

# センター からの

2013  
11月号  
隔月発行

## 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  
TEL 086 (226) 1019 (2013.11月発行)

## Contents

- 岡山県環境保健センター連携講座「知って安心 食物アレルギー」
- あとをたたない健康食品の送りつけによる被害
- 無料(タダ)ではない!? ウォーターサーバーの当選商法に注意!
- “遠隔操作”によるプロバイダ勧誘トラブルにご注意!
- 総務省「インターネットトラブル事例集(平成24年度改訂)」
- 消費生活相談事例
- ビデオ・DVDライブラリー

# 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 9:00～12:00・13:00～17:00  
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 **0570 (064) 370** (身近な消費生活窓口につながります。)

●消費のアドバイス **山陽新聞 毎月第3日曜日掲載** (変更される場合があります。)

## 「知って安心 食物アレルギー」

岡山県消費生活センター 連携講座  
岡山県環境保健センター

～正しい知識で食物アレルギーと上手につきあいましょう。～ を開催します。

食物アレルギーでお悩みではありませんか。食物アレルギーについて正しく知っておくことは、安全で快適な食生活を送るために大切なことです。今回、専門家の先生をお招きして食物アレルギーについてご講演いただくとともに、加工食品の表示やアレルギー物質の検査についてお話しします。

食物アレルギーと上手につきあっていくために、一緒に勉強してみませんか。

日時 平成25年12月8日(日) 13:30～15:30

場所 岡山県消費生活センター研修室

内容 講演①「食物アレルギーについて」

独立行政法人 国立病院機構 南岡山医療センター

小児科科長 水内 秀次 先生

講演②「知っていますか食品表示」 岡山県環境保健センター

定員 70名



お申し込み方法：岡山県環境保健センターのホームページ・電話・FAXのいずれかでお申し込みください。

お申し込み・お問い合わせ先 <http://www.pref.okayama.jp/soshiki/185/>

TEL.086-298-2682 FAX.086-298-2088 [kanpo@pref.okayama.lg.jp](mailto:kanpo@pref.okayama.lg.jp)

※定員70名に達しますとお断りする場合がありますので、ご了承ください。

## 「安全な美容医療を受けるために」

消費生活講座



講師

公益社団法人 日本美容医療協会 事務局長 常任理事

原口クリニック 院長 原口 和久 先生

美容医療についての知識を深め、安全な美容医療を受けるためにどうしたらよいか考えましょう。

参加希望の方は、電話またはFAXでお申し込みください。

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

定員 70名に達しますとお断りする場合がありますので、ご了承ください。

平成25年

11月8日(金) 13:30～15:00  
in 岡山県消費生活センター

# あとをたたない健康食品の送りつけによる被害

「注文した覚えのない健康食品が強引に送りつけられた」という相談が、高齢者を中心に数多く寄せられていることは既にお知らせしているとおりですが、被害はますます増え続けています。一度受け取った方をターゲットにして、二度、三度再勧誘を行うなど、手口の悪質化も目立っており、さらなる注意が必要です。

## ●“健康食品送りつけ”の手口

1. 「以前注文があった健康食品を送る」と電話がかかり、注文した覚えのない商品を購入させようと強引に勧誘します。
2. 「注文した覚えはない」と断っても、「注文の電話を録音している」、「断ると裁判する」、「キャンセルしたら損害が発生するので賠償しろ」などと脅して、強引に話をまとめようとします。
3. 代金引換で商品を送りつける手口が多く見られますが、商品と一緒に送りつけた現金書留封筒で送金させるというケースも見受けられます。



## ●消費者へのアドバイス

### ○注文した覚えがなければ毅然と断りましょう。

「いいです。」、「けっこうです。」などのあいまいな言い方ではなく、「いりません。」、「必要ありません。」とはっきり断りましょう。

### ○再度電話がかかってきても電話に出ず、出たとしても一切相手にしないようにしましょう。

覚えのない番号やしつこく勧誘する相手からかかってきた電話には出ないようにすると安心です。また、常に留守番電話の設定にしておき、用件を確認してから電話に出る方法も効果的です。

