施策番号【36】『みはら元気創造プラン』施策概要

施策名	消費者・生活者の安心の確保	担当課	生活環境課・商工振興課	連絡先	-
施策がめざす三原市の姿	消費者トラブルや生活の心配事が解決するなど，安心して生活できている。				

1　現状・課題

	修正
(1) 市民が日常生活を送るうえでの不安の内容は多様化し，日々の暮らしに関する相談は複雑かつ高度化しており，法律的・専門的な相談に対する市民ニーズは高まっています。	
(2) なりすまし，架空請求，還付金等の振り込め詐欺が増加傾向にあり，国民生活センター・経済産業省や県等の関係機関と連携し，迅速で的確な情報提供や，消費生活能力を高めるための啓発活動等の充実が必要です。	
(3)	
(4)	
(5)	

2　基本方針

	修正
(1) 無料法律相談の開催により，法律的・専門的な問題を解決できる環境を整えます。	
(2) 電子商取引やさまざまな詐欺に対する情報提供，出前講座等による啓発を推進します。	
(3) 消費者への迅速で的確な情報提供や，消費生活能力の向上を図るために，国民生活センター・経済産業省や県等の関係機関との連携を強化します。	
(4)	
(5)	

3　達成度を測る指標

	指標名	初期値	現状値	目標値(H31年度)
(1)	市民生活に関する相談のうち，解決又は関係機関に引き継いだ割合	95%(H25年度)	100%(H27年度)	上昇
(2)	消費生活相談に対する解決策の提示割合	97.4%(H25年度)	97.7(H27年度)	維持
(3)				
(4)				
(5)				

4　予算事業の状況

予算事業名（予算額上位15件）	H29当初予算(千円)
消費生活センター運営事業費	7,873
感染症対策事業費	1,764
公衆衛生対策事業費	1,021
行政相談・法律相談事務費	523
施策合計（百万円）	11.2

5　最近の動向　など

＜消費生活センターの役割と課題＞

～名古屋経済大学　田口 義明教授のレポートより～

地方消費者行政のなかで特に消費生活センターの役割に着目すると，現在，次の３つの課題があると考えられます。

(1) 都道府県と市町村の役割分担

旧消費者保護基本法では，消費者苦情の処理は，第一次的には，消費者に最も身近な市町村（特別区を含む）の役割とされ，都道府県は苦情処理が適切・迅速に処理されるよう「必要な施策」を講ずるという間接的な役割にとどまっていましたが，改正後の消費者基本法では，苦情処理は都道府県も含めた「地方公共団体」の役割とするとともに，都道府県は，主として専門的・広域的なものの処理に当たりつつ，多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するものとされ，現在，全国の消費生活相談の約３分の１は都道府県の消費生活センターが受けています。

一方，市区町村のなかには相談員が配置されていないところもあり，どこに住んでいても質の高い相談が受けられるよう，市区町村の相談体制を充実するとともに，都道府県も相談業務を適切に実施する必要があります。さらには市区町村の相談処理等に当たって都道府県が助言や共同処理等の援助を行っていくことも重要な課題といえます。

なお，消費者トラブルを適切に解決し被害を防止するには，当該市区町村内の福祉，教育，税務など他部署との「庁内連携」や複数の市町村による「広域連携」も重要になります。

(2) 相談業務の質的向上

全国の消費生活センター等に寄せられる相談は年間約95万件（2012年度）に達しますが，その多くは自主交渉に向けた助言等の対応で，消費者と事業者の間に立ってあっせんまで行っているものは7.5%に過ぎません。インターネットトラブル，金融トラブル，悪質な勧誘事案など複雑・多様な相談が増加するなかで，あっせん解決の重要性が高まっています。

また，消費生活センター業務の民間団体への委託に関しても議論があります。センター業務の効率的実施，専門性を有する民間団体のノウハウ活用等の観点から，センター業務を民間団体に委託する動きがみられます。他方，相談処理の公正性確保，相談者の秘密保持等の観点から批判的意見も出されており，そのあり方が問われています。

(3) 相談員の資質・能力の向上

相談の現場で解決に当たる相談員は消費者のあらゆる相談に対応する必要があり，まさに専門職です。現在，相談員に関する資格としては，国民生活センターが付与する「消費生活専門相談員」，一般財団法人日本産業協会が付与する「消費生活アドバイザー」および一般財団法人日本消費者協会が付与する「消費生活コンサルタント」の３資格がありますが，2013年４月現在，都道府県･市区町村に勤務する相談員のうち，これら資格の未保有者が約４分の１を占めています。また資格保有者の多くが都市部に集中しており，地域的な偏在もみられます。相談内容の多様化・複雑化が進むなかで，相談員の資質向上を図るための方策が求められています。

相談員の資質向上を図るうえでは，相談員の処遇を改善することも必要です。相談員は，広範かつ専門的な知識にとどまらず，相談者・事業者とのコミュニケーション能力や交渉力が求められます。しかし，現在，大部分の相談員は，非常勤職員という不安定な雇用形態の下にあり，相談員の職務と処遇との間にミスマッチがあります。

やっさだるマンの

ワンポイント解説

事業名：消費生活センター運営事業

Q1　この仕事は，誰のために，何をするのですか？

　消費者の安心・安全を確保するため，消費者が抱える多様な問題等に対応できるよう，消費生活相談員を配置し，相談体制の充実を図っています。

　また，講演会や出前講座を実施し，市民の消費生活問題に関する知識・理解度を高めていくことで，消費者被害の未然防止に努めています。

Q2　この仕事に，私たちの税金がどのように使われていますか？

平成 28 年度決算見込み：6,873 千円

《主な事業費内訳》

消費生活相談員（3 名）への報酬：5,205 千円

費用弁償：596 千円（交通費，研修会等旅費）

印刷製本費：295 千円（啓発用パンフレット）

弁護士業務委託料：310 千円　　など

Q3　この仕事が行われることによるメリットは？

　消費生活を送る上で不安を抱える市民の，個々の相談内容に対して，関係機関と連携しながら，解決に導いたり，解決の手法を提示するなどして，消費者の安心・安全を確保しています。

　また，講演会や出前講座を通じて，市民一人ひとりの消費生活問題に関する意識を高めていくことで，消費者被害の未然防止に寄与しています。

Q4　この仕事はいつから始まり，また，見直しなどを行いましたか？

　平成 17 年３月の１市３町による合併以降，市役所本庁舎５階に消費生活センターを設置し，全市域に対応するため，旧本郷・久井・大和地区への出張相談も実施しています。

　また，平成 28 年度に消費生活相談員の資格が国家資格に移行されており，資格取得等のスキルアップを目的とした研修派遣等を実施しています。

事業番号⑦

平成29年度

事業シート（概要説明書）

予算事業名	消費生活センター運営事業	事業開始年度	17
上位施策事業名	５－２－３　消費者・生活者の安心の確保	担当局・部名	経済部
根拠法令等	消費者安全法・三原市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例	担当課･係名	商工振興課
事務区分	■自治事務　　□法定受託事務	作成責任者	本林　一磨
実施の背景	消費者の安心･安全の確保の観点から，消費者が抱える多様な問題等に対応できる環境整備が必要である。		
目　的（何のために）	消費者への普及啓発及び，相談体制の充実を図ることにより，市民の消費生活の安定及び向上を促進する。		

