

#### 4 くらしのかわら版

タイトル	発行年月	頁
くらしのかわら版 第31号	平成25年5月	53
くらしのかわら版 第32号	平成25年9月	57
くらしのかわら版 第33号	平成25年12月	61
くらしのかわら版 第34号	平成26年3月	65



## 第31号の内容

- ▼多発するネットトラブルにご用心！
- ▼平成25年度消費生活センター講座予定
- ▼ホームページをリニューアルしました！
- ▼啓発用DVD「子どもと学ぶネット社会」のご案内

## 多発するネットトラブルにご用心！

情報収集のほか、買い物やゲーム、電子メールなど、今やインターネットは私たちの暮らしと切り離せなくなっています。

一方で、関連する消費者トラブルも数多く発生しています。



### ◇芸能人とメール交換するためポイント購入したけれど…

#### トラブル事例

- ・無料SNSサイトで、好きなタレントのページにリンクを貼って利用していたら、そのタレントから直接メッセージが届き、「事務所に内緒なので、別サイトでやり取りしたい」と別のサイトに誘導された。メール交換のためのポイント購入で260万円払ったが、だまされたのだろうか。 →それは「詐欺的“サクラサイト商法”」です！

#### アドバイス

- ・サイト業者に雇われた**“サクラ”が異性、芸能人、マネージャー等になりすまし**、メール交換等の有料サービスを利用させるものです。
- ・**有料のポイント購入しないとメールのやりとりができず**、継続的に課金され続けます。不審な点を感じたら毅然と関係を絶つこと。
- ・狙われるのは「心のすき間」。**だれでも狙われる**危険があります。  
電子メールやSNS等の様々な媒体を通じて、「出会い」や「金銭」等、魅力的な名目で誘ってくるため、**性別・年齢・地域に関係なくトラブルが発生**しています。
- ・心当たりのない人からのメールの誘いには、**興味本位で応じてはいけません**。
- ・身近な人の異変を感じたら、積極的に声をかけ、救う努力をしてください。  
サクラからのメッセージを**信じ切って被害にあっていることに気付かない**場合も多いです。
- ・支払い後でも悩まず、速やかに消費生活センター、警察に相談しましょう。



## ◇情報サイトの利用料金が未払い？

### トラブル事例

- ・携帯電話に「情報サイトの利用料金が未払いになっている。支払いがない場合は家に行く」とメールが届いた。いつもサイトは色々見ているが有料サイトは使っていないはず。間違いではないか。

→それは「架空請求」です！



### アドバイス

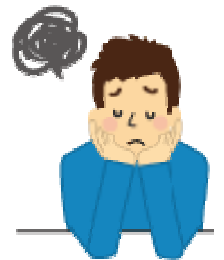
- ・機械が自動的に作成したメールアドレスに、誰もが利用したかもしれないと思わせるような内容のメールを送りつけ、お金をだまし取ろうとする手口です。
- ・自分から住所、氏名、電話番号を知らせることになるので、請求者には絶対連絡してはいけません。利用した覚えのない請求は支払わず無視しましょう。  
「関わりになりたくない」という気持ちで一度支払いに応じると、個人情報の流失や、“カモ”にされるきっかけとなります。
- ・不安に思ったら、業者に連絡する前に消費生活センターへご相談ください。

## ◇「無料」のアダルトサイトを興味本位でクリックしたら料金を請求された！

### トラブル事例

- ・「無料」のアダルトサイトで、年齢確認画面が出たので『18歳以上』をクリックしたところ、『登録』となり、3日以内に7万円支払うようにという請求画面が表示され、電源を切っても画面が消えない。どうしたらよいか。

→それは「ワンクリック不正請求」です！



### アドバイス

- ・年齢確認をクリックしただけでは契約は成立していないので、料金を支払う必要はありません。
- ・サイトを見ただけでは個人情報は伝わっていないので、慌てて支払ったり、業者に連絡を取らないようにしましょう。
- ・興味があっても安易にアクセスしないようにしましょう。

