

まもろうネットニュース第3号

～登別市消費者被害防止ネットワークニュース～

発行日：平成29年7月25日

発行：登別市消費者被害防止ネットワーク

【事務局】登別市消費生活センター（85-3491）

登別市消費者被害防止ネットワーク 定例会議開催！！

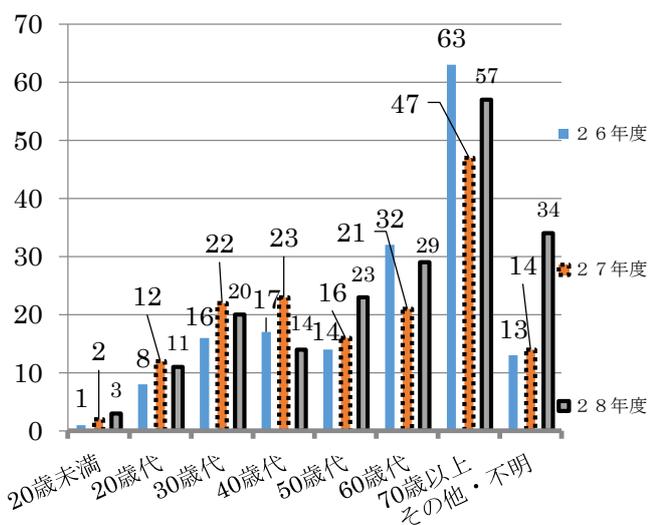
7月18日(火)に市民会館において、平成29年度 登別市消費者被害防止ネットワーク定例会議を開催しました。当日は、高齢者等を消費者被害から見守る体制を強化するため、「登別市はいかい高齢者等SOSネットワーク」の開催に合わせた二部構成として介護事業者、民生委員児童委員協議会、社会福祉協議会、地域包括支援センター、消費者協会、連合町内会、金融機関などの構成機関から約130名の方々にご出席いただきました。



会議では、平成28年度登別市消費生活センターの事業について報告し、周囲の人への「見守り」や「気づき」の視点についてDVDを上映して理解を深めてもらいました。また、登別市消費者被害防止ネットワークのポスター、リーフレットの作成を報告し、周知と活用をお願いしました。



▽平成28年度 登別市消費生活センター相談報告



登別市消費生活センターでは、平成28年度事業報告書を作成しました。相談件数は191件で昨年度と比較すると34件増加し、左図のように昼間在宅している高齢者からの相談が依然として多く、消費者被害に遭いやすい傾向がみられました。

主な相談内容としては、放送・コンテンツ等及びインターネット通信サービスに関する相談が60件となり前年度と比較すると12件増え、次に健康食品等16件、サラ金・フリーローン等16件、新聞・書籍等15件でした。登別市消費者被害防止ネットワーク設立後、各関係機関からの連携対応や情報提供依頼が、8件ありました。

今後、ネットワークの機能や効果、周囲の人への「見守り」や「気づき」の大切さについて、更に関係機関のご理解とご協力を得て、消費者被害の防止に努めて参ります。

消費生活センターに寄せられた相談事例

Q：福祉関係者からの相談

見守り支援中の高齢者（80代・男性）が、光回線の電話勧誘などで2社と契約し、2社とも本人が解約手続きを行ったため、固定電話が使えない状況になっています。

また、別の契約書面もあり、支払の状況から、さらに1社のプロバイダ契約が継続していると思われます。

遠方の家族とも相談し、固定電話の復活とインターネットに関連する契約内容を整理したいので、対応をお願いしたい。



(消費者庁イラスト集より)

A：

保管していた契約書面、請求書等に基づき、時系列に契約状況を確認すると共に、相談員から契約先に対して内容を聞き取りました。

一社の契約は、半年前に電話勧誘による光回線転用で、1ヶ月前本人から解約の申出があり手続き済みでした。光回線廃止の工事をすると光電話を使用できない状況になると説明済みとのこと。

もう一社は、代理店による電話勧誘のため代理店に調査した結果、「本人からの申出による解約手続き済みで高齢者であることに配慮し、本来必要な違約金は、請求しない。」と連絡がありました。