事業概要

対　象（誰・何を対象に）	消費生活を送る上で不安を抱える市民	対象者数（全住民に対する割合）	人（　　%　）
実施方法	■直接実施		
	□業務委託 又は □指定管理　（委託先又は指定管理者：　　）		
	□補助金〔直接・間接〕（補助先：　　実施主体：　　）		
	□貸付（貸付先：　　）□その他（　　）		
事業内容（手段、手法など）	事業内容		
	・消費生活センターの設置（本庁舎5Fに単独で設置） ・消費生活相談員による相談事業（相談員常時2名体制を確保）月～金　9:00～16:00 ・消費者月間記念講演会の実施（毎年5月） 《H29年度》講師：笑福亭　松枝，講演内容：「悪は進化します！負けるな善良市民！」 ・消費者啓発事業の実施（施設，自治会，高等学校等での啓発講座の実施等） ・消費生活出張相談（随時，相談員を派遣） ・消費生活相談員の人材確保（資格取得等，スキルアップを目的とした研修派遣等）		
関連事業（同一目的事業等）	無料法律相談等		

コスト

	29年度（予算）	28年度（決算見込み）	27年度（決算）	26年度（決算）
事業費合計	7,873 千円	6,873 千円	6,765 千円	5,698 千円
事業費内訳（平成28年度分）	消費生活相談員報酬：5,205千円 費用弁償：596千円（交通費，研修会等旅費），普通旅費：19千円（職員研修会等旅費） 消耗品費：138千円（啓発グッズ等），印刷製本費：295千円（啓発用ﾊﾟﾝﾌﾚｯﾄ等） 舞台機器操作委託料：26千円（講演会会場設置） 講師派遣委託料：254千円，弁護士業務委託料：310千円 研修会等出席負担金：32千円			

人件費	29年度（予算）	28年度（決算見込み）	27年度（決算）	26年度（決算）
担当正職員	0.25 人　1,500 千円	0.25 人　1,500 千円	0.25 人　1,500 千円	0.25 人　1,500 千円
臨時職員等	人　千円	人　千円	人　千円	人　千円
人件費合計	0.25 人　1,500 千円	0.25 人　1,500 千円	0.25 人　1,500 千円	0.25 人　1,500 千円
総事業費	9,373 千円	8,373 千円	8,265 千円	7,198 千円

財源内訳	29年度（予算）	28年度（決算見込み）	27年度（決算）	26年度（決算）
国県支出金	3,657 千円	3,008 千円	2,927 千円	2,629 千円
	0	県支出金（広島県消費者行政活性化事業補助金）		
地方債	0 千円	0 千円	0 千円	千円
その他特財	0 千円	0 千円	0 千円	千円
	その他特財の内容			
一般財源	5,716 千円	5,365 千円	5,338 千円	4,569 千円
財源合計	9,373 千円	8,373 千円	8,265 千円	7,198 千円

事業番号⑦

平成29年度

事業シート（概要説明書）

予算事業名	消費生活センター運営事業	事業開始年度	17

事業実績

【活動指標名】（実績値/目標値）	単位	H28年度	H27年度	H26年度
相談件数	件	539	556	608
巡回相談の実施件数	件	2	2	2
出前講座の実施件数	件	8	18	9
記念講演会の参加人数	人	230	400	300
単位当たりコスト	／			

事業成果

成果目標（指標設定理由等）

【成果目標】
①相談件数に対する解決策の提示割合
②講演会における内容の理解度（ｱﾝｹｰﾄ）
【設定理由等】
①消費者の安心・安全の確保の観点から，個々の相談内容に対し，関係機関との連携も図りながら解決に導く手法の提示が必要である。
②消費者被害を未然に防止するためにも，市民の消費生活問題に関する知識・理解度を高めていくことが必要である。

成果（目標達成状況）

【成果指標名】（実績値/目標値）	単位	H28年度	H27年度	H26年度
相談件数に対する解決策の提示割合	%	99.1	97.7	97.5
講演会における聴講者の理解度（ｱﾝｹｰﾄ）	%	77.6	－	－
		／	／	／

事業の自己評価（今後の事業の方向性、課題等）

・事業成果は増加しており，一定の成果は上がっているものと考える。
・相談員の資格が国家資格に移行されており，資格取得も含め相談員の育成等を目的とした研修等の受講を通じて，センターの充実及び有効性の確保を図る。
・啓発活動を通じ，市民一人ひとりの消費生活問題に関する意識を高めていく。

比較参考値（他自治体での類似事業の例など）

○近隣市における相談件数及び解決策の提示割合

	《相談件数》単位：件 【H28】	【H27】	【H26】	《提示割合》単位：% 【H28】	【H27】	【H26】
尾道市 (140,381人)	876	872	1,003	98.7	99.5	99.5
竹原市 (26,548人)	120	131	152	99.1	98.4	98.4
東広島市 (185,147人)	1,133	1,209	1,365	97.8	98.6	98.4
広島県 (2,834,420人)	5,529	5,891	6,145	98.5	98.1	98.5

※( )はH29.3.31現在の人口
参考：三原市の人口：96,360人（H29.3.31現在）

○三原市無料法律相談実施状況

	【H28】	【H27】	【H26】
実施件数（件）	15	15	15
相談件数（件）	116	117	121

※H28年度の相談内容の内訳として多いものは，相続・遺言・後見人（24件），不動産・家賃（15件），サラ金・自己破産・借金（10件），離婚・慰謝料・養育（10件）となっている。

特記事項

・出前講座　要請団体：8団体（三原市社会福祉協議会外7団体）

資料１

三原市経済部商工振興課

三原市消費生活センター運営事業（説明資料）

1.　相談件数，相談方法及び相談者の性別・年齢別・職業別内訳

区　分		Ｈ２８年度 相談件数	構成比 （総数）	Ｈ２７年度 相談件数	構成比 （総数）	Ｈ２６年度 相談件数	構成比 （総数）
合　計		539	100.0%	556	100.0%	610	100.0%
相談方法	来訪	160	29.7%	171	30.8%	169	27.7%
	電話	379	70.3%	385	69.2%	441	72.3%
	文書	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	その他・不明	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
性別	男性	260	48.2%	226	40.6%	259	42.5%
	女性	255	47.3%	316	56.8%	273	44.8%
	不明	24	4.5%	14	2.5%	78	12.8%
年齢別	２０歳未満	5	0.9%	2	0.4%	13	2.1%
	２０歳代	26	4.8%	9	1.6%	17	2.8%
	３０歳代	35	6.5%	37	6.7%	28	4.6%
	４０歳代	39	7.2%	42	7.6%	37	6.1%
	５０歳代	36	6.7%	58	10.4%	45	7.4%
	６０歳代	65	12.1%	49	8.8%	60	9.8%
	７０歳以上	124	23.0%	107	19.2%	119	19.5%
	不明	185	38.8%	252	45.3%	213	47.7%
職業別	給与生活者	115	21.3%	102	18.3%	118	19.3%
	自営・自由業	27	5.0%	29	5.2%	19	3.1%
	家事従事者	57	10.6%	105	18.9%	145	23.8%
	学生	10	1.9%	3	0.5%	18	3.0%
	無職	123	22.8%	90	16.2%	128	21.0%
	団体	13	2.4%	8	1.4%	7	1.1%
	その他・不明	194	36.0%	219	39.5%	175	28.7%