アダルトサイトのほか「占いサイト」や「懸賞サイト」にも気をつけて！

住所、氏名、電話番号、生年月日等を入力することで個人情報が流出したり、そもそも個人情報を入手するための偽のサイトであることも多いです。

- ・請求画面を削除するには、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のホームページ (<https://www.ipa.go.jp/security/topics/alert20080909.html>) を参考にしてください。

## ◇ネットで購入したバック、返品できないの？

### トラブル事例

- ・ネット通販でバックを購入したが、届いた商品は思っていたものと違うので返品したいと伝えたところ、ホームページに記載しているとおり不良品以外は返品には応じられない、クーリング・オフも適用外といわれた。



## アドバイス

- ・通信販売にはクーリング・オフの適用はありません。
- ・返品についての記載があればそれに従うことになります。返品特約の表示のない場合は、商品が届いた日から8日以内であれば返品することができますが、送料は消費者の負担となります。
- ・ネット通販の場合、注文して支払いもしたが商品が届かず、業者に連絡しようとしたが連絡先の記載がなかったという事例もあります。購入する前に業者のホームページをよく確認し、連絡先の記載がない事業者とは契約を控えましょう。

## ◇携帯ゲーム機で遊んでいたのにオンラインゲームの利用料金を請求された？！

### トラブル事例

- ・子どもが携帯ゲーム機で遊んでいたが、勝手に親のクレジットカードを登録し、アイテムを購入していたため高額な請求が届いた。携帯と違いインターネットにアクセスできないと思っていた。払わないといけないうか。



### アドバイス

- ・最近の携帯ゲーム機はインターネットに簡単に接続できるものがあります。
- ・保護者はゲーム機等の仕組みを理解し、インターネットやゲーム利用のルールなどについて、日頃から子どもとよく話し合っておきましょう。

## ◆◇トラブルにあったら…◇◆

困ったな、おかしいなと思うことがあれば、あきらめず、早めに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



## ☆☆平成25年度消費生活センター講座予定☆☆

月	日	テーマ	講師
6月	27日	くらしの情報セミナー 「最近の消費者トラブルについて」(仮題)	消費生活センター 相談員
親子くらしの体験セミナー (7月下旬~8月上旬予定) <b>同内容の講座を午前・午後の2回ずつ開催します</b>			
①LEDランプ教室 ②飲み物の糖分をはかってみよう ③(調整中)			
消費者講座(地域での見守りについて) 講師: 椋山女学園大学教授 東 珠実氏			
●9月11日(水) 滋賀県消費生活センター(彦根市)			
●9月27日(金) 滋賀県甲賀合同庁舎(甲賀市) <b>同内容の講座を2会場で開催します</b>			
11~3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)

# ホームページをリニューアルしました！

このたび、滋賀県消費生活センターのホームページを見やすくリニューアルしました！消費生活に関する情報をわかりやすく提供できるよう努めますので、ぜひご確認ください。

滋賀県消費生活センターのHPアドレス <http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/>

<トップページ画面↓↓>



## ～啓発用DVD「子どもと学ぶネット社会」のご案内～

インターネットに接続可能なポータブルゲーム機やスマートフォンの普及など、子どもたちが幼い頃からインターネットに接する機会が増えています。巧みに機器をあやつる子どもたちですが、実はインターネットに潜む危険を理解していないことも多いようです。

このDVDでは、トラブル事例をとおして子どもたちと、保護者や教員のみなさんにインターネットの使用上の注意について知ってもらうことを目的に滋賀県総合政策部県民活動生活課が作成し、県内すべての小中学校と消費生活相談窓口に配布しました。

消費生活センターではこのDVDの貸出を行っていますので、どなたでもご利用ください。



\* 特徴①：ドラマ形式の実写版

\* 特徴②：使いやすい時間設定

子ども対象の「ポータブルゲーム機編」「スマートフォン編」  
が各7分、教員・保護者向け15分

\* 特徴③：ナビゲーターがメロディに乗せてポイントを伝えます

\* 特徴④：監修者による詳細な解説書付き



「くらしのかわら版」第31号（平成25年5月発行）

滋賀県消費生活センター

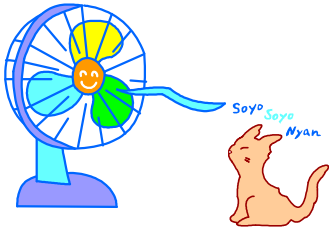
〒522-0071 彦根市元町4-1 TEL 0749-27-2234 FAX 0749-23-9030

