

4 暮らしのかわら版

| タイトル | 発行年月 | 頁 |
|---------------|----------|----|
| 暮らしのかわら版 第35号 | 平成26年5月 | 56 |
| 暮らしのかわら版 第36号 | 平成26年7月 | 60 |
| 暮らしのかわら版 第37号 | 平成26年12月 | 64 |
| 暮らしのかわら版 第38号 | 平成27年3月 | 68 |

くらしのかわら版

第35号



第35号の内容

- ▼平成26年度消費者月間について
- ▼「こんなトラブルあるんです！」最近の消費者トラブル事例から
- ▼消費生活センター開催講座予定/借金問題無料相談会のご案内/
滋賀県内の消費生活相談窓口のご案内

平成26年度消費者月間について

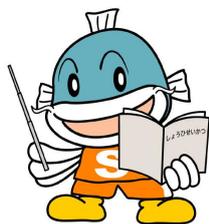
5月は消費者月間です。 今年度の消費者月間統一テーマは

「つながろう消費者 ～安全・安心なくらしのために～」

近年、高齢者の消費者トラブルの相談件数が、高齢者の人口の伸び以上に増加しています。また、これまで被害に遭った高齢者が再び狙われて被害に遭う「二次被害」も、増加傾向にあります。

そのため、被害に遭うリスクの高い消費者、特に高齢者や障害者等の方々を、地域の関係者が幅広く連携し、効果的・重点的に地域で見守る体制を推進していきます。

また、滋賀県では消費者月間を記念して、下記のイベントを開催します。
みなさんのご参加をお待ちしています。



◆くらしの情報セミナー（担当：滋賀県消費生活センター）

日 時：平成26年5月29日（木）午前10時～12時

会 場：滋賀県消費生活センター（彦根市元町4-1）

講 師：前・国民生活センター理事長、弁護士 野々山 宏 氏

テーマ：消費者トラブルに対応できる「賢い消費者」になろう
～最近の消費者問題と期待される消費行動～

申込：問合先：消費生活センター ☎（0749）27-2234

◆パネル展示（担当：滋賀県総合政策部県民活動生活課）

展示日：平成26年5月7日（水）～5月13日（火）

会 場：ビバシティ彦根 センターモール

5月10日（土）はキャッピーも
ビバシティ彦根にくるよ！





「こんなトラブルあるんです！」最近の消費者トラブル事例から

消費者トラブルを回避するためには、自ら知識を身に着けることが必要です。
最近多いトラブル事例と対処法を紹介します。

SNSの思わぬ落とし穴にご注意！—消費者トラブルのきっかけは、SNSの広告や知人から？—

新年度を迎え、新たな生活の始まりや人間関係の広がりをきっかけにSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を始めたり、SNSの友人関係が広まったりしていると思いますが、全国の消費生活センターにはSNSに関連した相談が多数寄せられており、増加傾向が続いています。

「SNS」・自己のプロフィールを登録・公開することで、インターネット上において友人・知人等とつながり、交流できるウェブサイト・サービス

【事例1】SNSの広告で、「お試しサプリメント」を注文しクレジットカードで決済した。その後、クレジットカードの明細書に注文した商品以外の請求があがっていることに気付いた。定期購入になっていたらしい。購入時のホームページは見当たらず、電話番号もわからず連絡がとれない。（30歳代女性）

【事例2】SNSを通して同級生から連絡があり3日前に会った。同級生から自分の働いているオフィスに案内され、ネットワークビジネスの勧誘をされた。その場で「やりたくない」と断ったが、そのままでは帰れない雰囲気になってしまい、契約書にサインしてしまった。（20歳代女性）



相談からみられる特徴

◇ SNSに登録した情報等と連動した「ターゲティング広告」が短期間だけ掲載

SNS上の広告は、登録した消費者の個人情報[※]が反映されて一部の人に対してのみ表示されている場合や、短期間だけ表示されてトラブル発生後に広告を確認しようとしても表示が終わっている場合がある。

◇ SNSの知人とのやり取りがきっかけでトラブルにあう場合がある

SNSで知り合った相手から出会い系サイトに誘導されたり、マルチ商法の勧誘を受ける事例もある。またSNSでつながりやすくなった、もともとの知人に勧誘されるきっかけとなる場合がある。



消費者へのアドバイス

◇ SNSに表示される広告や、登録する情報の確認をする

- (1) 「大手SNSに表示される広告なので安心だろう」と思い込まず、利用する通販サイトの表示や利用規約をよく確認すること。また表示されている画面を保存したり印刷しておく、トラブル解決に役立つことがある。
- (2) 広告に利用される可能性があることを認識し、SNSに登録・掲載する情報についてよく検討・確認する。

◇ SNS上で知り合った相手の書き込み内容等を、全てうのみにしない インターネット上では匿名のやり取りが可能であり、本物である保証もない。

サイトは日本語だけど!? 海外通販のトラブル

海外の通販サイトで商品を注文したところ、「**代金を支払ったのに商品が届かない**」
「**届いた商品が模倣品のようだ**」といった相談が寄せられています。



【事例】中学生の息子が、あるメーカーのサッカーシューズをインターネットで注文した。サイトは日本語なのに振込口座が外国人名義だったので不審に思ったが代金を振り込んだ。その後、国際郵便で届いた荷物を開けてみると、注文したシューズとラインの色が違う上、つくりも粗雑で本物が疑わしい。「注文した商品と違う。交換希望」と再三メールを送っているが、何の連絡もない。（当事者：男子中学生）