○消費生活相談事業

場　所　　市役所５階　消費生活センター

※巡回相談は予約制で，毎月第 2，3，4 金曜日（14 時～16 時）に各支所で受け付けます。

開設日　　月曜日～金曜日（祝祭日及び年末年始を除く。午前 9 時～午後 12 時，午後 1 時～午後 4 時）

2.　販売購入形態別苦情相談件数（不当請求・架空請求含む）

販売購入形態	平成２８年度		平成２７年度		平成２６年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
総　　数	539	100.0%	556	100.0%	610	100.0%
店舗購入	93	17.3%	144	25.9%	159	26.1%
特殊販売	234	43.4%	280	50.4%	299	49.0%
訪問販売	35	6.5%	46	8.3%	66	10.8%
電話勧誘販売	48	8.9%	36	6.5%	77	12.6%
通信販売	124	23.0%	164	29.5%	143	23.4%
マルチ・マルチまがい	8	1.5%	12	2.2%	4	0.7%
ネガティブオプション	7	1.3%	4	0.7%	1	0.2%
訪問購入	11	2.0%	13	2.3%	8	1.3%
その他無店舗	1	0.2%	5	0.9%	0	0.0%
不明・無関係	212	39.3%	132	23.7%	152	24.9%

3.　相談内容別件数

平成 28 年度			平成 27 年度			平成 26 年度		
順位	内容	件数	順位	内容	件数	順位	内容	件数
①	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ通販	110	①	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ通販	115	①	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ通販	107
②	解約@	103	②	解約@	88	②	電話勧誘	78
③	詐欺	95	③	詐欺	79	③	解約@	60
④	高価格・料金	48	④	ポルノ・風俗	49	④	家庭訪問	59
⑤	電話勧誘	48	⑤	ﾜﾝｸﾘｯｸ請求	47	⑤	詐欺	56
⑥	返金	48	⑥	電話勧誘	45	⑥	架空請求	43
⑦	架空請求	47	⑦	信用性	42	⑦	ﾜﾝｸﾘｯｸ請求	40
⑧	ポルノ・風俗	39	⑧	返金	39	⑧	高価格・料金	38
⑨	ﾜﾝｸﾘｯｸ請求	28	⑨	多重債務	39	⑨	ｸｰﾘﾝｸﾞｵﾌ@	37
⑩	信用性	26	⑩	架空請求	36	⑩	ポルノ・風俗	32

4.　巡回相談件数

区分		平成 28 年度	平成 27 年度	平成 26 年度
合　　計		2	2	2
会場	本郷支所	1	1	1
	久井支所	0	0	1
	大和支所	1	1	0

5. 消費者月間記念講演会

区分	平成 28 年度	平成 27 年度	平成 26 年度
講師	ユーモアコンサルタント 矢野　宗宏	落語家 桂　春蝶	生活経済ジャーナリスト いちのせ　かつみ
講演テーマ	私はダマされない！ ～金融犯罪を防ぎ笑って暮らそう～	爆笑！ 落語で学ぶ消費生活	爆笑！おもろい人生のススメ！ ～転ばぬ先のお金学～
参加人数	230 人	400 人	300 人

※平成 28 年度講演会における聴講者の理解度（アンケート調査結果）　回答者 183 人

①よく理解できた：142 人（77.6%）

②まあまあ理解できた：30 人

③難しくてよく分からなかった：0 人

④無回答：11 人

6. 相談件数に対する解決策の提示割合

区分	相談件数	処理不能	斡旋不調	解決件数	解決策提示割合
平成 25 年度	614	7	9	598	97.4%
平成 26 年度	610	6	9	595	97.5%
平成 27 年度	556	9	4	543	97.7%
平成 28 年度	539	3	2	534	99.1%

※解決策提示割合とは，相談件数に対する解決件数の割合

7. 弁護士アドバイザー制度利用状況

区分	利用回数	委託先	相談内容
H26	5	広島弁護士会　会長　舩木　孝和 （担当）尾道総合法律事務所/松島功治法律事務所	多重債務　1 件 時効の援用　1 件 売買契約の解除　2 件 商品の支払義務　1 件
H27	7	広島弁護士会　会長　木村　豊 （担当）尾道総合法律事務所/びんご法律事務所	債務の支払義務　3 件 時効の援用　3 件 相続放棄　1 件
H28	9	広島弁護士会　会長　為末　和政 （担当）大名法律事務所/三原みなと法律事務所	損害賠償請求　2 件 売買契約の解除　4 件 契約の取消　1 件 債務の支払義務　2 件

【参考:他市との比較】

8. 近隣市の相談件数

区分	三原市	尾道市	竹原市	東広島市
平成 26 年度	610	1003	152	1365
平成 27 年度	556	872	131	1209
平成 28 年度	539	876	120	1133

9. 相談内容の多い件数(キーワード上位3項目)

区分	順位	三原市	件数	尾道市	件数	竹原市	件数	東広島市	件数
H26	1	ネット通販	107	解約	198	解約	37	高額な商品	390
	2	電話勧誘	78	電話勧誘	171	高額な商品	29	解約	375
	3	解約	60	高額な商品	129	電話勧誘	28	プライバシー	321
H27	1	ネット通販	115	電話勧誘	146	解約	25	解約	388
	2	解約	88	解約	146	ネット通販	23	高額な商品	340
	3	詐欺	79	ネット通販	126	高額な商品	22	プライバシー	317
H28	1	ネット通販	110	ネット通販	217	ネット通販	25	解約	365
	2	解約	103	解約	148	解約	22	プライバシー	326
	3	詐欺	95	電話勧誘	145	電子広告	16	ネット通販	285

10. 消費生活センターへの来訪件数

区分	三原市	構成比	尾道市	構成比	竹原市	構成比	東広島市	構成比
平成 26 年度	169	27.7%	196	19.54%	52	34.21%	289	21.17%
平成 27 年度	171	30.8%	181	20.76%	53	40.46%	238	19.69%
平成 28 年度	160	29.7%	137	15.64%	52	43.33%	208	18.36%
構成比平均	29.4%		18.6%		39.3%		19.7%	

11. 消費生活相談員の報酬

区分	三原市	尾道市	竹原市	東広島市
基本給	H28　日給 9,180 円 H29　日給 9,250 円	月額 150,000 円 有資格者は月額 189,000 円	月額 183,000 円	月額 180,000 円
相談員数	3 人	2 人	1 人	3 人

資料2

生涯学習まちづくり出前講座（消費生活関連） 実施報告書

【H26年度】

No.	ﾒﾆｭｰNo.	講座名	要請団体	会場	会場の町名	開催日	参加人数
1	65	うまい話にご用心！	いきいきサロン頼兼	頼兼集会所	頼兼二丁目	H26.4.23	30
2	65	うまい話にご用心！	なごみ会	宗郷西町内会　第3公園内公民館	宗郷三丁目	H26.6.26	30
3	65	うまい話にご用心！	障害者生活支援センター　ドリームキャッチャー	サン・シープラザ　多目的活動室	城町一丁目	H26.8.21	10
4	65	うまい話にご用心！	ひなたぼっこの家	サン・シープラザ　4階　第2研修室	城町一丁目	H26.10.21	20
5	65	うまい話にご用心！	むつみ会	大西公民館	西野三丁目	H26.12.10	25
6	65	うまい話にご用心！	梅林「四ツ葉会」・「もみじ会」	梅林公民館	西野一丁目	H27.1.14	35
7	65	うまい話にご用心！	法常寺「ひまわり会」	法常寺町内集会所	西宮一丁目	H27.1.17	30
8	65	うまい話にご用心！	よつば会小西口	小西口公民館	西野四丁目	H27.1.25	10
9	65	うまい話にご用心！	小梅会	小西集会所	西野四丁目	H27.1.26	15
						合計	205