インターネットの利用履歴を確認したところ、全く利用しておらず、今後はインターネットを利用しないと本人が納得したので、固定電話の新規の申込手続きを行い、二重契約だったプロバイダの解約手続きの対応をとりました。



ワンポイント～電気通信サービスの初期解除制度～

平成 28 年 5 月 21 日から改正電気通信事業法が施行され、電気通信サービスの消費者保護ルールが変わりました。契約前の説明義務が強化され、高齢者や障がい者などの、配慮が必要と思われる利用者に対しては、十分に説明することが義務付けられました。

また、契約後に事業者の名称や契約したサービスの種類、料金支払い時期や方法などを記載した契約書面の交付が義務付けられました。

主なプロバイダサービスや光回線の契約については、契約書面を受領した日から、8 日間は電気通信事業者の合意がなくとも、利用者が希望すれば、理由にかかわらず契約が解除できる**初期契約解除制度**という新しい制度の対象となります。

但し、契約解除までに利用したサービスの料金や法令で定められた範囲内で工事費、事務手数料を支払う必要があります。

～出前講座を実施しています～

登別市消費生活センターは、6月20日に介護事業者などを対象とした消費者被害防止出前講座を若草町のデイサービス「えがおの里」で実施しました。介護事業者の声掛けに応じ地域民生委員、町内会役員、地域包括支援センター「けいあい」の方々も参加しました。相談員から、高齢者や福祉施設利用者の方が特殊詐欺や次々と消費者トラブルにあわないために周囲の人による「見守り」と高齢者のいつもと違うちょっとした変化への「気づき」の視点と異変を察知した際、消費者センターに連絡していただくよう呼びかけました。



また、えがおの里施設長 原 江美子氏から『今回の講座を受講して、被害にあっても気づかない、相談できない高齢者が多いと知りました。私達は、利用者様との普段の会話から日常生活の変化に気づき、毎日の送迎の際には身の回り品等不審者が出入りしている形跡に気がつけたいと思います。今後は、今まで以上に高齢者の消費者被害を未然に防止する手助けになれるよう、講座で聞いたことを活かし日々心掛けていきたいと思いました。』との感想を寄せてもらいました。

消費生活センターでは、このような機会が増え関係機関とスムーズな連携対応が図られるよう進めてまいります。

出前講座のお申込みは**消費生活センター(85-3491)**までご連絡ください！

◇消費生活センターについて◇

消費生活センターは登別市役所 1 階 2 番窓口の市民サービスグループ内にあります。相談は平日の午前 9 時から午後 5 時 30 分まで受け付けており、電話や来庁での相談対応を行っています。

消費生活に関するトラブルは、年々巧妙化し、被害額も大きくより深刻化しています。どこに相談してよいか分からないとき、契約や取引に関するトラブル、製品事故、多重債務などを窓口で受け付けております。

また、相談者のプライバシーの保護や相談しやすい環境に努めるとともに、高齢者や障がいをお持ちの方には、訪問対応も行っておりますので、お気軽にご相談ください。

▶登別市消費生活センター：☎85-3491



(消費者庁イラスト集より)

見守り 新鮮情報



申し込んだ覚えはないのに、数億円当選したとのメールがスマートフォンに何度も届くので、本当に当選したかもしれないと思い返信した。当選金を受け取るには登録料1万円がかかると言われ、指示されるままにプリペイド型電子マネーのギフト券をコンビニで購入して、番号を写真に撮って送信した。その後も手数料等の名目で請求があり、合計で5万円ほど支払ってしまった。返金してほしい。(60歳代 男性)

「数億円当選した」 はずが5万円の支払いに 迷惑メールは無視

ひとこと助言



見守るくん

迷惑メールは
無視

- 「有料サイトの料金が未納」「当選したのでお金がもらえる」などの心当たりのないメールやSMS(ショートメッセージサービス)が届いても、絶対に開かず、すぐに削除してください。
- 安易に連絡をしてしまうと、金銭を要求されたり、個人情報聞き出されたりする危険があります。メールの内容には反応しないようにしましょう。
- 不安を感じたときや困ったときは、早めに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)。