ひとこと助言

- ・日本語で書かれていたため、海外事業者のサイトであってもそれと気づかず利用してしまうケースがあります。サイト内の日本語が不自然である時には注意が必要です。
- ・事業者の所在地や電話番号などの情報を事前にしっかり確認しましょう。メールアドレスしか記載されていないようなサイトでの取引は危険です。
- ・代金の前払いは商品の未着のほか、商品に問題があった場合のリスクも消費者が負うこととなります。「前払い」してまでその契約をすべきかよく考えましょう。
- ・極端に値引きされている場合は模倣品の可能性があります。模倣品の輸入は消費者が法律違反に問われる恐れもあるので注意しましょう。



消費者トラブルの情報を消費生活センターを通して消費者庁に集約することで、今後の被害防止に役立てることができます。

次のトラブルを予防するためにぜひ情報提供をお願いします！

滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

平日・土日 午前9時15分から午後4時まで 祝日、年末年始は除く



☆☆平成26年度消費生活センター開催講座予定☆☆

| 月 | 日 | テーマ | 講師 |
|---|-----|---|------------------------------|
| 5月 | 29日 | くらしの情報セミナー(平成26年度消費者月間記念) 消費者トラブルに対応できる「賢い消費者」になろう ～最近の消費者問題と期待される消費行動～ | 前・国民生活センター理事長 弁護士 野々山 宏 氏 |
| 親子くらしの体験セミナー (7月下旬予定) 日程、テーマについては調整中 同内容の講座を午前・午後の2回ずつ開催します | | | |
| 消費者講座(地域での見守りについて) | | 講師：相山女学園大学教授 東 珠実 氏 9月～11月に県内2か所で同内容の講座を開催予定 ＜詳細については決まり次第お知らせします＞ | |
| 12～3月 | | くらしの情報セミナー 2回程度開催予定(日程およびテーマについては決まり次第お知らせします) | |



平成 26 年度借金問題無料相談会

「借金返済のために借金をしている」「住宅ローンや教育費が負担になっている」など、お金のことで悩んでいる方、どうぞご相談ください。

法律の専門家（弁護士、司法書士）が債務整理の方法などアドバイスを行います。

◆対面相談 <各日とも定員6名、先着順予約制、1件1時間>

◇相談日：5月24日（土）、9月6日（土）、12月6日（土）、3月7日（土）

◇時間：10:00～11:00、11:00～12:00、12:00～13:00（各1時間）

◇会場：滋賀県消費生活センター（彦根市元町4-1）

◇予約先：滋賀県 県民活動生活課 消費生活担当（☎077-528-3412）

◆電話相談 面談での相談会は気おくれしてしまって・・・という方はまずはお電話で！

◇相談日：8月2日（土）、11月1日（土）、2月7日（土）、いずれも10:00～13:00

◇相談専用電話：0749-27-0410（注：相談日以外はつながりません）

○主催：滋賀弁護士会、滋賀司法書士会、滋賀県

○お問い合わせ先：滋賀県 県民活動生活課 消費生活担当（☎077-528-3412）

○滋賀県内の消費生活相談窓口のご案内

（平成26年4月1日現在）

| 相談窓口 | 電話番号 | 相談窓口 | 電話番号 |
|---------------|--------------|------------|--------------|
| 滋賀県消費生活センター | 0749-23-0999 | 彦根市生活環境課 | 0749-30-6144 |
| 滋賀県県民活動生活課 | 077-528-3415 | 米原市米原自治振興課 | 0749-52-8088 |
| 大津市消費生活センター | 077-528-2662 | 長浜市環境保全課 | 0749-65-6567 |
| 草津市消費生活センター | 077-561-2353 | 高島市生活相談課 | 0740-25-8125 |
| 守山市市民生活課 | 077-582-1148 | 日野町住民課 | 0748-52-6578 |
| 栗東市生活交通課 | 077-551-0115 | 竜王町生活安全課 | 0748-58-3703 |
| 野洲市市民生活相談課 | 077-587-6063 | 愛荘町総務課 | 0749-42-7680 |
| 甲賀市生活環境課 | 0748-65-0685 | 豊郷町総務企画課 | 0749-35-8112 |
| 湖南市住民総合相談室 | 0748-71-2360 | 甲良町住民課 | 0749-38-5063 |
| 近江八幡市消費生活センター | 0748-36-5566 | 多賀町総務課 | 0749-48-8120 |
| 東近江市消費生活センター | 0748-24-5659 | | |

「くらしのかわら版」第35号（平成26年5月発行）

滋賀県消費生活センター

〒522-0071 彦根市元町4-1 TEL 0749-27-2234 FAX 0749-23-9030

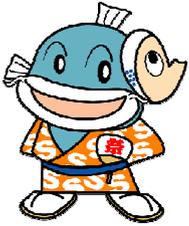
ホームページ <http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/>（パソコン）

<http://www.pref.shiga.lg.jp/mobile/shohi/>（携帯端末）



次号は、平成26年8月上旬に発行予定です。

第36号の内容



▼平成 25 年度の消費生活相談の状況

高齢者の相談急増！ 全相談件数も 4 年ぶりに増加

▼9月 15 日（祝）消費生活フェスタを開催します！

▼消費生活センター講座（平成 26 年度下半期分）

平成 25 年度の消費生活相談の状況

高齢者の相談急増！ 全相談件数も4年ぶりに増加



平成 25 年度中に県内の消費生活相談窓口で受け付けた相談は、13,841 件で、前年度（12,121 件）に比べ 1,720 件、14.2%増加し、4 年ぶりに増加に転じました。特徴は次のとおりです。＜詳細は当センターHP：<http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/>>