【H27年度】

No.	ﾒﾆｭｰNo.	講座名	要請団体	会場	会場の町名	開催日	参加人数
1	64	うまい話にご用心！	ハッピーサロン	新明神公民館	明神三丁目	H27.5.8	15
2	64	うまい話にご用心！	わくわく会	サンシープラザ	城町一丁目	H27.5.14	18
3	64	うまい話にご用心！	新生部	宮沖公民館	宮沖二丁目	H27.5.20	25
4	64	うまい話にご用心！	和田体操クラブ	和田公民館	和田一丁目	H27.5.21	20
5	64	うまい話にご用心！	元気サロン蟇沼	蟇沼集会所	本郷町南方	H27.6.20	20
6	64	うまい話にご用心！	シルバー人材センター同好会ひまわり	シルバー人材センター	宮沖五丁目	H27.7.8	15
7	64	うまい話にご用心！	川西ニコニコクラブ	川西集会所	西町二丁目	H27.7.9	30
8	64	うまい話にご用心！	野串なかよしサロン	野串集会所	八幡町野串	H27.8.22	14
9	64	うまい話にご用心！	南方地区社会福祉協議会	南方コミセン	本郷町南方	H27.8.29	30
10	64	うまい話にご用心！	貝野若がえりサロン	貝野町公民館	貝野町	H27.9.8	20
11	64	うまい話にご用心！	いきいきサロン七宝	七宝公民館	沼田東町七宝	H27.9.16	15
12	64	うまい話にご用心！	駅西ふれあいサロン	糸崎駅西公民館	糸崎四丁目	H27.9.17	40
13	64	うまい話にご用心！	小浦いきいきサロン	小浦公民館	西宮二丁目	H27.9.18	20
14	64	うまい話にご用心！	いきいきサロンから川	から川公民館	中之町五丁目	H27.10.20	25
15	64	うまい話にご用心！	いきいきサロン頼兼	頼兼集会所	頼兼一丁目	H27.10.28	30
16	64	うまい話にご用心！	大西むつみ会	大西公民館	西野二丁目	H27.11.11	20
17	64	うまい話にご用心！	東町五丁目シニア部	東町五丁目会館	東町三丁目	H27.11.29	20
18	64	うまい話にご用心！	神田女性会	大和人権文化センター	大和町上徳良	H28.3.19	24
						合計	401

【H28年度】

No.	ﾒﾆｭｰNo.	講座名	要請団体	会場	会場の町名	開催日	参加人数
1	65	うまい話にご用心！	新生部	宮沖公民館	宮沖二丁目	H28.5.11	25
2	65	うまい話にご用心！	田野浦清風サロン	田野浦公民館	田野浦二丁目	H28.5.26	20
3	65	うまい話にご用心！	いきいきサロン七宝	七宝公民館	沼田東町七宝	H28.6.14	15
4	65	うまい話にご用心！	はつらつサロン	幸崎本町公民館	幸崎能地三丁目	H28.8.9	25
5	65	うまい話にご用心！	三原市社会福祉協議会	大和福祉保健センター	大和町和木	H28.8.31	30
6	65	うまい話にご用心！	宮沖友好会	宮沖市営住宅集会所	宮沖三丁目	H28.10.22	30
7	65	うまい話にご用心！	第三さくら会	第三田野浦団地集会所	田野浦一丁目	H28.12.7	15
8	65	うまい話にご用心！	NPO法人PianoPiano	PianoPiano多目的スペース	宮浦三丁目	H29.3.23	15
						合計	175

資料 3

処理結果別件数

平成26年度

集計データ種別: 地域データ
集計対象期間: 2014年04月～2015年03月
集計対象センター: 三原市消費生活センター
出力年月日: 2017年09月27日

苦情・問合せ・要望

態様		件数	構成比
処理結果	他機関紹介	28	4.6
	助言（自主交渉）	397	65.1
	その他情報提供	53	8.7
	斡旋解決	94	15.4
	斡旋不調	9	1.5
	処理不能	6	1.0
	処理不要	23	3.8
	集計対象期間受付総件数	610	100.0
処理期間	即日処理	458	75.1
	継続処理	152	24.9

処理結果別件数

平成27年度

集計データ種別: 地域データ
集計対象期間: 2015年04月～2016年03月
集計対象センター: 三原市消費生活センター
出力年月日: 2017年09月27日

苦情・問合せ・要望

態様		件数	構成比
処理結果	他機関紹介	16	2.9
	助言（自主交渉）	460	82.7
	その他情報提供	21	3.8
	斡旋解決	35	6.3
	斡旋不調	4	0.7
	処理不能	9	1.6
	処理不要	11	2.0
	集計対象期間受付総件数	556	100.0
処理期間	即日処理	456	82.0
	継続処理	100	18.0

処理結果別件数

平成28年度

集計データ種別: 地域データ
集計対象期間: 2016年04月～2017年03月
集計対象センター: 三原市消費生活センター
出力年月日: 2017年09月27日

苦情・問合せ・要望

態様		件数	構成比
処理結果	他機関紹介	8	1.5
	助言（自主交渉）	446	82.7
	その他情報提供	19	3.5
	斡旋解決	52	9.6
	斡旋不調	2	0.4
	処理不能	3	0.6
	処理不要	9	1.7
	集計対象期間受付総件数	539	100.0
処理期間	即日処理	463	85.9
	継続処理	76	14.1

参考1

平成29年度　三原市消費生活講演会

悪は進化します！
負けるな善良市民！

講師

落語家
しょうふくてい　しょうし
笑福亭 松枝 さん

日時

平成29年
5月22日（月）
10:00～11:30
開　場　9:30から

会場

三原リージョンプラザ
文化ホール

だまされやすい悪質商法の特徴と対策について
落語を交えて楽しくご紹介します。

入場無料

講師プロフィール

松竹芸能株式会社　所属
公益社団法人・上方落語協会　在籍
【受賞】
平成11年度文化庁芸術祭　落語「立ちきれ」　優秀賞
【エッセイ】
神戸新聞「松枝のまくら草紙」
スポーツニッポン（関西版）「松枝の世相噺」
雑誌　話のチャンネル　「健康への誘い」　　他
【著書】
ためいき坂くちぶえ坂　（浪速社）
当世落語家事情　（弘文出版）
松枝の世相落し噺100　（浪速社）