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25年8月上旬に発行予定です。



## 第32号の内容

- ▼平成24年度の消費生活相談の状況  
健康食品に関する相談急増！高齢者の相談は引き続き増加傾向
- ▼消費者講座のご案内
- ▼くらしの情報セミナーを開催しました

## 平成24年度の消費生活相談の状況

# 健康食品に関する相談急増！ 高齢者の相談は引き続き増加傾向

平成24年度中に県内の消費生活相談窓口で受け付けた相談は、12,121件で、前年度（12,542件）に比べ421件、3.4%減少しました。

特徴は次のとおりです。 <詳細は当センターHPに掲載。<http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/>>

- 1 健康食品に関する相談が急増！ 高齢の女性に被害集中
- 2 高齢者の相談件数 なお増加傾向づく
- 3 アダルト情報サイトに関する相談939件 全相談中で最多

## 1 健康食品に関する相談が急増！ 高齢の女性に被害集中

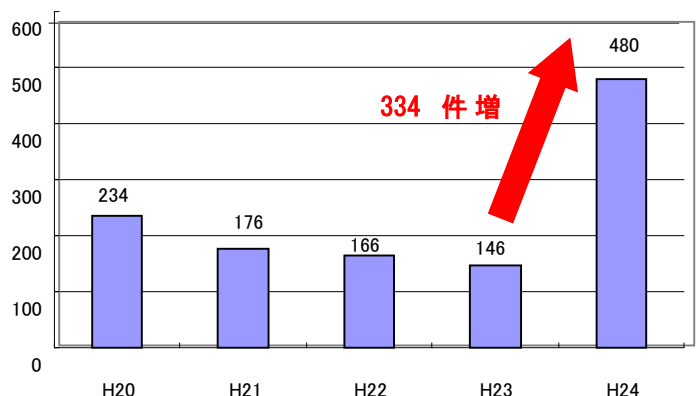
健康食品に関する相談が急増しています。前年度の146件に対し、480件と**3倍以上**に増えています。

その内容は、**注文した覚えもないのに**「電話で注文のあった健康食品を送るので、代金と引き換えに受け取るように」などと言われ、**健康食品が送り付けられたという相談が増えています。**

高齢者は他の年代に比べて健康問題に高い関心を持っていると思われ、健康食品に関する相談は70歳以上の女性からの相談が全体の50%以上を占めるなど、高齢の女性に集中しています。



【健康食品の相談件数】



## 《事例①・・・健康食品の送り付け》

突然電話があり、「以前に注文のあった健康食品を送る。この住所で間違いないか。」と言われた。「注文した覚えはない。」と断ったが、2日後に商品が届き、代金引換と言われ59,400円を支払ってしまった。どうすればいいか。(80歳代 女性からの相談)

- ・ **申し込んだ覚えのない場合は「いりません」ときっぱり断りましょう。**
- ・ 断ったにもかかわらず一方的に送り付けられた場合は、受け取りを拒否し、業者名と連絡先をメモした上で、配達業者に持ち帰ってもらいましょう。  
受け取り拒否したことで配達業者に迷惑がかかることはありません。
- ・ 受け取り拒否をすると、損害賠償を請求したり、裁判に出すとおどす業者がありますが、相手にせず消費生活センターへご相談ください。
- ・ **万一、受け取ってしまった場合は、申し込んでいないことを書いたハガキを簡易書留で送った上で、商品を着払いで送り返しましょう。**
- ・ **電話で勧誘され承諾してしまった場合は、契約書面を受け取った日から8日間は、クーリング・オフができます。**



