

●消費生活相談事例●

光回線サービスの乗り換えは慎重に



大手電話会社を名乗って電話がかかり、「ネット料金が安くなる」と勧誘されたので、現在契約している電話会社の光回線の利用料が安くなると思って了承し、言われるままにパソコンの設定を変更した。しかし、届いた書類を見ると、大手電話会社とは別会社との契約になり、料金は安くならずメールアドレスも変わっていた。解約したい。(岡山市：男性)

消費者へのアドバイス

大手電話会社の回線料金が安くなると電話がかかり、パソコンで遠隔操作をしたら後日高額請求が届いたといった相談が寄せられています。

NTT東日本とNTT西日本（NTT東西）が光回線サービスの卸売を開始し、多くの事業者が光回線だけでなく独自サービス等をセットにして販売するなど、契約内容が多様化、複雑化しています。

通信サービスの販売は、主に代理店によって行われています。

勧誘を受けた際は、必ず契約先の事業者名、サービス名等の契約内容を確認しましょう。NTT東西から他の事業者に乗り換える場合は、転用承認番号の

取得が必要でNTT東西との契約はなくなります。

「安くなる」などと言われても、他のサービスとのセット契約でかえって高額になったり、現在契約しているサービスの解約料金が発生したりする場合があります。

現在の契約内容をよく理解した上で検討しましょう。光回線サービス等には、契約書面を受け取った日から8日以内であれば、消費者の申し出により契約解除できる初期契約解除制度があります。

困ったときは、お住まいの地域の消費生活相談窓口（消費者ホットライン ☎188）に相談してください。

岡山県消費生活センター 086-226-0999

多重債務無料法律相談会

借金問題は必ず解決できます！
一人で悩まず、勇気を出して相談してください。
頼りになる弁護士・司法書士が無料で法律相談を行います！！
(予約不要、秘密は守られます。)

開催日	受付時間	会場	問い合わせ先
平成30年5月26日(土)			
平成30年9月30日(日)	10:00~15:45 (12:00~13:00を除く)	岡山県消費生活センター 岡山市北区南方2丁目13-1 きらめきプラザ5階	岡山県くらし安全安心課 直通電話 086-226-7346 (平日の9時~17時)
平成30年10月28日(日)			
平成31年3月9日(土)			

※多重債務の相談は、弁護士会等の専門機関のほか、県消費生活センターや市町村の消費生活相談窓口でも受けています。事情をお聴きして法律の専門家に橋渡しをいたしますので、都合で上記の相談会に来られない方も、県や市の相談窓口までお問い合わせください。

第1回消費生活講座

「毎日の生活から考える パソコンや携帯電話・スマートフォン」

講師：公益社団法人 全国消費生活相談員協会 消費生活専門相談員 本荘達子さん

平成30年
5月18日(金) 13:30~15:00
きらめきプラザ4階401会議室

第2回消費生活講座

「消費者市民社会をめざして ~若者と一緒に考えよう~」

講師：岡山県消費生活センター
消費者教育コーディネーター 矢吹香月さん

8月23日(木) 13:30~15:00
きらめきプラザ4階401会議室

受講希望の方は、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。来場には公共交通機関をご利用ください。

センターからの

2018
5・6月号

お便り

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 (2018.5月発行)

Contents

- 消費生活に関するご相談は
- スマホで注文した商品、1回だけのつもりが定期購入だった!
- 5月は消費者月間
- 扇風機やエアコンなどの発火事故に注意しましょう!
- 河川での子どもの水の事故に注意しましょう!
- 高齢者のインターネットトラブルに注意しましょう!
- 消費生活相談事例「光回線サービスの乗り換えは慎重に」
- 多重債務無料法律相談会
- 消費生活講座

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。「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

スマホで注文した商品、1回だけのつもりが定期購入 だった!

スマートフォンの広告に「ダイエット用サプリメントが初回980円」と書かれていたので、一回限りのつもりで注文した。すぐに、商品が届いたが、2週間後にまた商品が届いたので販売業者に連絡したところ、「定期購入なので商品を5回受け取らないと解約できない」と言われた。2回目以降毎月5,000円もかかる定期購入コースだと分かっていたら申し込まなかった。解約したい。(倉敷市：女性)

スマートフォンで「ダイエット効果あり」などうたう広告を見て、通常価格より大幅に安い価格にひかれ、「1回だけ」のつもりで商品を注文したところ、実際は定期購入が条件だったという相談が多く寄せられています。

ネット上の広告では、「お試し(価格)」「初回〇円」等の表示が強調されていますが、定期購入が条件であることや解約を受け付けられないことは、画面の最後に小さい文字で表示されている場合があります。

スマートフォンやテレビなどの広告を見て商品を注文する通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。注文する前に、定期購入になっていないか、契約内容をしっかり確認しましょう。

特に、スマートフォンでは、画面をスクロールした最後の方に、小さい文字で条件などが書かれている場合があるので、注意が必要です。

困ったときは、早めにお住まいの自治体の消費生活相談窓口（消費者ホットライン ☎188）に相談してください。

■定期購入をめぐる消費者トラブルは、国民生活センターのホームページに詳しく掲載されています。



5月は消費者月間

『ともに築こう 豊かな消費社会 ～誰一人取り残さない～』

「消費者被害撲滅キャンペーン」を実施します

毎年5月は「消費者月間」です。今年は「ともに築こう 豊かな消費社会～誰一人取り残さない～」を統一テーマに、安全・安心で豊かに暮らすことができる社会の実現に向けて、全国一斉に各種事業に取り組みます。