◇ お車でお越しの皆様 ◇
駐車場は市営円一駐車場をご利用ください。駐車場入庫後2時間の使用が無料になりますので，駐車券を会場までお持ちください。

【お問い合わせ】
三原市 経済部 商工振興課
担　当：吉兼
TEL：0848－67－6072
FAX：0848－64－4103

主催　三原市

2017年度　消費生活講座
うまい話にご用心！
～2017.8.24 三原市東部地域
包括支援センター　どりぃむ～

民生委員・介護支援専門員、意見交換会
～なぜだまされるのか？科学的に考える～

三原市消費生活センター
消費生活相談員　幸山常男

三原市消費生活センター・市役所5階
電話 0848-67-6410

消費生活センターとは、商品やサービスなど
消費生活に関するトラブル・苦情や問合せなどを受け付けているところです。

おかしいなと思ったら、一人で決めず相談しましょう

消費生活センターは何をしているところなの？
消費生活センターはどこにあるの？

188（いやや！）に電話。

消費生活センターにはどんな相談が多いの？
相談者の年齢別は？

今日のお話は

人はなぜ騙されるのか？その対処法は？

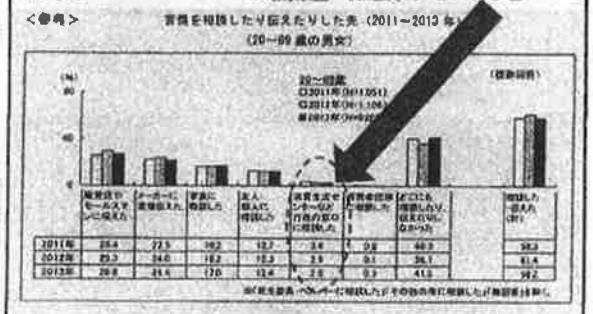
高齢者の見守り問題について

～平成28年度　三原市消費生活センターに寄せられた相談から～

平成25年度　614件
平成26年度　610件
平成27年度　556件
平成28年度　539件
平成29年7月末191件

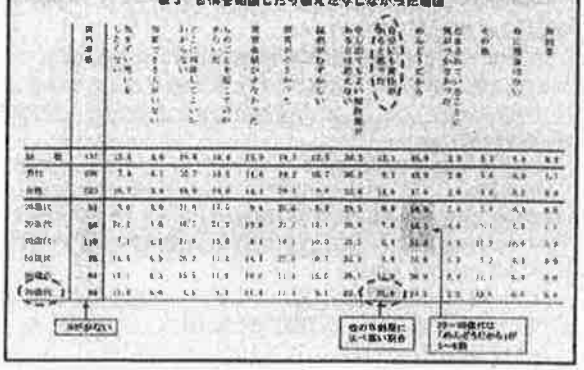
60歳以上が平均55%と高齢者の相談が多い！
70歳以上が37%も・・・

消費生活センターの課題：相談するのは3%



2014.3国民生活センター公表「第41回国民生活動向調査」より

相談しない主な理由：年齢によって異なるが・・・31.8%も



①誰でも相談できるの？
三原市内に在住・在勤・在学の方が対象です。
事業者からの相談はお受けできません。賃貸住宅の家主は、個人事業主になるので、事業者のための相談窓口をご紹介します。

②契約した本人からの相談でないとダメなの？
ご本人からのご相談をお願いしています。
ただし、判断能力が不十分であるなど、契約をしたご本人からの相談が難しい場合には、ご家族やヘルパーさん等まわりの方からのご相談もお受けしています。ご本人が三原市以外にお住いの場合は、居住地のセンターにご相談ください。

③どんな相談でもできるの？
消費者と事業者との契約に関するトラブルなどのご相談をお受けしています。
その他、商品・サービスに関する苦情、契約トラブルに巻き込まれないための知識や情報の提供、製品安全についてのご相談などを専門資格を持った消費生活相談員がお受けしています。友人がお金を返してくれないといった個人間のトラブルや、すでに弁護士に相談していたり、裁判で係争中の案件などについては、お受けできません。

④何から話せばいいの？
まずは、お話をおきかせください。
問題点を整理し、必要な情報を提供して、相談者ご自身が解決することができるようアドバイスを行います。複雑な案件の場合など、相談内容に応じて、「あっせん」に入ります。双方の合意が得られないなど、あっせん不調の場合は、法律相談や裁判などその他の解決方法をご案内することがあります。

⑤相談するときに必要なものは？
契約書や購入のきっかけとなったパンフレットなどをご用意ください。
インターネットに関係する場合は、保存してある画面やURL、メールなどの写しをご用意ください。

⑥事業者の対応が悪い！センターから指導してくれない？
センターは事業者に対して、指導や命令を行う権限がありません。
指導を求めるご要望にはお応えできません。

⑦信用できる事業者かどうか知りたいのだけれど？
事業者の信用性に関する情報は有しておりません。
ただし、事業者を選ぶ際の一般的な考え方や、注意点などについて、お伝えしています。

⑧センターは消費者の味方でしょう？
あくまで中立・公正に対応します。（憲法第15条2項下記）
センターは、自立した消費生活を送るための支援を行っています。（すべての公務員は、全体の奉仕者であって、一部の奉仕者ではない。）

⑨消費生活相談を行う法的根拠は？
・消費者基本法の第2条、同17、19に規定
・消費者安全法の第4条、同8、10、11、12、44に規定
・広島県消費生活条例に～広島県民の消費生活の安定～⇒消費生活相談窓口の役割
①消費者に対する助言、②話し合いによる解決のあっせん、③消費者事故に関する情報収集
④消費者ニーズの収集、⑤消費者行政へフィードバック、⑥消費者への情報提供、啓発・教育

⑩まとめ
悩んでいても、問題は解決しません。少しでも早く、ご相談ください。ご相談は、お電話または窓口にて直接お受けしています（予約不要）。メールや文書のご相談はお受けしていません。

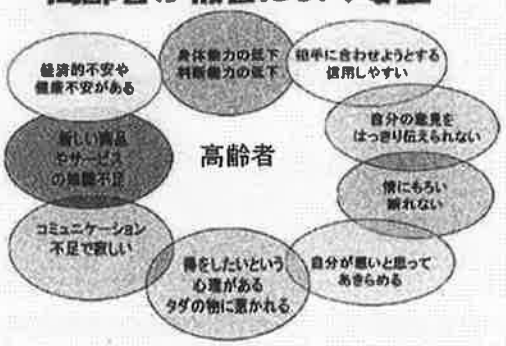
高齢者の心理チェック

① 自分のまわりにあまり悪い人はいないと思う。
② 相手の話に合わせ、言いたいことを我慢する。
③ 自分は被害に合わないと思う。
④ 効いた、良かったと聞くとやってみたいと思う。
⑤ 有名人や肩書きのある人を信用する。⇒ハロー効果
⑥ 人からすすめられると断れない性格。
⑦ 失敗は恥ずかしいので家族に内緒にする。
⑧ 失敗や心配ごとを相談する人がいない。
⑨ しっかり者と思われたい。

高齢者相談例（ケアマネージャー絡み）

高齢者が解約を望まない
○ケアマネジャーからの相談。家族がいない独り暮らしの80代の高齢者が、訪問販売で浄水器や数珠などさまざまな被害にあっている。本人は被害にあった認識がなく、聞く耳を持たない。
○通信販売が好きな高齢者。テレビショッピングなどで次々に契約をしている。家族に内緒にしていたが、娘が発見し注意したようだが、聞く耳をもたいないと言って、ケアマネジャーに相談があった。軽い認知症の症状があるが、解約をすることはできるか。
○ケアマネジャーからの相談。一人暮らしの高齢者が海外宝くじであたると信じて、何百万円も費やしている。どうしたらいいか。

