

センター からの

2017
7・8月号

岡山県消費生活センター

〒700-0807 岡山市北区南方2丁目13-1
きらめきプラザ5階
TEL 086 (226) 1019 (2017.7月発行)

Contents

- 消費生活に関するご相談
- 格安スマホ 契約前にサービス内容を確認しましょう
- 第3回消費生活講座
「住まいの価値を高めるために」
- 平成28年度の消費生活相談状況がまとまりました
- 消費生活相談事例
- 第1回消費生活講座を開催しました
- ベスト消費者サポーター章を受賞!

お便り

消費生活に関するご相談は

●岡山県消費生活センター相談ダイヤル

岡山 …… **086 (226) 0999**

火曜日～日曜日 9:00～16:30

津山分室 …… **0868 (23) 1247**

月曜日～金曜日 9:00～12:00・13:00～17:00

●消費者ホットライン **局番なし 188** (身近な消費生活相談窓口につながります。^{イヤ}「188泣き寝入り」で覚えてください。)

●岡山県消費生活センター **FAX:086 (227) 3715**

e-mail: syohi@pref.okayama.lg.jp

Twitter アカウントID @SyohiOkayamaken

●消費のアドバイス **山陽新聞 毎月1回掲載**

格安スマホ 契約前に サービス内容 を 確認 しましょう

格安スマホをインターネットから契約したが、使い方や不明な点を問い合わせたくても、**実際の店舗がなく**、サポートの**電話窓口しかない**が、何度かけても**話し中でつながらない**。家族や周りの人に聞きながら使ってきたが、事業者にしか分からないこともあると思う。**何とかしてほしい**。(60歳代 男性)



- いわゆる“格安スマホ”を契約して使ってみたと、今までの携帯電話と同じ内容のサービスが受けられなかったという相談が寄せられています。
- 格安スマホ会社の中には実際の店舗がなく、故障時の対応や問い合わせ窓口が電話やホームページ等に限定されている場合もあります。契約前に、サポート体制等のサービス内容についてよく確認しましょう。
- 格安スマホは、独自のメールアドレスの提供がなかったり、故障時に代替機の貸し出しサービスが有料であったりするなど、今までの携帯電話会社とサービス内容が違う場合があります。自分が必要とするサービスを確認し、よく検討してから契約するようにしましょう。
- 不安に思うことやトラブルが生じた場合には、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください (消費者ホットライン188)。(国民生活センター「見守り新鮮情報 第281号」より)

第3回消費生活講座

「住まいの価値を高めるために
～住宅履歴情報(いえかるて)を使いこなそう～」

講師：横浜市立大学国際総合科学部 教授 齋藤広子さん

参加希望の方は、岡山県消費生活センターに電話、FAXまたは電子メールでお申し込みください。

TEL 086-226-1019 FAX 086-227-3715

電子メール **syohi@pref.okayama.lg.jp**

※定員は100名です。駐車場には限りがありますので、公共交通機関でお越しください。

平成29年
9月20日(水) 13:30～15:00
きらめきプラザ401会議室

平成28年度の消費生活相談の状況がまとまりました

- 平成28年度の相談件数は、8,751件で、前年度に比べほぼ横ばい(117件増加、+1.4%)となっています。
- 最も多い相談は「放送・コンテンツ等」の1,833件で、「有料動画サイトの利用履歴があり利用料が未納である」という架空請求メールに関する相談が多くなっています。
- 増加している相談は、「修理・補修」(80件増加、+54.4%)、「健康食品」(37件増加、+15.4%)などとなっています。

1 相談件数及び内容

順位	相談内容	件数			備考
		H28年度	H27年度	H26年度	
1	放送・コンテンツ等	1,833	1,916	1,999	インターネット有料サイト(アダルト情報、出会い系等)の利用など
	うち不当(架空)請求	1,407	1,536	1,602	
2	インターネット通信サービス	564	580	453	光回線、プロバイダの変更など
3	商品一般	495	551	597	商品の相談であるが商品を特定できない
	うち不当(架空)請求	129	124	181	
4	レンタル・リース・貸借	335	329	342	賃貸アパート、借家など
	役務その他	335	336	352	
6	健康食品	277	240	184	サプリメント・酵素食品・青汁など
7	修理・補修	227	147	140	パソコン、時計、トイレ等の修理や自動車の車検など
8	移动通信サービス	199	214	185	携帯電話・スマートフォンなどの付帯サービス
9	工事・建築・加工	190	203	265	新築工事、増改築工事、塗装工事など
10	自動車	180	166	147	自動車、自動車部品など
	その他	4,116	3,952	4,043	
	不当(架空)請求 ^(注)	1,557	1,687	1,808	-
	不当(架空)請求以外	7,194	6,947	6,899	-
	合計	8,751	8,634	8,707	-

(注) 不当(架空)請求の合計件数は、「融資サービス」(116件)に関する不当(架空)請求の件数(21件)を含む。

2 年代別相談件数

年代	平成28年度		平成27年度	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)
20歳未満	226 (103)	2.6 (45.6)	290 (156)	3.4 (53.8)
20歳代	1,026 (114)	11.7 (11.1)	821 (160)	9.5 (19.5)
30歳代	836 (194)	9.6 (23.1)	944 (204)	10.9 (21.6)
40歳代	1,133 (271)	12.9 (23.9)	1,167 (311)	13.5 (26.6)
50歳代	1,086 (312)	12.4 (28.7)	1,037 (295)	12.0 (28.4)
60歳代	1,195 (307)	13.7 (25.7)	1,269 (280)	14.7 (22.1)
70歳以上	1,572 (165)	18.0 (10.5)	1,751 (171)	20.3 (9.8)
不明	1,677 (91)	19.1 (5.4)	1,355 (110)	15.7 (8.1)
合計	8,751 (1,557)	100.0 (17.8)	8,634 (1,687)	100.0 (19.5)