## 2 高齢者の相談件数 なお増加傾向つく

全体の相談件数が若干減少する中で、高齢者（65歳以上）からの相談は増加しており、**全体に占める割合が4分の1を超えています。**

【全体に占める高齢者の相談割合】

	H20年度	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度
全体	13,794	14,054	12,941	12,542	12,121
高齢者	2,375	2,689	2,743	2,776	3,040
全体に占める高齢者の相談割合	17.2%	19.1%	21.2%	22.1%	<b>25.1%</b>

## 《事例②・・・高齢者を狙った次々販売》

一人暮らしの70歳代の母親が、訪問販売で浄水器などを1ヶ月の間に3点も購入していた。母親によると、業者が突然訪問して水がおいしくなるなどと説明し、断る間もなく勝手に取り付けて帰ったと言う。3点で総額100万円以上と高額であり、どれも不要なので解約したい。(40歳代 女性からの相談)



- ・ **高齢者は、在宅していて連絡が付きやすい、訪問しやすいことに加え、年金で定期的な収入が見込まれることから、悪質業者から非常に狙われやすくなっています。**
- ・ また、被害に遭ったことに気付いていなかったり、気付いていても家族に知られたくない、恥ずかしい、怒られるという気持ちから、誰にも相談できずに繰り返し被害に遭う場合も見受けられます。
- ・ **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。
  - ・ 最近、見かけない車がよく止まっている
  - ・ 部屋に見慣れない商品がたくさん置いてある
  - ・ お金に困っている など
 高齢者の様子がおかしいと思ったら、家族の方や近所の方が声をかけてください。
- ・ だまされた人が悪いのではなく、だます人が悪いのです。  
**トラブルにあっていることがわかった時は決して責めず、消費生活センターへご相談ください。**  
問い詰めるような聞き方をすると、事実を隠そうとされる場合もあります。



### 3 アダルト情報サイトに関する相談939件 全相談中で最多

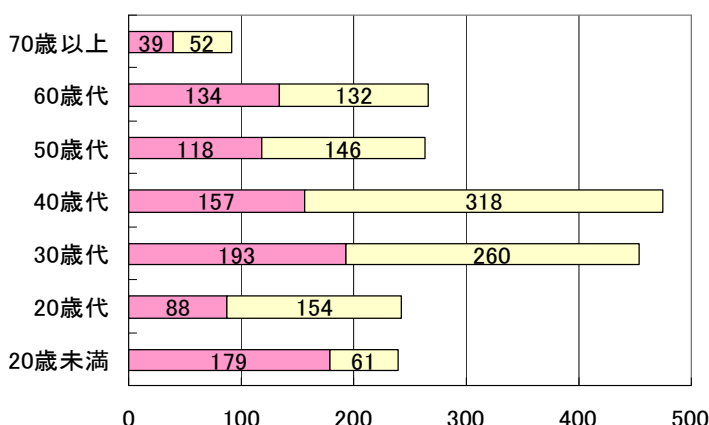


アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、音楽情報サイトなどのデジタルコンテンツに関する相談件数が2,126件にのぼっており、他の商品・役務と比べて圧倒的多数を占めています。

デジタルコンテンツの中でも、アダルト情報サイトに関する相談が939件と最も多くなっています。

年代別に見ると、30歳代が193件と最も多く、次いで未成年者が179件となっています。

【デジタルコンテンツの年代別件数】



■ アダルト情報サイト  
□ アダルト情報サイト以外



#### 《事例③・・・アダルト情報サイト》

パソコンで無料のアダルト動画サイトを閲覧中、「20歳以上か」という質問に「はい」をクリックしたら、請求画面が張り付いた。98,000円支払わないと画面は消えないと書いてある。自分のパソコンのIPアドレスも書いてあり、個人情報も知られているかもしれない。どうしたらいいか。  
(30歳代 男性からの相談)