高齢者が被害にあう要因



高齢者被害の未然防止の考え方
被害にあわないためには

① 相手の話にあわせて、その場限りの返答をしない。
② いらないときは、早めに断る。
③ 変な情はもたない。断る勇気を持つ。
④ 損得を考えない。
⑤ タダほど高いものはないと肝に銘じる。
⑥ 独りの生活を楽しむ。大きな声で笑う。
⑦ 新しい商品やサービスに興味を持つ。必要がないと思ったら自分流のスタイルでいいのだから、買わない。
⑧ 身体を鍛える、人とのコミュニケーションを大切にする。
⑨ 自分の収入の範囲の生活を楽しむ。

高齢者相談の対応方法（見守り）

最も大切なことは、コミュニケーション

○独り暮らしで判断能力の低下、身体能力が低下した高齢者が被害にあっている。
自治会の回覧板を回すときに言葉を交わしたり、道であったときに挨拶したりなどの小さな行動が、高齢者が独りぼっちだと思わないように、ちょっとした心使いが、悪質商法から被害に合わないことにつながる。

○高齢者宅にこれまでなかった商品があったり、様子がおかしい場合は、高齢者の気持ちを尊重しながら、被害にあってないか確認する。

○高齢者と世帯を別にしている家族は、定期的に訪問したり、定期的な電話で様子を聞くなど、高齢者を独りぼっちだと思わせない。（高齢者の変化を早めに発見する）

高齢者相談の対応策（見守り）

地域の見守り支援ネットワークをつくろう

○一度被害にあうと、再び、悪質な事業者のターゲットになり同様の被害にケースが多い。こうした高齢者には、消費生活センター、地域包括支援センター、民生委員、地元の見守り支援ネットワークで、高齢者を守る。

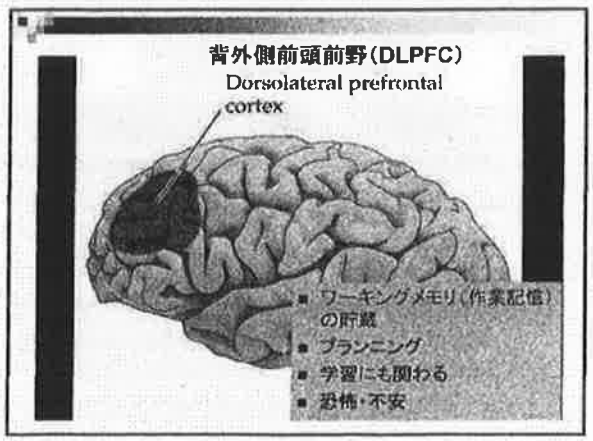
○成年後見制度や地域の福祉権利擁護事業の活用を促すことも重要。

高齢者相談の具体的対応策

○成年後見制度
支援：補助、保佐、後見（家庭裁判所）
内容：財産管理、身上監護
☆社会貢献型貢献人制度：後見人候補者を育成し、家庭裁判所で選任する。

○任意後見制度
将来の能力低下に備えて後見人を決め公正証書で契約をする。

○日常生活自律支援事業（社会福祉法）
判断不十分者を地域で支える援助（日常的金銭管理サービス、預貯金等の預かりサービス）



精神機能の機能局在

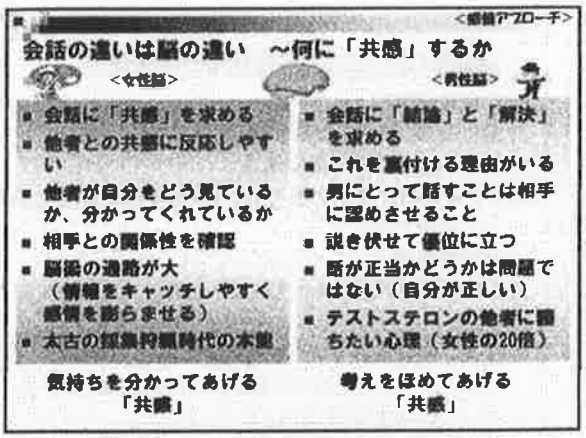
- 脳損傷と精神疾患
- Phineas Gage (1823-1860)
  - 1848年 9月 13日、鉄道工事の作業中に火薬が爆発し、太い鉄の棒が頭蓋骨を貫通
  - 一命を取り留めるが、その後彼の性格は一変
    - 温厚、親切かつ有能で責任感が強い
    - → 粗暴で協調性にかける、短気で怒りっぽく、頑固で移り気
    - 知性と衝動とのバランスが破壊
    - "He is no longer Gage"
- 死後、頭蓋骨から脳の損傷部位を再現
  - Antonio & Hanna Damasio (Iowa univ.)
- ➔ 前頭葉（内側部）が理性的な行動に関わる部位

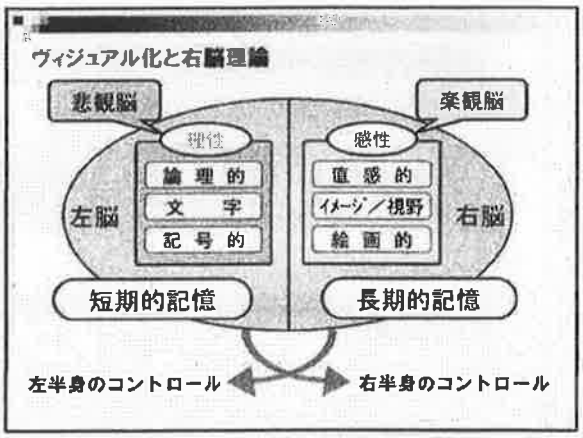
美しい」と感じた場合の結果はこんな感じ。左にあるのが女性の左脳と右脳、右にあるのが男性の左脳と右脳です。

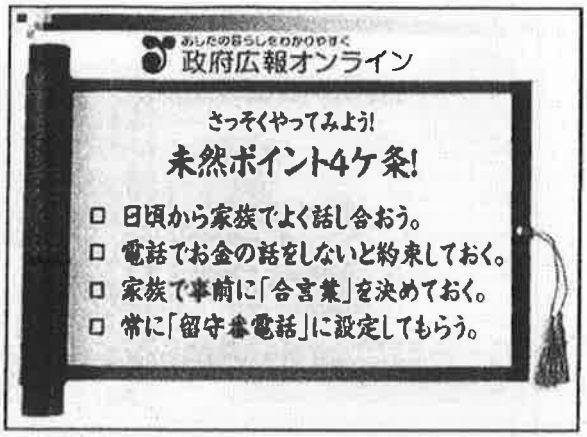
女性においてはほぼ左右同型の反応を脳が示すものの、男性の場合は右脳が明らかに活発化しています。また、女性の方が判断する反応がやや早い傾向があるということがわかります。

男性の場合はこれを見ればわかるように、明らかに右脳が優先的に活動しています。

この結果で何がわかるかというと、男性と女性とでは「美」について異なる処理のされ方が脳内で行われているということ。おそらく、女性は要素の空間関係の表現について、空間を上下、左右といった言語的カテゴリに分類して表現するカテゴリカル関連性に基づいて「美」の判断を行っており、男性は空間を定量的な座標系で表現するコーディネート関連性によって「美」を判断している、ということを示唆しています。






あなたの暮らしをわかりやすく
政府広報オンライン
さっそくやってみよう!
未然ポイント4ケ条!
□ 日頃から家族でよく話し合おう。
□ 電話でお金の話をしないと約束しておく。
□ 家族で事前に「合言葉」を決めておく。
□ 常に「留守番電話」に設定してもらう。

高齢者の善意やボランティア精神に付け込んで、名義貸しは犯罪だと脅す「名義貸し詐欺」
見守り新鮮情報 第187号
A銀行を名乗る男性から「あなたは大手企業B社の株を買えるリストに載っている。購入しないか」と電話があったが、よく聞いてみたら、数日、今度はB社の社員という男性が「自分で自分の株を買うとインサイダー取引になるので あなたの名前で買わせてほしい。後日個にして返す」と言ってきた。B社は有名な会社だから間違いはないだろうし、あるものもらえるなら、と思い、指示されたとおりに口座開設し300万円をA銀行に郵送した。その後も「保証金」などの名目で合計約1500万円支払った。あまりに高額になったので不安になり、電話をしてみたがつながらない。(70歳代 女性)
大手企業の名前を悪用!
買え買え詐欺に注意!