県内でも、消費者、事業者のみなさんと行政が一体となって消費者問題について考え、自ら考え行動する自立した消費者になっていただくため、講演会、消費生活講座などの各種イベントを開催します。

5月18日(金)には「消費者被害撲滅デー」として、シティライトスタジアムで開催されるファジアーノ岡山の公式戦で、選手や県内消費者団体のみなさんの協力による啓発イベントを開催します。未来を担う若い世代の方々に消費者問題への関心を高めていただきたいので、ご家族そろってお越しください。

消費者被害にあわないためには、知識、情報を持った賢い消費者になること、また、市町村の消費生活窓口早めに相談することが大切です。

困ったときには、ひとりで悩まず、「消費者ホットライン」局番なしの188(イヤヤ!)にご相談ください。



©岡山県「ももっち」

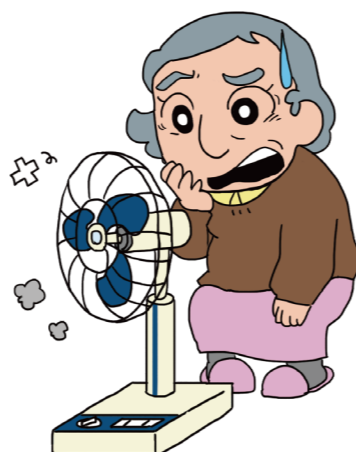
扇風機やエアコンなどの発火事故に注意しましょう!

- 扇風機やエアコンは涼しい風が出るため安全と考えがちですが、電気を使ってモーターを動かしているため、**発火や火災の危険性**があります。
- 「異常な音がする」「モーター部分が熱い」などの不具合は、事故の予兆です。異常を感じたときには、すぐに使用を中止しましょう。
- 扇風機や換気扇では、経年劣化のため15年ほど使用した製品に事故が発生しやすく、特に30年を経過した製品に事故が多発し、扇風機の発火による住宅火災で死者が出る事故も起きています。
- 長く使っている扇風機などは、異常がなくても、買い換えを考えたり、販売店やメーカーに点検を依頼したりするなどして事故を防ぎましょう。
- リコールの対象となっている製品や疑わしい場合には、使用をやめ、リコール情報に記載してある事業者の連絡先に必ず連絡してください。

■詳しくは [消費者庁ホームページ](#)

家電製品 経年劣化事故

リコール情報サイト



河川での子どもの水の事故に注意しましょう!!

これから夏休みにかけて、子どもたちが水遊びをする機会が増えますが、一方ではおぼれて亡くなるなどの痛ましい事故も起きています。中学生以下の水の事故では、**子どもの死者・行方不明者の2/3は河川で発生**しており海の約10倍に達しています。

河川は浅瀬であっても、水の流れてバランスを崩すなどして転ぶと、川底が滑って簡単に立ち上がれないことがあり、おぼれてしまう危険性があります。

- 事例**
- 子どもが一人で川遊びをしていて、岸から転落、深みにはまっておぼれた。
 - 増水時の川で、子どもたちだけで遊んでいておぼれた。

■事故を防ぐために

- 川に行く前に、天候や川の状態をチェックしましょう。
- 危険を示す掲示板のある場所では、遊ばないようにしましょう。
- 川の流れに気を付け、急な深みや滑りやすいところがないか注意しましょう。
- 必ず大人が付き添い、子どもから目を離さないようにしましょう。
- ライフジャケットを正しく着用しましょう。

■詳しくは [政府広報オンライン 水の事故](#)



高齢者のインターネットトラブルに注意しましょう!

近年、高齢者から、インターネットを利用したコンテンツ料金の架空請求やワンクリック請求、インターネット通販などに関する相談が増加しています。その背景としては、ライフスタイルや通信環境の変化により、スマホやパソコンを積極的に使う高齢者が増加していることがあげられます。

事例1 スマホからアダルトサイトにアクセスし「18歳以上」をタップしたところ、突然、会員登録され料金を請求された。あわててネットで検索した問題解決をうたう探偵業者と契約したが断りたい。

事例2 インターネットで、「3日前まではキャンセル料不要」と書いてある海外ホテルの予約とキャンセルを何度も繰り返したところ、クレジットカードに複数の請求がきてしまった。

■消費者被害に遭わないために

○高齢者本人

- インターネットのトラブルと対処法について、日頃から情報収集を積極的にしましょう。
- トラブルが発生したら、自分だけで判断せず周囲の人や最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

○地域や家族など

- 高齢者のインターネットの利用状況は大きな個人差があるうえ、加齢による認知機能の低下が見られる場合もあります。
- 周囲の人は、ライフスタイルの違いから高齢者がどのような被害に遭いやすいかを把握をして、様子を見守りましょう。
- 高齢者はトラブルや被害にあっても、自分からは相談しない傾向があります。対応が遅れて被害が拡大しないよう、周囲の人は高齢者がトラブルや被害に合っているとわかったら、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。(消費者ホットライン：局番なしの188)

■詳しくは [国民生活センターホームページ](#) [アクティブシニア 消費者トラブル](#)