- ・年齢確認をクリックしただけでは契約は有効に成立しているとは考えられません。仮に成立していたとしても、入会に当たって「確認画面」がなかった場合、契約の無効を主張できます。
- ・サイトを見ただけでは個人情報は伝わっていないので、**電話、退会メールなど、決して連絡してはいけません。**うかつに相手先に連絡をすると、住所、氏名、年齢などの個人情報を更に聞き出されてしまいます。
- ・請求画面が張り付いたのはウイルスによるものです。セキュリティソフトやウイルス対策ソフトを導入し、ソフトを常に最新の状態に保つよう心がけましょう。
- ・請求画面の張り付きを削除するには、「独立行政法人 情報処理推進機構（IPA）」のホームページ (<https://www.ipa.go.jp/security/topics/alert20080909.html>) が参考になります。



#### ◆◆トラブルにあったら・・・◆◆

困ったな、おかしいなと思うことがあれば、あきらめず、早めに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





# 消費者講座のご案内

テーマ：「地域の見守り ～地域の悪質商法被害防止をめざして～」

高齢者を狙った消費者トラブルが後を絶ちません。

高齢者の消費者被害を防ぐためには、地域のみなさんの見守りがとても重要です。

今回は滋賀県消費生活審議会委員の東先生から、地域のみなさんが取り組める「見守り」について講演いただきます。 同内容の講座を2会場で開催します

講師： 椋山女学園大学現代マネジメント学部教授 東 珠実（あずま たまみ）氏

彦根会場 日時：平成25年9月12日（木）午後2時～4時

※くらしのかわら版第31号でお知らせした日程と変更になっていきますのでご注意ください

場所：滋賀県消費生活センター（彦根駅から徒歩5分）、定員：60名

甲賀会場 日時：平成25年9月27日（金）午後1時30分～3時30分

場所：滋賀県甲賀合同庁舎（近江鉄道水口城南駅徒歩7分）、定員：80名

お申し込みは消費生活センター  （0749）27-2234 まで

FAX（0749）23-9030 ホームページよりしがネット受付サービスもご利用できます。

## くらしの情報セミナーを開催しました（平成25年6月27日）

「**もっと知って！「消費生活センター」**」をテーマに開催しました。

消費生活センターの仕事や消費者トラブルについて、消費生活相談員から寸劇や新聞記事などでわかりやすく説明の後、クイズや寸劇体験、手作りの「お断りうちわ」を持って「悪質商法撃退ソング」の大合唱など、参加型プログラムで楽しく学習しました。



「わかりやすい内容で楽しいセミナーでした」「また参加したい！」「具体的な事例を紹介してもらってよかった」など

参加者の声

消費生活センターでは「くらしの一日講座」として、このような内容の出前講座を行っていますので、ぜひみなさんもお参加ください。 申込・問合せ 0749-27-2234へ

「くらしのかわら版」第32号（平成25年8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25年11月上旬に発行予定です。

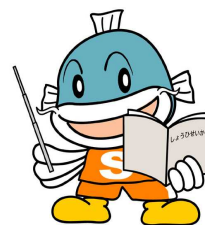


## 第33号の内容

- ▼ご存知ですか？クーリング・オフ
- ▼今後開催予定のくらしの情報セミナーのご案内
- ▼増え続ける子どものオンラインゲームのトラブル

## ご存知ですか？クーリング・オフ

「クーリング・オフ」のこと、聞いたことはあっても正しく理解できていますか？ 今一度、確認してみましょう！



### ◆クーリング・オフってなに？

特定商取引法やその他の法律に定められた、「契約は守らなければならない」とする原則の例外の、**消費者を守る特別な制度です。**

クーリング・オフは、消費者が訪問販売などの**不意打ち的な取引で契約**したり、マルチ商法などの複雑でリスクの高い取引で契約した場合に、**一定期間内**（契約書面を受領した日を含め8日間または20日間）**であれば無条件で、一方的に契約を解除できます。**

### ◆特定商取引法におけるクーリング・オフができる取引と期間

訪問販売	自宅訪問販売、キャッチセールス、アポイントメントセールス等	8日間
電話勧誘販売	電話をかけるなどして勧誘し、申込みをさせる販売	8日間
特定継続的 役務提供	5万円を超えるエステテックサービス、語学教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービスを一定期間継続する契約。店舗での契約を含む。	8日間
連鎖販売取引 (マルチ商法、ネット ワークビジネス)	他の人を勧誘して販売組織に加入させると利益が得られるなどと言って、商品を買わせる、サービスを受けさせるなどの金銭的負担をさせる契約。店舗での契約を含む。	20日間
業務提携誘引 販売(内職商法)	「副業で高収入」などと勧誘し、その仕事をするのに必要であるとパソコン等の商品を買わせるなどの金銭的負担をさせる契約	20日間
訪問購入	事業者が消費者宅等を訪ねて貴金属等を買取る契約	8日間