3か所の内、2か所は取り消せたが、1か所がという手口が「ミソ」
最近は脅す手口ばかり!
見守り新鮮情報 第196号
「生活保護センター」を名乗る人から「あなたの個人情報が3カ所に漏れている。2カ所は取り消せたが、1カ所(A社)だけは取り消せない。代弁の人を立てる必要がある」という電話があり、ボランティア団体の人が代理人になってくれることになった。すると、A社から連絡があり、自分に知られている「番号」を教えられた。その後、代理人から「番号に書くのに必要」とその番号を聞かれ教えたところ、A社から「番号を他に教えたのは違法行為になるため、社員が逮捕された。あなたが保釈金1千万円払うように」と求められ、宅配便で現金を送った。(70歳代 女性)
「個人情報を削除してあげる」
公的機関をかたる詐欺が急増

この詐欺の手口は、みんなの知恵で撲滅できました…
見守り新鮮情報 第175号
突然、「会員になれば、ロト6の当選番号を事前に教える」という電話がかかってきた。「当選番号を言うから、明日新聞で確認してみて」と言われ、翌朝の新聞を見たところ、当たっていたので、すっかり信用してしまった。会員になるため、
事務費用1万円を指定口座に振り込み、「宝くじが当たったら」という将来の夢を書いた作文を保護者のコピーと一緒にファックスで送った。後日、合格の連絡の際に、情報料として350万円かかると聞き、あまりに高額だったので不安になった。払っても大丈夫だろうか。(60歳代 男性)
「ロト6の当選番号を教えます」は詐欺!!

翌朝の新聞に掲載された当選番号
◆但し書きに注目!
【ナンバーズ3】 644
ストレート 13772300円 (62口)
ボックス 4754100円 (177口)
セット・ストレート 8778200円 (91口)
セット・ボックス 2773000円 (183口)
ミニ下2ケタ 1773200円 (643口)
【ナンバーズ4】 5146
ストレート 81773600円 (26口)
ボックス 3753900円 (361口)
セット・ストレート 42753700円 (90口)
セット・ボックス 1776900円 (1787口)
本数字 13、17、21、25、29、37
ボーナス数字 23
1等 31557700円 (4口)
2等 1893万6200円 (6口)
3等 247万4700円 (557口)
4等 7900円 (15052口)
5等 1000円 (201693口)
キャリーオーバー 0円
◆但し書きに注目!(当選番号は数字の前百桁に公表されています。)

自分の意思で電話して申し込むのが通販です。通販にはクーリングオフが適用されません!(3割しか知らないテレビで放映されました)
見守り新鮮情報 第188号
(事例1) 母がテレビショッピングで貴金属のネックレスを購入した。通常価格10万円のものが半額だったからと注文したが、届いたものはテレビと、見栄えが違い母が欲しがるものとは程遠いように思えるし、返品を申し出たが断られた。(当事者:60歳代 女性)
(事例2) テレビショッピングで布団用掃除機を購入した。電話で注文する際「操作は難しくないか」と質問すると、「簡単です」と言われたが、フィルターのカバーが硬すぎて開けるときに指が痛くなってしまう。しかも重いので返品したいが、業者は一度取り寄せたものは返品を受けないと言っている。(70歳代 女性)
テレビショッピングで買ったら返品できなかった

見守り新鮮情報 第128号

突然訪問して来た地域が、「最近です」と言って薬箱を玄関に置いたので、「病院にかかっていて薬をもらっているのでいらない」と断った。しかしその後民間は、薬箱を置いたまま。送るように立ち去ってしまった。玄関先まで行き切りと見たが、もう音が消えなくなっていた。追加したいがどうしたらよいか。薬箱の名前や連絡先は薬箱に印字されているが、薬約器などの登録はない。
(80歳代 女性)

断ったのに置いていかれた配置薬

いい薬ですね！と相槌を打ったら、知らぬ間に…サプリメントの定期購入コースを契約させられた！

見守り新鮮情報 第124号

市役所の職員を名乗る人物から「医療費の還付金があり、1時間以内に手続きが必要だ。指示する連絡先に電話するように」と電話があった。

指示された連絡先に電話したところ、実際にキャッシュカードを持って金融機関でないところのATMに行くように言われた。知識になって考えてみるとおかしい。
(70歳代 女性)

スーパーやコンビニのATMへ誘導する還付金等詐欺に注意！

言われるまま、ATMを操作すると、結局は、預金を全部送金する…現金を触っていないのに

ワタシワタシ詐欺の手口

ひととき（朝日新聞2017年8月1日大阪本社版）

夜11時前、家の電話が鳴った。出てみると、数秒間応答がない。無言電話かな、と思ったら、「お母ちゃん、私、私や」と少し怒った様子だ。声から推察すると、50代か60代の女性で私と同世代のようだ。

この人から「お母ちゃん」なんて呼ばれる筋合いはない、と内心憤慨しながら、相手の名前を尋ねても、声の調子を変えて「お母ちゃん、私やで」としか言わない。実際にうちに娘はいるが、日頃から電話でよく話すので声が全然違うのがわかるし、そもそも娘は「お母ちゃん」という言い方もしない。オレオレ詐欺の女性バージョンかもしれない。

思い切って「これってオレオレ詐欺と違うのん」と突っ込むと、「アホなこと言わんといて、お母ちゃん、私やんか」。そして声の調子を変え、捨てゼリフのように「今から行くで」と脅された。私は「アホ！」と大人げなく叫んで電話を切った。

「お母ちゃん」と呼ばれることが、腹立たしいやらおかしいやら。電話を切った後もこの夜は興奮をしていたのか、血圧が少し高めで、なかなか寝付けなかった。だまされる人がいないことを願います。

（大阪府貝塚市　○○てるみ　主婦　68歳）

特殊詐欺対策セルフチェック表

～ ご自分でチェックしてください。～

- □ 息子、家族を名乗る者が「カゼを引いて声が変わった」「電話番号が変わった」と言っていませんか？
- □ 警察官や公務員、弁護士、金融機関の職員などを名乗る者から、口座のことなどをきかれていませんか？
- □ 株・物品購入、老人ホームの入居などのあっせんで「あなただけの特別な権利」と言われていませんか？
- □ 「警察に話したら捕まる」「だれにも言うな」と言われていませんか？
- □ 現金を引出すとき「引出す理由を○○と言え」と言われていませんか？
- □ 「現金を宅配便やゆうパックで送れ」と言われていませんか？
- □ 「現金を持って来てくれ」とか、「お宅に現金を取りに行く」と言われていませんか？