- 1 高齢者の相談件数が急増！ 全相談件数の 30%を超える
- 2 インターネット通販の相談 1.8 倍に増加
- 3 劇場型勧誘の相談 290 件 60 歳以上の割合約 90%

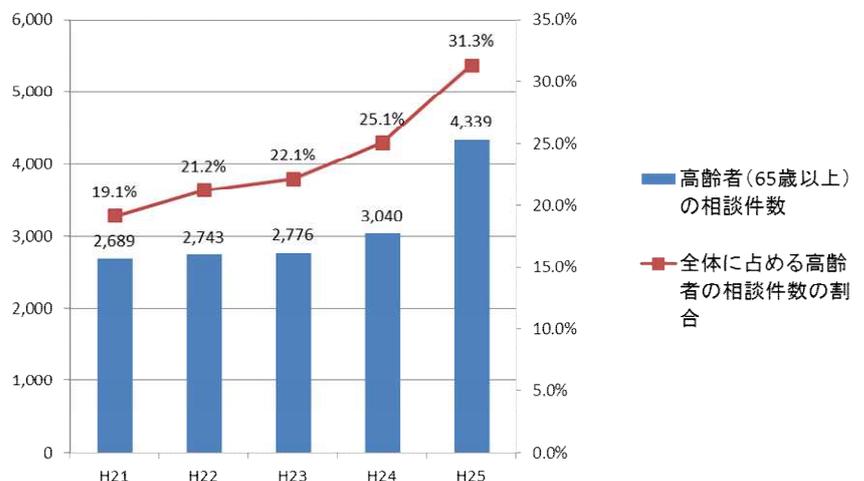
1 高齢者の相談件数が急増！ 全相談件数の30%を超える

高齢者(65歳以上)の相談件数が急増し、前年度から約 1,300 件も増加しました。全体に占める高齢者の相談件数の割合も大幅に増加し、30%を超えました。

高齢者の相談が多い主な商品・役務は、件数では「健康食品」「架空請求などの商品一般」「デジタルコンテンツ」の順となっています。

また、高齢者の占める割合が高いのは「健康食品」「ファンド型投資商品」「公社債」などで、いずれも 70%を超えています。訪問販売で勧誘されること

の多い、「新聞」「浄水器」「ふとん類」も高齢者の占める割合が高くなっています。



《事例①・・・高齢者を狙った点検商法》

ある日「建物の無料点検をさせていただきます」と業者が自宅を訪問した。屋根裏を点検し終わると、現場の写真を見せて屋根を補修するよう強く勧めた。費用35万円と言われ、一旦は断ったが強引に契約させられ代金も支払った。私は足が不自由で屋根裏に上がれず、どのように屋根が直ったか確認できない。今更返金してもらえるか。(80歳代女性からの相談)



- ・ **高齢者は、日中に在宅していることが多い**ため電話や訪問がしやすく、年金で定期的な収入が見込まれることなどから、**悪質業者から狙われやすくなっています。**
- ・ **必要なければ「いいません」「お断りします」ときっぱり断りましょう。**
- ・ **高齢者に対しては、家族、地域などの見守りが非常に重要です。**
高齢者の様子がおかしいと思ったら、家族や近所の方が声をかけてください。

2 インターネット通販の相談 1.8 倍に増加 商品未着や偽ブランドなど

インターネット通販の相談が613件と、**前年度の342件から1.8倍に増加**しています。相談内容は、「商品が届かない」という相談が157件、「偽ブランド品など商品の品質や性能に問題がある」という相談が91件となっています。

契約者の年齢構成は、20歳代、30歳代、40歳代の割合がいずれも約20%と高く、相談の多い商品は「洋服」61件、「靴」57件、「かばん」39件となっています。

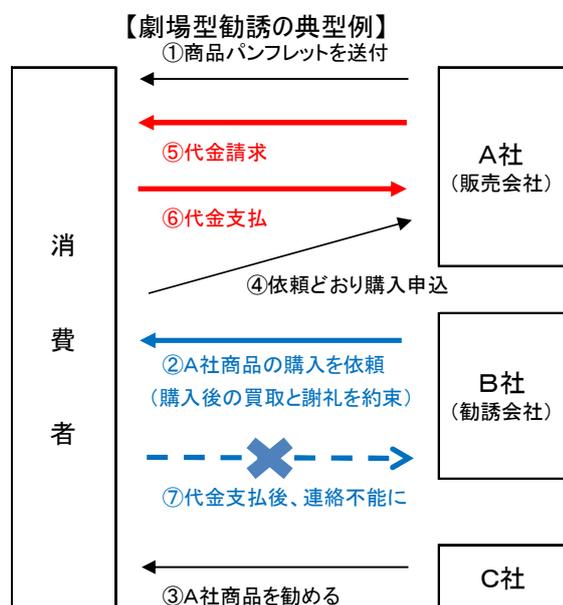
《事例②・・・インターネット通販の前払い》

インターネットのサイトでどうしても欲しかった財布を見つけたので、業者の信用性に少し疑問はあったが注文した。支払方法は前払いしか選択できなかった。銀行口座に代金を振り込んだが、振込先の名義人は外国人のようだった。振り込んでから業者と連絡がとれなくなり、商品も届かない。どうすればいいか。(30歳代女性からの相談)