※その他の法律にもクーリング・オフ制度が定められています。



## ◆事例から見るクーリング・オフのQ&A



### 【事例1】太陽光発電装置の訪問販売

**Q** 3日前に自宅に訪問した業者にすすめられて太陽光発電システムの設置工事を契約した。後で価格を調べたところ相場よりかなり割高であることが分かった。すでに資材も搬入されているが、今からでもクーリング・オフは可能か？

**A** 訪問販売に該当するため、契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフできます。クーリング・オフをした場合、消費者は一切の負担をせずに契約を解除することができます。そのため、搬入された資材の引取り費用を支払う必要はありません。仮に着工していた場合でも代金の支払いは不要で、工事で開けた穴なども無償で元通りにしてもらうことができます。

### 【事例2】エステでの次々勧誘

**Q** 広告を見てエステのお試し施術を受けにサロンに出向いた。施術後、カウンセリングルームに案内され、1年間20万円のコースの契約をし、効果を出すため必要という化粧品も購入した。5日後に初回の施術を受けたが期待外れだった上に、補正下着の購入を強く勧められた。何とか断ったが、今後もまた勧誘されるかと思うと憂鬱で、化粧品は少し使ってしまったがクーリング・オフしたい。

**A** 1か月を超える期間で総額5万円以上のエステ契約は、特定継続的役務提供に該当し、契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフが可能です。化粧品など、サービスの提供に必要な商品を購入した場合、商品もクーリング・オフできます。クーリング・オフした場合、既に受けたサービスの代金を支払う必要はありませんが、化粧品を開封した場合は使用分の代金を支払うことになります。



## ◆◇詳しいことは消費生活相談窓口にご相談ください!◇◇

消費生活相談窓口



契約書面の不備や、クーリング・オフ妨害に当たる行為があると、クーリング・オフ期間を過ぎていてもクーリング・オフできる場合があります。

あきらめず、早めに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**

## ★今後開催予定の「くらしの情報セミナー」のご案内★

(会場: 滋賀県消費生活センター)

月	日	時間	テーマ	講師
1月	23日	13:30~15:30	知っていますか？食品の表示	近畿農政局 東近江地域センター
3月	13日	10:00~12:00(調整中)	スマホ・ネットに潜むワナ(仮題)	NIT情報ネットワーク 篠原 嘉一氏

# 増え続ける子どものオンラインゲームのトラブル



全国の消費生活センターには、子どものオンラインゲームに関する相談が多く寄せられており、相談件数は年々増加し、契約当事者の低年齢化が急速に進んでいます。トラブルの内容をみると、「クレジットカード会社から身に覚えのない請求がきたので確認すると、子どもが黙ってクレジットカードでオンラインゲームのアイテムを購入していたことがわかった」等、クレジットカード決済を利用した相談が多くみられます。

【相談事例】カード会社から届いた利用代金明細書で、身に覚えがない約8,000円の請求があった。カード会社に確認したところ、オンラインゲームの利用料金と言われた。驚いて孫に聞くと、ゲームの利用について友達に教えてもらい、無断でカードを持ち出して使ったことを認めた。孫の話では、年齢を11歳にしたらゲームができないので、20歳以上の数字を入力したとのことだった。（契約当事者 11歳 小学生）

## 相談からみられる問題点

- ・クレジットカード等の仕組みを理解していなくても、子どもは決済の手続きを容易に行っている。
- ・大人はオンラインゲームの決済の仕組み等を十分に理解していない。
- ・スマートフォンやタブレット端末のIDに、クレジットカード情報を登録していたり、機器をそのまま子どもに渡して使わせている。
- ・オンラインゲーム会社等は利用者の年齢を把握しにくい。



