

消費生活センターだより

発行 姫路市消費生活センター

- 再び急増！訴訟をほのめかすハガキによる架空請求！
- 平成 29 年度 消費生活相談概要がまとまりました
- 消費生活センターが行う啓発事業のご案内
- 参加者募集！～夏休み子ども消費生活学習会～
～高齢者消費者被害防止講座～
- 私たちの消費行動が地球の未来を変える！
「エシカル消費」ってなに？

再び急増！訴訟をほのめかすハガキによる架空請求!!

過去にトラブルが多かった、ハガキによる架空請求が再び増加しています。ご自宅に法務省などの行政機関名で「総合消費料金の訴訟通告」というハガキが届いたら、それは架空請求です。このような心あたりのないハガキが届いても絶対に連絡しないでください。連絡をすることで、相手に氏名や電話番号などの個人情報を知らせることになり、弁護士と称する者から金銭を要求される場合もあります。

法務省が個別の民事訴訟案件に関して消費者にハガキで連絡するようなことはありません。不安に思ったら、消費者ホットライン(☎188)に電話してください。お近くの消費生活センターにつながります。



平成29年度 消費生活相談概要がまとまりました

平成29年度に姫路市消費生活センターに寄せられた消費生活相談の概要がまとまりました。その結果をお知らせします。

相談件数
ワースト10

商品・役務	件数・前年度件数・増減	主な内容
放送・コンテンツ等	534件 前年812件 増減▲278	身に覚えのない有料サイトの利用料を請求するSMSが届いた。支払わないと訴える と書いてあるがどうすればよいか。
レンタル・リース・賃借	164件 前年196件 増減▲32	賃貸アパートを退去するにあたり、原状回復費用が高額すぎる。 その内容に納得がいかない。
健康食品	162件 前年130件 増減32	高齢の両親が住んでいる実家に注文していない健康食品が 送られてきた。開封してしまったがどうすればよいか。
インターネット 通信サービス	140件 前年187件 増減▲47	電話でプロバイダ料金が安くなると勧誘され申し込んだが、実際には 安くならないことがわかった。解約したい。
工事・建築・加工	123件 前年130件 増減▲7	外壁塗装の勧誘電話がとてもしつこい。無料で工事をすると 言うが非常に怪しいので情報提供したい。
移动通信サービス	108件 前年100件 増減8	スマートフォンを契約したが、無料特典だと説明された付属品が実は有料だった とわかった。返品希望。
修理・補修	90件 前年56件 増減34	自宅のトイレが詰まり、ネットで調べた業者に修理を依頼したが、見積りより高い 金額を請求された。返金希望。
化粧品	83件 前年61件 増減22	テレビ通販で化粧品を注文したが定期購入になっていた。2回目に届いた化粧品を送り 返したが代金を支払うよう請求書が届いた。支払わないといけないうか。
融資サービス	83件 前年72件 増減11	家族に借金癖のある人がいる。これ以上借金させないようにしたいので手立てを 教えてほしい。
自動車	82件 前年81件 増減1	ネットで中古車を購入したが、ドアがちゃんと閉まらない。ほかにも不具合があり解 約したい。



消費者トラブルに 遭わないために

平成29年度に姫路市消費生活センターに寄せられた新規相談件数は3,528件、継続相談件数は1,444件、受付総数は4,972件でした。新規相談件数は、前年度3,853件から325件減少しています。

契約当事者※を男女別で見ると、女性の割合が若干多く、年齢割合では、男女共70歳代以上が最も多く、男性は21.1%、女性は22.0%を占めました。

※契約当事者とは、相談者とは別に消費生活上の取引をした当事者を把握するため、相談の動機となる消費生活上の行為をした当事者のこと。



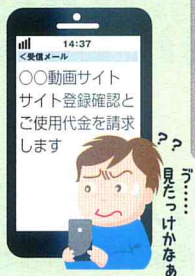
身に覚えのない
請求ハガキが届いたのですが



平成29年度は全体の相談件数が大幅に減少しています。その要因の一つとして、消費者への普及啓発や情報提供により、消費者被害の未然防止の効果が徐々に現れているように思われます。また、インターネットで検索して自ら参考になる情報を収集するなど、消費者自身で早めに解決するようになっているとも考えられます。

「放送・コンテンツ」に関する相談が最多!