- ・ **インターネット通販では、クーリング・オフは適用できません。**
事前に商品や業者の情報、連絡先(メールアドレスだけでなく住所、電話番号等)、契約条件(特に返品特約)などをしっかり確認しましょう。
- ・ 銀行の口座振込での**代金前払いは大変危険**です。カード払いや代金引き換えなど、複数の支払い方法を選択できる業者に注文するようにしましょう。

3 劇場型勧誘の相談 290 件 60 歳以上の割合約 90%



劇場型勧誘とは、**パンフレットを送る販売役**(A社)と、A社の商品を自社の代わりに買ってくれたら**後で高値で買い取るなど**と持ちかける**勧誘役**(B社)、これにA社の商品を勧め「**おいしい話**」だと**信用させる役**(C社)などが加わり、まるで**演劇のように商品を購入させる手口**です。

さらにD社、E社というように、**多数の業者**が入替わり登場し、**公的機関、報道機関、弁護士を名乗る人物**が登場する場合もあります。

登場する業者や人物は裏でつながっており、言葉巧みに消費者から高額なお金を巻き上げます。



劇場型勧誘に該当する相談は 290 件に上り、このうち実際に被害にあったという相談は 19 件で、被害金額の最高額は 1,800 万円、平均額は 577 万円余りと高額です。

相談の多い主な商品は、事業への出資金などの「ファンド型投資商品」が 97 件と最も多く、これに「公社債」、「未公開株」、「原石・貴金属」が続きます。

契約者の年齢を見ると、60 歳代が 67 件、70 歳代が 192 件と、60 歳以上が全体の約 90%を占めています。

《事例③・・・プラチナの劇場型勧誘》

高齢の母あてに A 社から「黄色い封筒が届いていないか」と電話があり、「封筒が届いた人にしか購入する権利がないので、B 社のプラチナを代わりに購入してほしい」と言われた。

A 社から「自宅まで必ず代金を届けに行く」と言われ、信用して B 社に購入を申し込んだが、A 社は約束の日に代金を届けに来なかった。B 社に支払いを待ってほしいと伝えると「金を払わないと犯罪だ」と言われ、仕方なく自分で 300 万円を用意して B 社に送った。その後、A 社とは電話が繋がらない。支払ったお金を取り戻したい。（40 歳代男性からの相談）

うまい話にご用心

夢みる前に
まず相談！

高齢者の消費者被害をなくそう

近年、高齢者を狙ったお金をだまし取る悪質な業者が増えてきました。
例えば、知らない業者が突然電話をかけてきて「プレゼントが届いていないので早く届く買い取りますよ」などとちかけ、購買巧みに高額の契約を迫ります。
契約する前に家族や周囲の人、消費生活センターに相談してください。

相談窓口

滋賀県消費生活センター
0749-23-0999 0749-23-9030
※平日 9時～17時 受付 9時～17時 ※彦根市元町4-1

- ・業者の話や送付されるパンフレットは巧妙にできていますが、絶対にお金を払ってはいけません。お金を払う前に消費生活相談窓口や最寄りの警察署に相談しましょう。
- ・パンフレットが届いていないか「代わりに申し込んで」などと電話がかかってくる相手にも、相手にせず、すぐに電話を切りましょう。

4 その他の特徴等

●健康食品

平成 25 年 2 月以降、注文していない健康食品を送り付けられたという高齢者からの相談が急増しましたが、5 月をピークに急速に減少しました。

●インターネット通信関連

インターネット通信と関連の深い、「インターネット接続回線」（光ファイバー回線サービスやプロバイダサービスなど）、「移動通信サービス」（携帯電話やタブレット端末などの通信サービス）、「IP 電話」（インターネットを利用した固定電話サービス）に関する相談が増加し、平成 21 年度と比べ「インターネット接続回線」と「IP 電話」が約 2 倍、「移動電話サービス」も約 1.2 倍となっています。

●アダルト情報サイトのワンクリック請求、商品一般の架空請求

「アダルト情報サイト」のワンクリック請求の相談が依然として多くなっています。

また、一旦大幅に減少した、商品が特定できない「商品一般」の架空請求の相談が、平成 24 年度から再び増加し、160 件以上になっています。

●食料品の表示・広告、化粧品と冷凍食品の危害

平成 25 年度は食品の偽装表示、化粧品の白斑被害、冷凍食品の農薬混入事件が全国的に問題になり、「食品表示」に関する相談は 104 件ありました。「化粧品」の相談は 125 件で、このうち実際に身体に危害を受けたという相談は 27 件ありました。その 27 件のうち、白斑の症状が出たという相談は 16 件でした。「調理食品」の相談は前年度から大幅に増加して 146 件となり、このうち「冷凍食品」の相談が 106 件に上りました。



◆◆トラブルにあったら・・・◆◆

まずは消費生活相談窓口へご相談ください。



滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

平日・土日 午前9時15分から午後4時まで 祝日、年末年始は除く

消費生活フェスタ!



■「滋賀レイクスターズチアスクール」や「草津市消費生活相談員」によるダンスで悪質商法お断り!



見 て 学 んで 楽 しんで

「かしこい消費者」になろう!

■「滋賀県警察音楽隊」の演奏で特殊詐欺を撃退!
♪振り込め詐欺 防止啓発ソング「だまされたらあかん!」ほか



■ゆるキャラ大集合!



■ご当地ユニット「Can'ce♡浜姫」による消費生活啓発ミニライブ!