## 消費者へのアドバイス

### ◇親子でゲームについて確認し、話し合みましょう。

- ・スマートフォンやゲーム機の機器やゲームの仕組みについて確認する。
- ・子どもが遊んでいるゲームが無料なのか、有料なのか、有料ならば何が有料なのか、再確認する。

### ◇大人はクレジットカードの管理について注意しましょう。

- ・自分がどこにしまっているか、確認する。
- ・利用明細を毎月確認する。



◆◇**トラブルにあったら…** 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**

「くらしのかわら版」第33号（平成25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26年2月上旬に発行予定です。



## 第34号の内容

- ▼製品事故に気を付けて！
- ▼消費者トラブルにあわないために～学ぶことから始めましょう～
- ▼思わぬ落とし穴！？高齢者にもアダルトサイトの請求トラブル

# 製品事故に気を付けて！

**リコール**（製品に欠陥があることが判明した場合に、製造事業者が無償修理・交換・返金などを行う制度）された身の回り品で、火災等の重大事故が起っています。

製品事故について、購入前から使用時、事故後の対応を紹介します。



## ◆製品事故を防ぐために

- ・使用目的に合わせて安全性、品質、機能を考慮して選ぶ
- ・注意表示や警告表示などを確認する
- ・**使用前に取扱説明書をよく読み、正しく使用する**
- ・取扱説明書はいつでも確認できるように保管しておく
- ・定期点検や手入れをする
- ・異常な音や振動、においがあった場合は使用を中止し、メーカーや販売店に連絡する



## ◆製品事故が発生したら



- ・**事故の状態をビデオや写真にとり、事故品を保管する**
- ・人体に被害があった場合は病院に行き、診断書をとる
- ・消費生活センターなどの相談窓口にご相談する

事故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、今後の事故防止に役立てることが出来ます。

**次の事故を予防するためにもぜひ情報提供をお願いします！**

消費生活相談窓口



滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

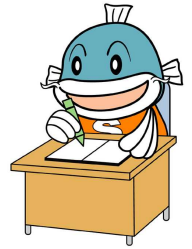
平日・土日 午前9時15分から午後4時まで 祝日、年末年始は除く

# 消費者トラブルにあわないために ~学ぶことから始めましょう!~

近年、消費者トラブルは多様化、深刻化しています。

このような状況に対して、消費者が被害・事故に遭わないよう、自ら進んで知識を習得し情報を収集することが不可欠です。

「学び」ためのツールをご案内しますので、積極的にご利用ください!



## ◆最新の消費者情報を入手する!

◇国民生活センター「見守り新鮮情報」 <http://www.kokusen.go.jp/mimamori/>



消費者被害から高齢者、障がい者、子ども等を守る最新情報を月1~2回メールで配信。

国民生活センターのホームページにはイラスト入りで掲載。

◇消費者庁「子ども安全メール from 消費者庁」

(携帯用) <http://www.caa.go.jp/m/>、(パソコン用) <http://www.caa.go.jp/kodomo/>

子どもの事故の豆知識的な情報を伝えるメール配信サービス。毎週木曜日に配信。

◇消費者庁「リコール情報サイト」 <http://www.recall.go.jp/>

製品事故防止再発防止のため、消費者庁がリコール情報を一元的に集約して情報提供。新着リコール情報のメール配信サービスもあります。

◇滋賀県消費生活センターのホームページ <http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/>

消費生活に関する情報をわかりやすく提供しています。ぜひご確認ください!



◇滋賀県「しらせる滋賀情報サービス(しらが)」 <http://www.pref.shiga-info.jp/>

滋賀県からの防災・防犯や各種お知らせのメール配信サービスで、ユーザー登録いただくとメールが届きます。

消費生活センターからも、随時、「消費生活情報」を配信中。(センターのHPにも掲載)

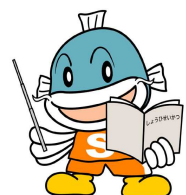
## ◆消費生活についての講演を聞いて学ぶ!