### ○商品が届いてしまっても

- 断ったにもかかわらず、一方的に送りつけられた場合は、商品の受け取りを拒否しましょう。その際、送り元の会社名、住所、電話番号を控えておきましょう。
- 電話勧誘で強引に勧誘され、断り切れずに送ることを承諾してしまった場合でも、8日以内であればクーリング・オフできます。

### ○「裁判する」などと脅されたときは、迷わず警察に通報しましょう。

高齢者の周りの方は、しつこい電話がかかってきていないか、見慣れない健康食品の箱が大量に届いていないかなどを注意して見守ってください。

**トラブルが発生したら、すぐに居住地の消費生活相談窓口にご相談ください。**

無料(タダ)ではない!?

## ウォーターサーバーの当選商法にご注意!

### —実態は水の定期購入! 1年未満の解約では解約料がかかる—

「スーパーの一角で開かれているイベントで勧められるままくじを引いたところ、『ウォーターサーバーの無料レンタル』に当選した。当選という言葉に舞いあがってしまい、『今契約しないと権利がなくなる』とも言われたのでその場で契約したが、持ち帰った書類をよく読むと、ボトル入りの水の定期購入が別途必要で、1年未満で解約すると高額な引取り費用が発生するとことになっていた」という相談が寄せられています。

- 「当選した」「無料だ」と言われても、実際は水の定期購入契約である場合があるので注意が必要です。
- 契約する際には説明をよく聞き、慎重に判断しましょう。
- 契約した場所や状況によってはクーリング・オフが可能な場合があります。

**トラブルにあったと思ったら、すぐに居住地の消費生活相談窓口にご相談ください。**

# “遠隔操作”によるプロバイダ勧誘トラブルにご注意!

最近、プロバイダの契約にあたり「事業者から電話で勧誘され、よく理解せず言われるままにパソコンを操作し、事業者に自分のパソコンを“遠隔操作”してもらったところ、承諾していない内容の契約に申し込まれてしまった」というトラブルの相談が数多く寄せられています。このトラブルは、消費者と事業者との合意内容を事後に確認しにくく、解決が難しいケースが多いので注意が必要です。

## ●トラブルケース

- ・遠隔操作で承諾していない契約を結ばされた
- ・未成年に不十分な説明で契約させた
- ・契約が必要だとうそをいわれて遠隔操作された
- ・通信速度が速くなる、料金が安くなるといわれて契約したが、速度は前より遅く、料金も高くなってしまった 等



## ●消費者へのアドバイス

### (1) 自分のパソコンを勧誘業者に遠隔操作させて契約をしないこと

勧誘業者に自分のパソコンを遠隔操作させるということは、契約しようとするプロバイダサービスの内容を確認する機会を失うだけでなく、**自分のパソコン内の情報を勧誘業者が見ることや、自分のパソコンを自由に操作することを許したことになり、セキュリティ面での危険があります。**

遠隔操作をさせる際には、遠隔操作により何が行われるのかをきちんと確認するとともに、勧誘業者が、頼んでいないサービスを勝手に申し込んでしまった等のトラブルも寄せられているので、安易に勧誘業者に遠隔操作をさせて契約をしないでください。

### (2) 契約の内容を十分に理解して契約すること。必要がなければ、きっぱり断ること

電話でのやり取りだけでも契約が成立する場合がありますが、事業者から書面が送られてきて、それを返送してから契約成立になると思っている消費者も少なくありません。「電話でのやり取りだけだったのに、事業者に契約は成立していると言われ、解約料を請求された」という相談も寄せられています。**プロバイダの契約は、特定商取引法の適用がないため、法律上のクーリング・オフ制度はありません。**事業者に対しあいまいな返事をせず、必要がなければ、きっぱり断ることが大切です。