9. 15 (祝)

13:15~15:30 参加無料

会場：ビバシティ彦根
センタープラザ

※消費啓発パネル展示は10日(水)~19日(金)に開催

主催：滋賀県 参加団体：滋賀県警察本部、彦根市、長浜市、草津市、守山市、甲賀市、米原市、豊郷町、甲良町、多賀町、特定非営利活動法人消費者ネット・しが、公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP) 問合せ先：滋賀県消費生活センター 滋賀県彦根市元町4-1 Tel: 0749-27-2234

主催、問い合わせ：滋賀県消費生活センター ☎0749-27-2234

※内容は一部変更する可能性がありますのでご承知ください。

☆☆消費生活センター講座(平成26年度下半期分)☆☆

| 月 | 日 | テーマおよび会場 | 講師 |
|--|-----|--|----------------------------|
| 消費者講座 「地域の見守り」～地域の悪質商法被害防止をめざして～ 講師：椋山女学園大学教授 東 珠実 氏、高島警察署(10/24)・米原警察署(11/21) | | | |
| ●10月24日 高島市観光物産プラザ(高島市) 同内容の講座を2会場で開催します | | | |
| ●11月21日 米原市米原公民館 (米原市) | | | |
| 12月 | 25日 | 暮らしの情報セミナー スマホ・ネットに潜むワナ コラボしが3階大会議室 (大津市) | NIT 情報技術推進ネットワーク 篠原 嘉一氏 |
| 1月~3月 | | 暮らしの情報セミナー (食に関するテーマ) | 決まり次第お知らせします。 |

「暮らしのかわら版」第36号 (平成26年7月発行)

滋賀県消費生活センター

〒522-0071 彦根市元町4-1 TEL 0749-27-2234 FAX 0749-23-9030

ホームページ <http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/> (パソコン)

<http://www.pref.shiga.lg.jp/mobile/shohi/> (携帯端末)



次号は、平成26年11月上旬に発行予定です。



第37号の内容

- ▼キャッシュレス決済を悪用する業者にご用心！
- ▼今後開催予定の講座等のご案内
- ▼火災保険で古くなった雨どいが修繕できるってホント？

キャッシュレス決済を悪用する業者にご用心！



近年、キャッシュレスでの支払い手段が次々に登場しており、クレジットカードやプリペイドカードに代表される電子マネー等を利用する場面が多くなっています。しかし、現金を用いず、インターネット上でもすぐ買物ができる等の利便性・効率性の陰で、悪質商法に利用されたり、複雑な仕組みを理解しないまま支払ってしまったことによるトラブルが発生しています。

最近のプリペイドカードとは

プリペイドカードとは、事前にバリュー（価値）をチャージ（購入）することで、商品やサービスの支払いとして利用できるものです。カードを持つための審査はないため、誰でも簡単に持てる無記名のカードが多く、第三者にギフトとして渡すものもあります。

近年、チャージした価値をプリペイドカード発行会社が保有するサーバで管理する「サーバ型」のプリペイドカードが増えており、この場合、カードそのものがなくても、カード番号だけで利用することができます。さらに、国際ブランドのロゴがついているお店で広く利用できるプリペイドカードや、（国民生活センターHPより）メールアドレスだけでやりとりできる番号等だけが発行される電子ギフト券もみられます。



県下の特殊詐欺被害が過去最高に！

今年の「特殊詐欺」の被害額の合計は、過去最高であった昨年の5億4千万円を超えており、極めて憂慮すべき事態となっています。

「パンフレットが届いていませんか」「代わりに株（社債、ダイヤモンド）を買ってほしい」「名義を貸してほしい」「捕まりたくなかったら現金を送れ」「レターパックや宅急便で現金を送れ」等は詐欺を見破るキーワードです。

県民の皆様におかれましては、ご自身がこのような言葉に十分注意していただくとともに、ご家族や周囲の方を気にかけて、被害に遭われないよう呼びかけをしていただきますようお願いいたします。

（平成26年12月5日 知事の緊急メッセージより抜粋）

トラブル事例

【事例1】深夜に携帯電話でインターネットを見ていた時、アダルトサイトにアクセスした。クリックした覚えはないのに登録完了となった。問合せ番号に電話すると、男性が出て、「契約が成立している。すぐに払えば半額で済むが、支払いが長引けば高額になる」と言われた。怖くなって、一度払えば終わりだと思い、相手に言われるままコンビニに行き、端末の前で携帯電話から指示されたとおり、アダルトサイトが保有する電子マネー（プリペイドカード）に関する数字を入力した後、端末から出てきたシートに記載された合計10万円をレジで支払った。（50歳代女性）



【事例2】街を歩いていたら、モデルの仕事をしなかと声をかけられ事務所に出向いた。すると、「実はアクセサリーの販売会社で、購入者に対し無料でエステの施術をしている。店の知名度をあげるため売上高を大きく見せたい。キャッシュバックを行うのであなたに負担はない」と言われ、負担がなくエステも無料で受けられるのであればよいと思い、ダイヤのネックレスを約120万円で契約。指示されるままに、事業者のパソコンを使い、電子ギフト券をクレジットで購入して支払った。その後、クレジット会社からの請求がきているが、商品も届かないし、キャッシュバックもない。（20歳代女性）



相談からみた特徴

- ◆プリペイドカードにチャージするための支払い番号（収納代行番号）が、銀行口座のように使われている。（事例1）
- ◆クレジットカード会社の加盟店になれない悪質業者が、クレジットカードを使わせるために、電子ギフト券を悪用している。（事例2）

