

センター からの

2017
1・2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
TEL 086 (226) 1019 (2017.1月発行)

Contents

- 消費生活に関するご相談
- テレビショッピング契約条件をよく確認しましょう
- 各種講座を開催しました (①消費者啓発セミナー ボランティア講師養成講座 ②消費生活講座 ③消費生活相談員等レベルアップ講座)
- リーフレット「笑顔でくらすく虎の巻」被害にあわない対応策教えます」を作成しました
- 古い灯油を使ったら石油ストーブが故障
- 消費生活相談事例
- 幼児向け消費者教育教材(紙芝居「ももたのおかいもの」)を作成しました

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。「188泣き寝入り」で覚えて下さい。)
イヤ

●岡山県消費生活センター **FAX:086 (227) 3715**

●岡山県消費生活センター **e-mail: syohi@pref.okayama.lg.jp**

●消費のアドバイス **山陽新聞 毎月1回掲載**

●岡山県消費生活センターTwitter アカウントID **@SyohiOkayamaken**

テレビショッピング 契約条件 をよく 確認 しましょう

テレビショッピングで、簡単に腹筋を鍛えることができるという健康器具を注文し、届いてすぐに試してみたが思ったようにできなかった。返品しようと、業者に連絡すると「開封した場合、返品は受け付けられない」と言われた。「実際使ってみなければわからないではないか」と苦情を言ったが「返品についてはテレビでも伝えているし、同封している書類にも書いてある」と、こちらの言い分を聞いてくれなかった。

(70歳代 女性)



- テレビショッピングでは、返品条件などについて表示時間が短く、分かりにくいことがあります。印象だけにとらわれず、返品条件や使い方などをよく確認してから注文しましょう。
- テレビショッピングなどの通信販売にはクーリング・オフの制度はなく、事業者が返品の特約を設けている場合は、それに従うこととなります。返品が出来る場合でも、「開封後の返品は不可」「使用後は返品できない」などの条件があることもあり、注意が必要です。
- 少しでもおかしいと思ったら、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」256号より)

当センターで各種講座を開催しました。

① 消費者啓発セミナーボランティア講師育成講座

平成28年10月27日（木）、地域で行われる消費者被害防止のためのセミナーに派遣するボランティア講師の人材育成と資質向上のための講座を開催し、約40名が参加しました。

公益社団法人全国消費生活相談員協会 広報部長 尾嶋由紀子氏を講師に招き、「みんなで見守り 気づいて つなごう！」と題した講演の後、ワークショップ「出前講座をやってみよう」を行いました。各グループの熱演で会場は大いに盛り上がりました。ボランティア講師の方々の今後益々の活躍が期待されます。



② 消費生活講座

一般消費者の方々に消費生活に必要な知識を習得していただくために「消費生活講座」を年5回開催しています。第4回講座は11月18日（金）に開催され、一般社団法人日本ヒーブ協議会 監事 高野逸子氏を講師にお招きし、「生活者と企業の信頼ある関係をめざして～お客様の声を活かした取り組み55・33事例から～」のテーマで、フタにヨーグルトの付かない材質を開発した事例や超高齢社会における企業の消費者対応等を紹介していただきました。約30名が参加し、和気あいあいとした講座になりました。



③ 消費生活相談員等レベルアップ講座

消費生活相談に従事している市町村の相談員及び担当行政職員を対象に資質の向上を図ることを目的とした「消費生活相談員等レベルアップ講座」の第2回を10月31日（月）に開催し、消費生活相談員等40名が参加しました。

公益社団法人全国消費生活相談員協会 常務理事 柳川淑子氏を講師にお招きし、「よりよい相談対応を目指して～“聴く”を中心に～」というテーマで、相談対応にあたっての心構えや公平・迅速・秘密の保持の重要性、聴き取りは事実関係の把握が重要等経験に基づく貴重な話を伺いました。その後グループに分かれての事例検討を行い、活発な意見が交わされました。

消費者啓発リーフレット

「笑顔でくらす 虎の巻 被害にあわない対応策教えます」 を作成しました。

岡山県消費生活センターでは、相談の多い「ワンクリック詐欺」、「インターネットプロバイダの変更」や「点検商法」等の5類型をイラストを使って分かりやすく説明したリーフレットを作成しました。

高齢者被害を防止するための啓発講座や、地域の見守り活動にご活用ください。

あの手この手魔の手
こんな「言葉」にご用心!