### (3) トラブルになった場合は、居住地の消費生活相談窓口にご相談を

虚偽の説明など、問題のある勧誘を受けた場合は取り消しできる可能性があります。事業者に申し出ても解決しない場合には、あきらめずに居住地の消費生活相談窓口にご相談してください。

子どもたちが安心して安全にインターネットを利用するために、子どもたちへの指導にあたって保護者などが知っておくべきインターネットの最近のトラブルの事例等について解説

## 総務省「インターネットトラブル事例集(平成24年度改訂)」

インターネットは、今や私たちの生活に欠かせないコミュニケーション手段となっています。インターネットがもたらす恩恵は多い反面、様々なネットいじめやネット犯罪が起き、それに子どもが巻き込まれるケースが増加しています。また、子どもが被害者だけでなく加害者になるケースも出ています。

総務省は、子どもたちが安心して安全にインターネットを利用できるよう、最近のトラブルの事例から、子どもたちへの指導にあたって保護者や教職員が知っておくべき事項等を解説した「インターネットトラブル事例集(平成24年度改訂)」を作成し公開しています。

「インターネットトラブル事例集(平成24年度改訂)」は総務省のホームページからダウンロードできますので、積極的な活用をお勧めします。

総務省「インターネットトラブル事例集(平成24年度改訂)」ダウンロードページ

[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/kyouiku\\_joho-ka/jireishu.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/kyouiku_joho-ka/jireishu.html)

## ●消費生活相談事例●

# 子どものオンラインゲーム利用で高額請求



クレジットカード会社から身に覚えのない高額な請求書が届き、調べたら小学生の子どもが親のクレジットカードを無断で使い、インターネットでオンラインゲームのゲーム通貨を購入し、約30万円を使っていた。支払いをしないといけないか。

(岡山市：男性)

## 消費者へのアドバイス

親の知らない間に子どもがオンラインゲームを利用し、クレジット会社から高額な代金を請求されたという相談が数多く寄せられています。

オンラインゲームは、パソコンや携帯電話、スマートフォン、ゲーム機などさまざまな機器で気軽に利用できます。しかし、トラブルが起こっても顕在化しにくく、解決が困難なケースも増えています。

未成年者が法定代理人である親の同意を得ないで行った契約は、お小遣いの金額を超える場合は取り消すことができると考えられます。しかし、オンラインゲームのトラブルでは、一回だけと思い親が子どもにクレジットの番号を教えたら、その後も繰り返し利用できる仕組みになっていたケースや、子ど

もがインターネットのゲーム通貨を購入する際の年齢確認画面で「成年」と偽って利用していたケースなど、取り消しが難しい場合があります。

このため、子どもにオンラインゲームを利用させる場合、大人はゲームの内容や課金の仕組み、利用する機器の機能を確認しておく必要があります。また、クレジットカードや、カード番号を登録しているIDの管理には十分に注意しましょう。

何よりもゲーム利用のルールなどについて、日ごろから子どもとよく話し合っておくことが大切です。

トラブルが生じた場合は、早めに居住地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

## 消費生活ビデオ・DVDライブラリー

ビデオ・DVDライブラリーに次のDVDが加まりました。

若者の適切なインターネット利用推進啓発DVD

### インターネット×リアル

～より良いネットコミュニケーションを築いていくために～

企画・作成：千葉県県民生活課

88分



中学・高校生向け

若者がインターネットの利用による消費者被害や犯罪行為などのトラブルに巻き込まれないために、インターネットの利点と危険性、個人情報に関する危険性、不当請求や架空請求などを題材にしてインターネットリテラシーを学びます。

\* 貸出については、当センターへお申し出ください。TEL (086) 226-1019

\* ビデオ・DVDライブラリーの在庫については、当センターのホームページをご覧ください。

<http://www.pref.okayama.jp/site/syohi/koho-v-list.html>