一つでも該当していれば、「特殊詐欺」です。
直ぐに警察に連絡してください。

三原市消費生活センター
0848－67－6410

人間の記憶の特徴とは
見守り隊の方々へ

・注意→短期記憶→長期記憶と3過程に分けて考える

・注意散漫になると、情報そのものが頭に入らない

⇒一つずつ、ゆっくり話しかける

・短期記憶が低下すると、断片的な知識しか頭に入らなくなる（同じことを繰り返す。さっき話したじゃないか！と若い人は怒りたくなる）

⇒紙に書くなどして記憶を補助する

・短期記憶から長期記憶への転送を担っているのが、脳内の海馬である。

記憶とは「覚えること」ではなく、「思い出すこと」

悪質業者は高齢者を狙っています！

年を取ると一日が短い
一日の長さは年齢分の1。60歳なら1/60

ジャネーの法則

3つの大きな不安（健康・お金・孤独）

だまされたことに気づきにくい

被害にあっても誰にも相談しない

見守り隊の方々へ

身近な方々がまず変化に気づき相談機関につなぐことが重要

参考 3

平成28年度 消費生活相談員研修 消費生活相談員基礎講座
【実務コース1回目】実施要領

平成28年3月
独立行政法人国民生活センター

1. 趣　旨　消費生活相談の意義と役割を踏まえ、行政の窓口で消費生活相談業務を行ううえで必要不可欠な基礎知識および技法を集中して習得する。初心者や経験の浅い相談員に対して講義や実習、受講者相互の意見交換などにより行う。

2. 対　象　地方公共団体で消費生活相談業務に従事している消費者行政職員および消費生活相談員。ただし、全日程の参加が可能な者に限る。

3. 期　間　平成28年5月31日(火)～6月2日(木)　3日間
開講日 13:10より　閉講日 12:30まで

4. 予定人員　72名

5. 場　所　独立行政法人国民生活センター相模原事務所研修施設
(神奈川県相模原市中央区弥栄3丁目1番1号)
※　交通アクセスは別紙1のとおり。

6. カリキュラムおよび日程　※ 各回とも同趣旨のカリキュラムで以下の通り実施します。

＜ 1日目:5月31日(火) ＞

12:30 ～ 13:10　受付・受講料および宿泊料集金

13:10 ～ 13:30　開講・オリエンテーション

13:30 ～ 16:30　【ケーススタディ】消費者契約トラブル解決のための法規定を活用した相談対応
ー特定商取引法・消費者契約法・民法を中心にー
弁護士　上田　孝治
国民生活センター相談情報部　消費生活相談員　渡邊　千穂

16:30 ～ 16:45　チェックイン

16:45 ～ 17:45　【交流会】グループに分かれての情報交換
ー消費生活相談の現場での悩みや課題を共有するー

18:00 ～ 19:00　夕食

＜ 2日目:6月1日(水) ＞

7:30 ～ 8:30　朝食

9:30 ～ 12:30　【ケーススタディ】電子商取引、情報通信サービスに関わる相談への対応
弁護士　川添　圭
国民生活センター相談情報部　消費生活相談員　上野　純子

13:30 ～ 16:00　【ケーススタディ】金融・保険に関わる相談への対応
弁護士　洞澤　美佳
国民生活センター相談情報部　須黒　真寿美

16:10 ～ 17:40 【講義】クリーニングに関わる相談への対応
一般財団法人洗濯科学協会編集委員　長谷川　千恵

18:00 ～ 19:00 夕食

＜ 3日目:6月2日(木) ＞

7:30 ～ 8:30 朝食

9:00 ～ 9:30 チェックアウト

9:30 ～ 12:30 【ロールプレイ】消費生活相談における事業者対応及び対応困難者への対応
国民生活センター相談情報部　消費生活相談員　吉松　惠子
国民生活センター相談情報部　消費生活相談員　山縣　麻里

12:30 閉講

＊上記には質疑応答の時間を含みます。
＊講師の都合等によりカリキュラムを変更することがあります。

7. 受講方法

（1）受講申込　「新規受講申込」画面に必要事項を入力し、お申込みください。申込システムについてのお問い合わせにつきましては、以下のヘルプデスクまでお問い合わせください。

ヘルプデスク：03-3868-0345

受付時間：平日午前9時～午後5時　土日祝日を除く。

（2）申込締切　**平成 28 年5月 17 日（火）（先着順・定員に達した後はキャンセル待ち）**

8. 受講料　**2，850円（税込）**　他に旅費、宿泊費、食費等は受講者負担。

9. 宿 泊

（1）宿泊申込　当センター宿泊施設（バス・トイレ付き個室）のご利用が可能です。
宿泊は必須とはいたしませんが、可能な限り当センター宿泊施設に宿泊していただき、様々な方と交流を広げていただきたいと存じます。
宿泊は「新規受講申込」画面からお申込みください。

（2）宿泊料　**1泊　3，830円（税込）**

10. お支払い　受講料・宿泊料のお支払いは、銀行振込でお願いいたします。講座実施の前日までに下記口座にお振込みください。なお、恐縮ですが振込手数料はご負担願います。
※ 会計処理の関係上、お手数をおかけいたしますが、4月以降にお振込みいただきますようお願いいたします。（3月中のお振込みはご遠慮ください）
※ やむを得ず現金で行う場合は、当日受付でお支払いください。
※ 旅費、受講料、宿泊費等については地方消費者行政推進交付金をご利用いただけます。

振込先　：横浜銀行　渕野辺（ふちのべ）支店　普通　NO. 0376772
口座名義：独立行政法人国民生活センター　ﾄﾞｸ)ｺｸﾐﾝｾｲｶﾂｾﾝﾀｰ

11. 受講決定　**お申込みを受け付けましたら、入力いただいた事務用メールアドレス宛に申込完了メールが送信されます。受付完了メールをもって受講決定となりますので、内容をご確認ください。**

12. 食　事　当センター内食堂をご利用いただけます。
当センター内食堂のご利用は、予約制となっております。研修受講申込の際に、研修受付システムより必要な食事について予約してください。
（事前予約制のため、当日の食事の申込は原則不可）
開講初日の受付時に食券と引き換えに現金で精算してください。食事時間になりましたら、食券を食堂に提出して食事と引き換えてください。
料金（税込価格）　朝食　350円　昼食　550円　夕食　700円

13. キャンセル及び変更
遅くとも5月17日（火）までに「申込内容変更・キャンセル」画面で手続きしてください。
なお、開講日より1週間を過ぎた場合は以下の通りお電話にてご連絡ください。

1. 研修開講日より1週間前から3日前の午前12時までの場合
ヘルプデスク：03-3868-0345
受付時間：平日午前9時～午後5時 ※土日祝日を除く

2.上記期間を過ぎた場合
国民生活センター教育研修部教務課：03-3443-6207
受付時間：平日午前9時30分～午後6時15分 ※土日祝日除く

14. 講座内容のお問合せ先
国民生活センター教育研修部教務課
「消費生活相談員研修　消費生活相談員基礎講座（実務コース）」担当：生方
〒108－8602　東京都港区高輪3－13－22
ＴＥＬ：03-3443-6207（ﾀﾞｲﾔﾙｲﾝ）

MEMO