「電話料金が安くなります」
…… 転用承諾番号を
大手電話会社を名乗って「ネット回線速度が速くなる」「電話料金が安くなる」と言って電話がかかって、買われるままにパソコンを操作しただけだったが、後日請求書を確認すると説明と違って安くはなかった! 自らに目撃被害者も関わっていた!
対応策 ・初期契約確認制度があります(契約書を受け取って8日以内)
・届の届明で契約した場合などは解約できる場合があります。まず相談

「18歳以上」をクリックしたら「登録完了」になり15万円請求する画面が表示され、慌てて事業者に電話をかける。知らない業者からの電話には問い合わせの電話を掛けるべきだった。
対応策 ・コンビニで購入したプリペイドカードのID番号を伝えるのは危険!
・絶対に販売店にしないで、まずは相談
・個人情報を取捨する業者からの勧誘かけにも要注意。相手にしない!

「あなただけ」特別に
…… もうかります!!
「おまかせ」で「特別に」などと言って電話がかかってきたり、書類が送られてきたり、知らない業者からの電話には問い合わせの電話を掛けるべきだった。
対応策 ・相手に話を聞く前に、はっきり「お断りします」と言ってお断りしなさい!

「点検は無料です」
…… 今すぐ工事しないと危険!
点検に来た事業者に「今すぐ工事をしないと危険!」などと言われて、思わず高額な契約をしてしまった!
対応策 ・本場とその工事が必要ですか? 契約する前に必ず相談
・事業者が自宅を訪問する訪問販売にはクーリング・オフ制度があります

岡山県消費生活センター

問い合わせ先
岡山県消費生活センター
TEL 086-226-1019

古い灯油を使ったら石油ストーブが故障?

石油ストーブを購入して2日後、消火しようとした際に、操作つまみが上がらず、緊急消火ボタンも作動しなかったために、新品と交換してもらった。3カ月後にも同じように消火できなくなり、販売店を呼び消火してもらった。

販売店からは昨シーズンの灯油を使ったことが原因ではないかと言われた。

(70歳代 女性)



- 灯油は、保管方法を誤ると日光や熱による変質、水や異種の油などの混入により「不良灯油」になることがあります。
- 不良灯油を石油暖房機器に使用すると、少量でも異常燃焼や機器の故障につながり危険です。
- 保管するときは、灯油専用容器に入れ、日光や雨の当たらない場所に置きましょう。
- シーズン中に使い切れなかった場合や、長期保管し変質の可能性がある灯油は決して使用せず、購入した石油販売店に相談するなどして安全に廃棄しましょう。

(国民生活センター「見守り新鮮情報」第206号より)

●消費生活相談事例●

資格商法の二次被害に注意！



8年前に行政書士講座を受講したが、試験に合格しなかった。最近になって8年前の講座は生涯学習契約になっているので、100万円支払って引き続き受講するか、80万円の教材を購入するかどちらかを選択するようにと知らない業者から1日に何度も電話がかかるようになった。今後どのように対応したらよいか。

(岡山市 男性)

消費者へのアドバイス

過去の契約は支払いが終われば完了しており、受講料や教材代を払う必要はありません。話を聞くほど相手のペースに巻き込まれ、断りにくくなります。必要なければ、きっぱり断り早めに電話を切りましょう。電話があっても無視して相手にしないようにして、書類や教材を送りつけられても受取を拒否しましょう。

また、最近の傾向として、以前受講した講座が資格を取得できるまで契約は終わっていないと、新たな契約を迫ったり、終了したければ解約料を請求してくるものや、「手数料を払えばコンピュータの名簿から名前を削除して、他の業者から勧誘電話が来ないようにしてあげます」と高い手数料を要求されるといった「二次被害」が多くなっています。これは、過去の受講者名簿が別の業者に出回っているこ

とが原因のようです。

なお、電話勧誘による契約は、特定商取引に関する法律の「電話勧誘販売取引」の規制を受ける取引となります。契約内容についての書面交付義務やクーリング・オフ制度があり、電話勧誘販売取引について、契約を締結しない旨の意思表示をした者への勧誘の継続や再勧誘を禁止しています。

契約内容に疑問が生じたり、事業者の対応に不審な点がある場合は、お住まいの自治体の消費生活相談窓口にご相談ください。

お住まいの自治体の消費生活相談窓口の電話番号がわからないときには、消費者ホットライン「(局番なし) 188」に電話してください。最寄りの消費生活相談窓口につながります。

岡山県消費生活センター 086-226-0999

幼児向け消費者教育教材を作成しました

紙芝居

「ももたのおかいもの」

A2版 16ページ 制作：岡山県

「ももた」が、夢の中で「きまりのないくに」へ行きお店のケーキをかかって食べていると、鬼がやってきて大変なことになるという物語です。子ども達は、買い物の意味や、きまりや約束を守ることの大切さを楽しく学ぶことができます。

貸出もしていますので、幼稚園、学校、地域、職場などの学習会・研修会等でご活用ください。



※貸出については、当センターへお尋ねください。TEL(086)226-1019

※当センターのホームページにも掲載しています。

<http://www.pref.okayama.jp/site/syohi/>