消費者へのアドバイス

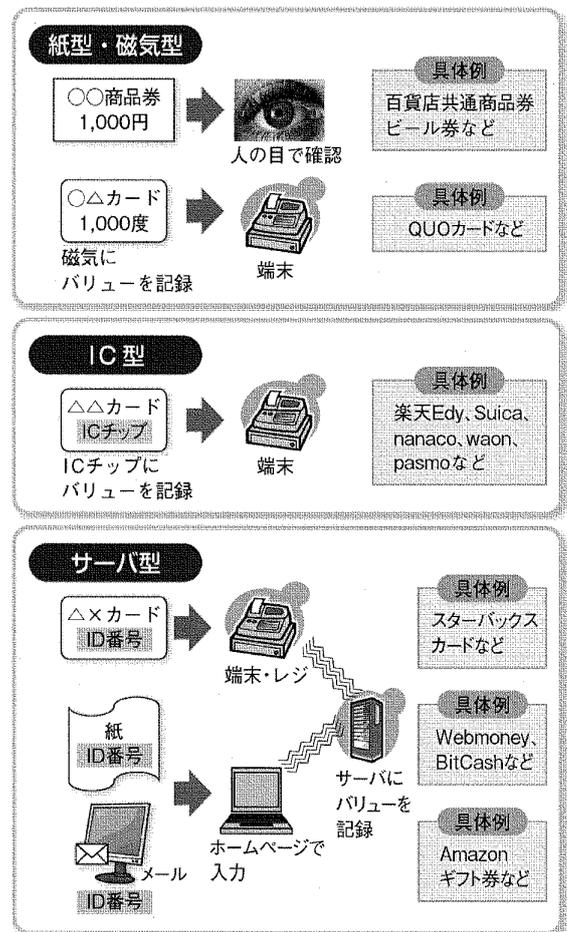
◆表示や金額をしっかり確認した上で、支払い手続きを行いましょ

- ・商品やサービスの代金を支払う際には、金額等を十分に確認した上で、慎重に支払の手続きをしましょう。

◆絶対に、口頭やメール等でプリペイドカード番号を業者に伝えたり、指示された番号にチャージしたりしない

- ・プリペイドカードは匿名性が高いサービスであるため、誰がチャージ（購入）、利用したのか分からないカードです。そのため、いったん、相手にカード番号を伝える等して渡したバリュー（価値）を取り戻すことは大変困難となります。
- ・業者に指示されたとしても、絶対に、プリペイドカード番号を教えたり、指示された番号にチャージしたりしないようにしましょう。

図. プリペイドカードの類型（価値を記録する場所）



（国民生活 2013年12月号 「プリペイドカード 基礎知識と新たな動き」より抜粋）

◆**プリペイドカード番号を教えたり、指示された番号にチャージしてトラブルとなった場合は、早急にプリペイドカード発行会社に連絡する**

- ・トラブルに気付いた場合は、プリペイドカードを購入したことを証明するレシート等を保管した上で、早急にプリペイドカード発行会社に連絡してください。
- ・悪質業者は、消費者からプリペイドカード番号を聞く等してバリュー（価値）を取得した後、すぐに利用してしまうため、プリペイドカード発行会社が確認した時には、すでにバリュー（価値）がなくなっている場合が多くみられますが、プリペイドカード発行会社への連絡が早ければ、悪質業者が利用する前に使用を停止することが可能な場合もあります。



◆**不安に思ったりトラブルにあった場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談する**

- ・近年、様々な決済サービスが拡大しており、消費者は現金で払うだけでなく、様々な支払い手段を選択できるようになりました。その中で、不安に思うことやトラブルが生じた場合には、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

消費者トラブルの情報を消費生活センターを通して集約することで、今後の被害防止に役立てることが出来ます。

次のトラブルを予防するためにぜひ情報提供をお願いします！



★**今後開催予定の講座等のご案内**★

◆**くらしの情報セミナー**◆

| 月 | 日 | テーマ、講師および会場 |
|------|-----|---|
| 12月 | 25日 | スマホ・ネットに潜むワナ ～トラブルにあわないために知っておきたい基礎知識～ 講師：NIT 情報技術推進ネットワーク 篠原 嘉一 氏、会場：コラボしが21(大津市) |
| 2～3月 | | 食に関するテーマ(調整中) 会場：滋賀県消費生活センター(彦根市) <日程およびテーマについては決まり次第HP等でお知らせします> |

◆**平成 26 年度地方消費者グループ・フォーラム in 滋賀**◆

- 日時：平成 27 年 2 月 4 日（水） 11：00～16：30
（壁新聞交流会 11:00～16:30、全体会・分科会 13:00～16:30）
- 会場：ピアザ淡海（大津市におの浜 1-1-20）
- テーマ：「広げよう連携の輪～消費者の安全・安心を地域から～」
- 主催：地方消費者グループ・フォーラム近畿ブロック実行委員会、消費者庁
- 問合先：地方消費者グループ・フォーラム近畿ブロック実行委員会事務局
滋賀県生活協同組合連合会、NPO 法人消費者ネット・しが TEL:077-518-0072

「地方消費者グループ・フォーラム」は、平成 22 年度から、地域において消費者問題に取り組む様々な人々が参加し、情報や意見の交換を行う「交流の場」として全国 8 ブロックで開催されています。