「突然スマホに身に覚えのない有料動画料金や大手通販サイトの商品購入代金を支払うようSMSが届いた」といった架空請求に関するものが多数を占めています。他方、無料とうたうアダルトサイトをクリックしたところ、いきなり会員登録になって高額な料金を請求される「ワンクリック請求」の相談は268件から87件に減少しています。



「健康食品」と「化粧品」では、 定期購入トラブルに関する相談が依然増加傾向。

「お試しのつもりで注文したら定期購入になっていた」といった相談が、昨年に引き続き増加傾向にあります。また、突然知らない業者から「ご注文いただいた健康食品を送ります」と電話があり、申し込んでいないと伝えても強引に健康食品を送りつけられたという相談も多く寄せられました。後者のケースは特に高齢者が狙われています。



「インターネット通信サービス」は 昨年に比べ減少。

光回線とプロバイダに関する相談が多く寄せられました。しかし、平成28年5月21日に改正電気通信事業法が施行され、電気通信サービス※の契約に「契約後の書面の交付義務」「初期契約解除制度」が導入されたことにより減少傾向となっています。(※電気通信サービス:携帯電話端末サービス、インターネット接続サービス、固定電話など)



「修理・補修」では、水回りの修理サービスに関する相談が目立つ。

「ネットや電話帳を見て、台所やトイレなど水回りの修理サービスを依頼したところ、思いもよらない高額な料金を請求された」というものが多く、中には原因や状況の説明もなく、「このまま放置すると数百万円の工事が必要になる」と消費者の不安をあおり、必要のない工事まで契約させられたという悪質なケースもありました。



～消費生活センターより一言～

最近、相談者の中には、事前にご自身でインターネットで情報を得てから相談される方がいます。インターネットは欲しい情報をすぐ入手できる非常に便利なものですが、検索した情報が全て正しいわけではありません。中には間違った情報もあります。ネット上の情報を鵜呑みにするのではなく、その情報に根拠はあるのか、発信者は誰なのかなど第三者的視点に立って考え、その情報を正しく理解して活用することが必要です。

また、被害に遭わないためには「お金を払う前に一度立ち止まって考えること」「少しでも不安や疑問に感じたら、一人で判断せず家族や周りの人に相談すること」が大切です。困ったことがあれば、どうぞお気軽に消費生活センターへご相談ください。

情報の根拠? 真実?

INTER NET 虚偽?

事実?

誰発信?



消費生活センターが行う啓発事業のご案内!

姫路市消費生活センターでは、消費者の意識や知識の向上を目的として講演会やセミナーなどを実施しています。年間の事業をご紹介します。

7月 消費生活法律講座(受付終了しました)

8月 夏休み子ども消費生活学習会(詳細は下記のとおり)

9月 高齢者消費者被害防止講座(詳細は下記のとおり)

11月 暮らしに役立つ金融経済講演会
(ファイナンシャルプランナー等をお招きしての、金融経済に関する講演会です。)

12月 消費生活セミナー
(衣食住など日々の暮らしに密着したテーマについて学ぶセミナーです。)

2月 消費生活講演会
(平成29年度は奥園壽子さん、平成28年度は池田清彦さんをお招きしました。)

講演会 セミナー開催の お知らせ

皆さんも参加してみませんか?



これらの事業は、姫路市在住又は在勤の方を対象にしています。参加者募集のご案内は、広報ひめじやホームページへの掲載、地域事務所・支所・出張所などへのチラシの設置などにより情報提供していきますので、参加してみたい!と思われた方は、ぜひお申し込みください。

参加者募集!

～夏休み子ども消費生活学習会～

- 日時** 8月1日(水)13時30分～15時30分
- 会場** 姫路市市民会館 4階 第6会議室(姫路市総社本町112番地)
- 対象** 市内の小学校に在学の4～6年生と保護者
- 定員** 30組 60人(応募者多数の場合は抽選)
- 受講料** 無料
- 内容** 夏休みの自由研究のヒントになります!スマホやパソコンでインターネットを安全に楽しむための学習をしましょう。
- 申込み** 7月24日(火)までにハガキ(当日必着)、FAX又は電子メールで。
住所、児童名、学校名、学年、保護者氏名、電話番号を記入のうえ、
姫路市消費生活センター「夏休み子ども学習会」係まで



参加者募集!

