学習や学校の授業、企業の研修などでぜひご利用ください。

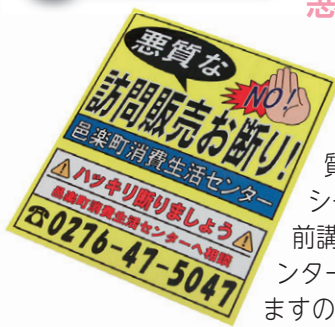
分類	貸出期間	貸出数
書籍類 【図書・雑誌】	8日間	2冊以内
AV資料類 【ビデオ・DVD】	8日間	1本以内



👍ご利用ください

悪質な訪問販売お断りシール

悪質な訪問販売を少しでも防ぐため、「悪質な訪問販売お断りシール」を作りました。出前講座やイベントの他、センター窓口でも無料配布しますので、消費生活センターへお問い合わせください。



土曜日、日曜日、祝日は、
消費者ホットライン

188

全国で近くの消費生活相談窓口へ案内します。
年末年始(12月29日～1月3日)を除いて毎日利用できます。一人で悩まずにご相談ください。

消費者を取り巻く環境は大きく変化していて、消費者トラブルの増加、複雑化・多様化が進むことが予想されます。このような変化の中で生まれる課題と向き合い、消費者にとって、安全安心で豊かな消費生活ができる基盤を作っていくことが求められています。

被害に遭わないためには消費者自身がさまざまな知識と適切な行動が取れる力「消費者力」を身に付けることが一番大切です。そのためにも消費生活センターでは、誰もがどこにいても消費生活について学び、気付ける環境づくりをこれからも進めます。消費者がきちんと考えて行動することが、より良い地域をつくることにつながります。

一般的に「消費生活センター」というと「悪質な契約や振り込め詐欺に遭ったときに相談をする」と思われがちですが、そうではありません。消費生活に関すること全般の相談ができる場所だということを知ってほしいと思います。

消費生活センターはいつでも皆さんのミカタ(味方)です。気軽にお立ち寄りください。

日々の生活の中に消費生活センターを

相談者はトラブルに遭って、不安や不満、怒りなどで混乱した状況で苦情を訴えてきたり、誰にも相談できずに困り果てて、勇気を出して消費生活センターへ相談されたりすることも少なくないと思います。こうした状況を踏まえ、相談者が抱えている問題を解決する

相談で心掛けているのは
安心して相談できる環境づくり

石崎相談員に聞きました



相談員 石崎 真紀 さん

邑楽町消費生活センターの相談員になって3年目の石崎さん。サービスや商品に関する相談以外にも、消費生活に関わる問い合わせに公平な立場で対応しています。

ために、相談者が心を置いて安心して相談できる環境をつくる必要があります。私が心掛けていることは3つ。
①分かりやすい言葉でゆっくりと話しかけること
②丁寧に聴き取りをして、相談者の真意をくみ取ること
③相談者だけでなく事業者とも真摯に向き合い、より良い解決に向けて信頼関係を築くこと

③高齢者など、自主交渉での解決が困難な場合などは、積極的に事業者への交渉(あっせん)をするということです。

邑楽町消費生活センターの「啓発活動」

消費者の皆さんが消費者被害に遭わないために行う「啓発活動」。消費生活センターでは、出前講座や広報車巡回、イベントでの啓発

被害に遭わないために「学び。見守り。つながり」

グッズ配布が主な活動です。中でも出前講座には力を入れていきます。啓発活動は「声掛けだ」と思っているからです。センターで相談が来るのを待っているのではないけません。消費者の皆さんが居る場所に伺い、怪しい訪問や、しつこい電話で困っていないか、相談事例をもとにした注意喚起など、顔を合わせた「声掛け」を大切にしています。

広報紙には毎月「消費生活センター」からのお知らせとして、相談事例を交えながらタイムリーな情報を中心に紹介しています。また、先ほどお話しした出前講座は相談員が自治会や老人会、小学校に伺って、その手口や対処法、被害に遭わないための心構えなどについてお話しします。講話に加えて、分かりやすい寸劇や替え歌などを行っています。結構(?)好評なんです。皆さんへの普及・啓発活動しながら、相談員として必要な知識や相談対応のスキルと一緒に学ばせてもらっています。

被害に遭ってしまった人の相談を受けていて思うことがあります。



出前講座は、サークルや団体、PTA・学校の授業など5人程度の集まりから承ります。料金は無料です。まずは電話でお問い合わせください。

「家族や周りの人は気付かなかったのだから」「周りの人が早い段階で気付くことができれば被害を未然に防ぐことができたかもしれない」と。普段からコミュニケーションが取れる関係があれば、小さな変化に気付くことができるかもしれません。

そんなコミュニケーションは、人と関わることで生まれます。会話の中で自分だけでは知り得なかった情報を知ることができたり、困ったときの相談相手になつてもらったりなど、良いことがたくさんあります。被害防止につながることであってあるかもしれないですね。近所付き合いや趣味のサークル活動など、いろいろな人と交流できるような場所に出掛けてみることも大切かもしれません。