備考：() は内数で、不当(架空)請求の件数と当該年代の相談件数に占めるその割合

不当(架空)請求の9割がインターネット利用関連

3 若者・高齢者からの相談内容

<29歳以下の年代からの相談件数>

順位	相談内容	件数
1	放送・コンテンツ等	307
2	修理・補修	98
3	レンタル・リース・貸借	52
4	移動通信サービス	43
5	役務その他	40
6	インターネット通信サービス	39
7	健康食品	33
	理美容	33
9	音響・映像製品	31
10	商品一般	27
	その他	549
合計		1,252

<65歳以上の年代からの相談件数>

順位	相談内容	件数
1	放送・コンテンツ等	356
2	商品一般	191
3	インターネット通信サービス	159
4	健康食品	116
5	役務その他	74
6	工事・建築・加工	73
7	預貯金・証券等	55
8	修理・補修	50
9	医療	46
10	医療用具	43
	その他	1,076
合計		2,239

4 平成28年度の相談事例から

●有料動画サイトの利用料

携帯電話に「有料動画サイトの利用履歴があり、利用料が未納だ」というSMS(携帯電話の簡易メール)が入っていた。利用した記憶はなかったが電話をしたら、30万円以上の高額な料金を請求され、「払わなければ民事訴訟にする」と言われた。

アドバイス

利用した覚えのない架空請求メールが届いても、絶対に連絡をせずに無視して削除してください。もし、連絡をしてしまった場合には、それ以上連絡は取らないでください。それでも相手が連絡してくるようであれば、メールや電話の受信・着信拒否の設定等をして相手から連絡が取れないようにしてください。

●ネット注文したサプリメント

スマートフォンでインターネットを利用中に、先着100名がサプリメントを500円で購入できるという広告を見つけ注文した。商品が届き契約の内容を確認すると4回の定期購入になっていることに気付いたので、すぐに業者に電話をして解約したいと言ったが応じてもらえなかった。

アドバイス

インターネットやテレビなどの通信販売で商品を購入した場合には、クーリング・オフはありません。解約するときには契約先の業者の利用規約に従うことになります。スマートフォンなどで注文するときには、本当に一回だけの購入になるのか、画面の契約内容を十分に確認した上で注文するようにしてください。

●訪問販売で契約した屋根工事

突然業者が訪問してきて「雨どいにゴミが溜まっている。2,160円で掃除する」と言うので掃除を依頼した。作業終了後、業者は「ついでに屋根の状態を調べる」と言って屋根に上がり、「瓦が割れている箇所がある。ずれている箇所もあり危ないので、工事をした方がよい。見積もりは15万円だ」と言われてその場で修理を依頼してしまった。

アドバイス

訪問してきた業者が不安をあおり工事を勧めるので、契約してしまったという相談が寄せられています。こうしたときには、その場で契約するのではなく家族や信頼できる人に相談し、他の業者の見積もりと比較検討した上で契約するようにしてください。

また、このケースのように訪問販売にあたる場合には、業者と契約してしまったときでもクーリング・オフができる場合があります。

●消費生活相談事例●

インターネットでの旅行申込はよく確認を！

返金は……？



「海外の旅行予約サイトでアメリカのホテルを予約し、料金を支払った。事情があり旅行に行けなくなったので、旅行日の3か月前にキャンセルのメールを送ると、「10日以内に全額返金する」というメールが届いたが、半年経っても返金されず、メールや電話で連絡するも対応してもらえない。

(岡山市：女性)

消費者へのアドバイス

インターネットを利用して旅行を予約し、トラブルになる事例が増えています。

旅行予約サイトでの予約は便利ですが、何かあった際に連絡が取れないこともあります。対面での説明がないため、諸条件や規約等は自分で確認する必要があります。

利用する際は、旅行業登録の有無、受付・問い合わせ体制、旅行の契約条件をよく確認しましょう。旅行業の登録業者であれば、倒産などで契約した内容が実行されない場合、保証金制度により支払ったお金が戻って来る場合もあります。

ホテルや飛行機の手配のみの契約は、料金が格安な代わりに、キャンセル・返金や日程変更が一切で

きないケースがあります。事前にこれらの条件をよく確認したうえで契約しましょう。

海外の事業者の場合、サイトは日本語で記載されていても、顧客対応窓口は日本語で対応してもらえない場合もあります。また、日本の旅行業法や業界の自主基準等による消費者保護が受けられない可能性もあります。

契約する前に、相手先が国内事業者なのか海外の事業者なのか、トラブルになった場合の顧客対応窓口があるか、日本語で対応してもらえるかなども確認することが大切です。

困ったときには、お住まいの消費生活相談窓口にご相談してください。

岡山県消費生活センター 086-226-0999

平成29年度 第1回消費生活講座を開催しました

消費者月間行事として、消費生活講座を5月19日きらめきプラザ401会議室で開催し、100名が参加しました。

消費者庁 消費者教育・地方協力課長 金子 浩之氏が「消費者教育 今、できること」と題して講演し、参加者は消費者一人ひとりがよりよい消費者市民社会を作るためにできることを考え、実践して行くことの大切さを学びました。

その後、消費者啓発セミナーボランティア講師 きらめき一座が寸劇「それって ホント？ 老人ホームの権利を貸して」を上演し、会場は盛り上がりました。



ベスト消費者サポーター章を受賞！

消費者庁が行う平成29年度の消費者支援功労者表彰 ベスト消費者サポーター章に、県内から1個人1団体が受賞しました。

受賞者 ●武藤 一江 倉敷市消費生活学級連絡協議会会長
●笠岡市消費生活問題研究協議会