今年度、近畿ブロックの大会が上記のとおり滋賀県で開催されます。

火災保険で古くなった雨どいが修繕できるってホント？

最近、保険金を使って住宅修理を行うよう勧められ、トラブルとなったという相談が増えています。

【相談事例】「お宅の雨どいや瓦が雪で傷んでますね、火災保険を使うとあなたのご負担なく直せます。当社がお手伝いしますよ！」と突然電話がかかってきた。屋根も庇（ひさし）も損傷したという心当たりがない。「報告が上がっている」とも言われたが、いつの間にそんな調査をしたかもわからず不審に思う。（50歳代女性）



ひとこと助言

- 火災保険等には自然災害による家屋や付帯設備の損害も補償する商品があります。事例は、こういった**火災保険のことを十分知らない消費者が多いことに注目した勧誘方法で、最終的に住宅修理工事の契約を結ぶことを目的**としていると思われます。
- 火災保険の補償範囲は商品や契約内容によってさまざまです。実際に雪や台風による被害があった場合は、**被害状況を写真などで記録に残して、損害保険の補償内容がどうなっているのかを自身で確認の上、加入している保険会社に相談**しましょう。
- 「難しい手続は、委任状一枚で任せておけばよい」と急かされて、保険会社に確認しないまま、安易に契約してしまうと、保険の査定と違ったり、キャンセルした場合に思わぬ解約料を請求されることもあります。工事を契約する場合は、複数の業者から見積りを取り、工事内容を慎重に検討したうえで判断しましょう。
- また、事例のように**壊れた原因が雪や台風ではないにもかかわらず、それを知りながら保険金を請求することは、保険会社をだますことになり、保険会社とのトラブルにもなりかねません。**
- 契約してもクーリング・オフ等ができる場合があります。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。

◆◇困ったときは、まず消費生活相談窓口へご相談ください◇◆

滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

平日・土日 午前9時15分から午後4時まで 祝日、年末年始は除く



「くらしのかわら版」第37号（平成26年12月発行）

滋賀県消費生活センター

〒522-0071 彦根市元町 4-1 TEL 0749-27-2234 FAX 0749-23-9030

ホームページ <http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/> (パソコン)

<http://www.pref.shiga.lg.jp/mobile/shohi/> (携帯端末)



次号は、平成27年3月上旬に発行予定です。



第38号の内容

- ▼春です！衣替えの季節です！クリーニングを上手に利用しましょう！
- ▼貸出ビデオのご案内／リーフレット「あま〜い誘いにご用心」のご紹介
- ▼スマホの契約で「指定信用情報機関」に登録？

春です！衣替えの季節です！

クリーニングを上手に利用しましょう！



クリーニングに出し、きれいに収納していたはずの洋服。出してみるとシミがしみがついている、穴があいている、変色しているなどの経験はないでしょうか。

クリーニングは消費者の目の前で作業することがないこともあり、トラブルの原因がわかりにくいケースが多くあります。

事例1：クリーニングから戻ってきたら一部分が変色していた

衣類についた汗や清涼飲料水、化粧品やパーマ液など、**付着したときにすぐにしみにならなくても、そのままにしておくと繊維に成分が残ってしまいます。**（汗や飲食物の汚れを放置していると虫害にもあいやすくなります）

繊維に付着した成分の中にはドライクリーニング処理では落ちないものがあり、紫外線や仕上げの際の熱処理などが影響して、落ちなかった成分が返却後に変色を起こすことがあります。



事例2：カバーをかけたまま数か月保管して、次に着ようとしたら全体に黄色く変色していた

変色の原因として、衣料品包装用のポリ袋などに含まれている酸化防止剤と、大気中の窒素酸化物との複合作用が考えられます。

カバーは衣類を持ち運びするためのもので、保管・収納用には適しません。受け取ったら早めにカバーをはずしましょう。



事例3：クリーニング後保管していた礼服を着用しようとしてはじめて自分のものでないことに気付いた

商品を店頭で受け取る時の確認不足が原因のひとつです。

受け取り間違いに気づくまでに時間が経つと、衣料品を探してもらうのが困難になります。特に色や形が似ている背広や礼服、クリーニングに出す時期が集中する制服などの間違いに気をつけましょう。



◆クリーニング店に出す前に◆

- ポケットの中を確認する
- シミや汚れ、ほつれ、破れ、傷を確認する
- 特殊なボタンや装飾は取り外す（なくしたら入手の難しいボタンなど）

トラブルにあわないため
に気をつけるポイント！

◆店頭で注意すること◆

- シミや汚れがいつ頃ついたのか、気になるところを詳しく伝える
- 上下のそろったスーツはセットで出す
- ベルトや付属品が付いている時は一緒に出す
- 預かり証は必ず受け取り、大切に保管する



◆受け取る時◆

- 受け取りは早めに、預けた商品がそろっているか確認する
- シミや汚れはとれているか、傷はないか、付属品はそろっているか確認する
- 商品が預かり証の商品と一致しているか、確認する

◆持ち帰った時◆

- ビニール袋は取り外し、陰干しして、臭いや湿気を飛ばす

☆クリーニング事故賠償基準について☆

「LDマーク」や「Sマーク」のある店では、預かった衣料品に損傷を与えたり紛失した場合、クリーニング事故賠償基準をもとに対処します。

ただし衣料品を預けてから1年、受け取ってから6か月の範囲内となります。この期限を経過すると補償を求められなくなるので、気になることがあればできるだけ早く店舗に連絡しましょう。