～高齢者消費者被害防止講座～

- 日時** 9月18日(火)13時30分～15時
- 会場** 生涯学習大学校 2階 201教室(姫路市田寺東2丁目11番1号)
- 対象** 市内在住又は在勤の方
- 定員** 80人(応募者多数の場合は抽選)
- 受講料** 無料
- 内容** 元姫路警察署長であり人間心理学科の教授であった犯罪心理のプロが笑いととも消費者被害から身を守る方法をお伝えします。
- 申込み** 9月7日(金)までにハガキ(当日必着)、FAX又は電子メールで。
住所、氏名、電話番号を記入のうえ、
姫路市消費生活センター「高齢者消費者被害防止講座」係まで



参加申込先

- 〒670-8501 姫路市安田四丁目1番地 **姫路市消費生活センター**
- 電話 **221-2519** FAX **221-2108**
- 電子メール **syohiseikatu@city.himeji.lg.jp** までお申し込みください。



メールの受信漏れ防止のため、受信確認メールを送信させていただきますので、確認メールが届かない場合は再度お申し込みをお願いします。

私たちの消費行動が地球の未来を変える！

「エシカル消費」ってなに？

「エシカル」とは、「倫理的・道徳的」という意味で、「エシカル消費」とは、**人や社会、地球環境に優しい(配慮した)商品やサービスを選んで購入あるいは消費することです。**

「エシカル消費」ってなぜ生まれたの？

私たちは、今日、世界中のいろいろな商品やサービスを安く簡単に手に入れることができます。しかし、安くて便利に買い物ができる裏には、大量消費・大量廃棄に伴う資源の浪費や環境破壊、途上国の生産者の健康被害や児童労働、気候変動などの深刻な問題が存在しています。私たちの毎日の消費行動は人、社会、環境ひいては地球の未来にまで影響を与えているのです。これらの問題をよい方向へ導いていくための有効な手段として「エシカル消費」が生まれました。



「エシカル消費」ってどんなものがあるの？

環境に優しい消費

- ・グリーン購入
- ・自然保護の認証がある商品の購入
- ・ゴミを減らす
- ・自然エネルギーの利用
- ・エコマーク付き商品の購入
- ・オーガニック製品の購入
- ・車のレンタル・シェア

人・社会に優しい消費

- ・フェアトレード商品の購入
- ・障がい者支援につながる商品の購入
- ・売上げの一部を寄付する商品の購入

地域に優しい消費

- ・地元で生産されたものを地元で消費する
- ・地元商店街での買い物
- ・自然災害や風評被害で困っている地域の製品の購入
- ・伝統工芸品の購入

「エシカル消費」って何をすればいいの？

「エシカル消費」に正解や決まったルールはありません。買い物をするときやものを廃棄するときに「どこでどんなふうに作られたのかな」「地球や環境に優しいのかな」など考えれば、それが「エシカル消費」です。しかし「エシカル消費」の捉え方は個人、場所、時代によって違いますし、全てを「エシカル」にすることは現実難しいです。「必要なものを必要な分だけ買うよう心がける」、「たまにフェアトレードのコーヒーやチョコレートを選んでみる」、「地元で作った野菜を買ってみる」など、まずは**自分のできる範囲で始めてみましょう**。私たちの消費行動が、地球の未来を変えていきます。



消費生活センターからのお知らせ

姫路市消費生活センターでは、市民からの消費生活に関するご相談を電話又は来所でお受けし、その問題解決に向けて情報提供やアドバイスを行っています。相談は契約書などを確認したり、契約時にどのようなやりとりがあったかななどの詳しい話をお聞きしながら対応しますので、メールでの相談は受け付けておりません。平日は仕事があるので相談できないという場合は、下記の相談窓口をご利用ください。



消費者
ホット
ライン

い や や
☎188 ※年末年始は除く

平日 最寄りの消費生活センターの相談窓口につながります。

土・日・祝日 国民生活センターにつながります。(10:00~16:00)

アナウンスに従って操作してください。IP電話など、一部の電話からはつながりません。詳しくは、独立行政法人国民生活センターのホームページ
http://www.kokusen.go.jp/map/weekend_madoguchi.html をご覧ください。

④土日祝日の相談窓口は緊急避難的な助言を主に行っており、原則、即日回答のみとなります。

相談専用電話
(079)221-2110

※姫路市に在住、在勤の方に限ります。
事業者からの相談は受け付けていません。

◆◆消費生活上のご相談、お問い合わせは◆◆

姫路市消費生活センター

姫路市安田四丁目1番地(姫路市役所1階)

ホームページアドレス <http://www.city.himeji.lg.jp/s30/2212110>

※メールでの相談は受け付けていません。

受付時間: 月曜日~金曜日 9時~17時 姫路市消費生活センター



検索