LDマーク

全国クリーニング生活衛生同業
組合連合会の加盟店に掲示され
るマーク



Sマーク

厚生労働大臣が認可した「標準営
業約款」に基づいて営業している
店に掲示されるマーク

☆☆クリーニング店選びのポイント☆☆

受付時に十分なコミュニケーションがあり、説明がきちんとできる店舗を選びましょう。

- 対応が良く、気軽に話せる
- 専門知識がある
- クリーニング内容の説明がある
- 預かり証の発行がある
- 衣料品の状態（シミ、ほつれ、虫食いなど）を双方で確認している
- カウンター周りや店舗の奥などが、整理整頓されている
- 価格が明示されている
- SマークやLDマークがよく見える場所に掲示されている など

消費者トラブルの情報を消費生活センターを通して集約することで、
今後の被害防止に役立てることが出来ます。

次のトラブルを予防するためにぜひ情報提供をお願いします！



貸出ビデオのご案内



消費生活センターでは、消費者問題啓発を目的として消費生活に関するビデオやDVDの貸出を行っていますので、地域での学習会や集い、学校での授業にご活用ください。

対象者や目的に合わせてオススメのビデオをご紹介しますので、お気軽にご相談ください。**貸出のお問い合わせは、消費生活センター(事務) 0749-27-2234 までどうぞ。**

◆◇新着 & おすすめDVDのご案内◆◇

* 高めよう! 「見守り力」(消費者庁作成、見守り支援者向け、DVD40分、字幕あり)

高齢者や障害者の消費者被害の未然防止や早期発見のためには、地域全体で見守り、支援することが求められています。このDVDでは多様な人物(事業者、近所の人、民生委員、ヘルパー、ケアマネージャー等)が登場し、各々の役割分担が示されています。

* 消費者トラブル惨英傑? (名古屋市作成、若者向け、DVD20分、字幕あり)

若者を狙う悪質商法(インターネット通販、ワンクリック請求、悪質なマルチ商法)の事例とその対応策を「名古屋おもてなし武将隊」が解説します。

* 若者たちを狙う悪質商法 SNSを悪用した出会いにご用心

(東京都作成、若者向け、DVD24分、字幕あり)

SNSでの出会いを悪用したトラブル事例をもとに、被害にあわないための心構えなどが学べます。アポイントメントセールス、デート商法、架空請求、マルチまがい商法の4つの事例を紹介。

* 悪質業者の視点 (内閣府作成、高齢者向け、DVD24分)

貸出ベスト1

“だます側”の視点を盛り込み、悪質業者の手口をリアルな再現ドラマで紹介。

DVDの内容に対応したリーフレットもありますので、学習会にピッタリの内容です。

☆ビデオはこのほかにも各種そろえていますので、どうぞご活用ください。

☆貸出ビデオのリストは滋賀県消費生活センターのホームページの「各種講座 啓発資料」
- 「啓発資料・貸出物品」(<http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/>)に掲載しています。

リーフレット「あま〜い誘いにご用心!」のご紹介

近畿二府四県の共同作成。若者に多いトラブルの手口を対処法、クーリング・オフ制度の説明、消費生活相談窓口の案内を掲載。イラストが多く読みやすい内容となっています。

(仕様: A3版2つ折りの4ページ、センターのHPにも掲載しています)

主に若者向けに作成していますが、どなたでも活用いただけます。配布を希望される方は滋賀県消費生活センター(事務) 0749-27-2234 までご連絡ください。

スマホの契約で「指定信用情報機関に登録」?



【相談事例】新社会人になるのを機にスマートフォンを分割払いで買ったところ、契約書に「お客様の個人信用情報を『指定信用情報機関』に登録することになります」と書かれている。これはどういう意味か。
(20歳代女性)

ひとこと助言

- 商品を分割で購入する契約を、一般に「クレジット契約」をいいます。
- **携帯電話を分割で購入する場合もクレジット契約に該当**し、携帯電話会社がクレジット会社を兼ねているため**「指定信用情報機関」に登録することが義務づけ**られています。
- 従って、**携帯電話端末の代金の支払いが滞ると、「指定信用情報機関」に記録**されます。
- **3か月以上支払いが滞った場合は、全ての支払いを終えた後でも5年間は「滞納した」という情報が登録**されてしまい、この情報は他のクレジット会社にも利用されるため、**将来クレジットカードが作れなくなったり、ローンが組めなくなる恐れがあります。**
- **クレジット契約は、1回の支払いの負担を減らせるため利用者にとって便利な反面、使いすぎると支払能力を超えてしまう恐れがあります。**
- これを防ぐため、割賦販売法ではクレジット会社に対して、あらかじめ契約申込者の支払い能力を審査するために、「指定信用情報機関」に登録されている個人の契約債務残高や延滞の有無などのクレジット情報を調査し、契約の可否の決定をすることや、契約後の月々の支払状況に関する情報を登録することを義務づけています。
- 携帯電話会社が提供するサービスには、端末代金を分割にし、その支払期間の通信料金を割り引いて端末購入費用を「実質0円」としているものもあり、**端末代金を分割払いしているという意識が希薄**になってしまい、通信料のみの滞納だと思っていたら、端末代金の支払いが滞っていたというケースが急増しています。
- 信用情報を傷つけないようくれぐれもご注意ください。



◆◇困ったときは、まず消費生活相談窓口へご相談ください◆◇

滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

平日・土日 午前9時15分から午後4時まで 祝日、年末年始は除く



「くらしのかわら版」第38号（平成27年3発行）

滋賀県消費生活センター

〒522-0071 彦根市元町4-1 TEL 0749-27-2234 FAX 0749-23-9030

ホームページ <http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/> (パソコン)

<http://www.pref.shiga.lg.jp/mobile/shohi/> (携帯端末)



次号は、平成27年5月上旬に発行予定です。