◇出前講座(くらしの一日講座)

自治会や老人会の集まり、学校や職場の研修会等に消費生活センターの相談員が出向き、消費者トラブル防止のためのお話をします。

お気軽にご利用ください! **費用は無料**です。

詳細については消費生活センター(事務)0749-27-2234までお問い合わせください。申込書等は消費生活センターのホームページに掲載しています。



## ◇センター講座（くらしの情報セミナー、消費者講座、親子くらしの体験セミナー）

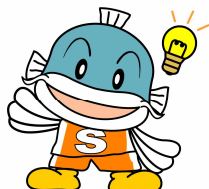
主に消費生活センターに外部から講師を招いて、各種の講演会等を実施しています。開催内容が決まりましたら、「しらがメール」やセンターのホームページ等でご案内します。案内チラシは県内の消費生活相談窓口のほか、図書館等に配布しています。

## ◆ビデオや資料で学ぶ！

### ◇啓発資料の提供、啓発物品の貸出し

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資料の提供やビデオ・DVD等の貸出しを行っていますので、地域での学習会や集まり、学校の授業や職場の研修会にもご活用ください。

**啓発資料の提供、ビデオ等の貸出しについてのお問い合わせは、滋賀県消費生活センター（事務）0749-27-2234 までどうぞ。**



### 貸出ビデオのご案内

#### ◆◇今年度の貸出ベスト3◇◇

##### 第1位 悪質業者の視点（高齢者向け DVD24分）

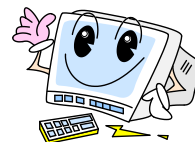
“だます側”の視点を盛り込み、悪質業者の手口をリアルな再現ドラマで紹介。DVDの内容に対応したリーフレットもありますので、学習会にピッタリの内容です。

##### 第2位 子どもと学ぶネット社会（小・中学生および保護者向け DVD29分）

滋賀県が作成した子どもの消費者被害防止DVD（滋賀県ホームページで公開中、<http://www.pref.shiga.lg.jp/c/kensei/shohi/shohishakyoiku.html>）。ドラマ形式の写版のほか、監修者による詳細な解説書付き。県内の全小・中学校に配布しています。

##### 第3位 振り込み詐欺に騙されたらあきまへんで（一般向け DVD12分 字幕あり）

近畿二府四県警察本部の制作。西川きよし・ヘレン夫妻が、コンパクトにまとめられた6つの寸劇で悪質・巧妙化する振り込み詐欺について注意を呼びかけます。



#### ◆◇今年度の新規購入等DVD◇◇

- 狙われています！あなたも 多発する振り込み詐欺（一般向け、22分）
- 暮らしに身近なサイバー犯罪～ネットワークに潜む罠～（一般向け、15分）
- 情報セキュリティ対策の基礎知識（小学生向け～一般向け、各10分×10コンテンツ）
- ちょっと待った！その契約 賃貸住宅の契約トラブルを防ぐために（若者・一般向け、22分）
- ヒヤリ・ハット！くん只今参上！～高齢者の身の回りの危険を防ぐでござる～（高齢者とその周りの人向け、23分）
- クレジット博士と学ぶクレジットカード入門（一般向け、38分）
- わたしのクレジットカード体験記（一般向け、31分）



☆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」－「消費者学習支援」（<http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/>）に掲載しています。



# 思わぬ落とし穴!? 高齢者にもアダルトサイトの請求トラブル



消費生活相談窓口寄せられる相談の中で、アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、音楽情報サイトなどの「デジタルコンテンツ」に関するものが圧倒的多数を占めていますが、その中でもアダルトサイトに関する相談が最も多くなっています。

**年齢・性別を問わず相談が多く、だれにでも起こりうるトラブルです。**

【相談事例】 パソコンで湿疹の薬について検索していた際、一覧に出たサイトをクリックしたところ、アダルトサイトにつながった。無料とあったので、サンプル画像をクリックすると「登録完了」画面が表示され、「正規料金は98,000円だが、2日以内に払うと68,000円になる」と書かれていた。  
あわてて、サイトに記載されていた業者の携帯電話に非通知で連絡すると、「電話番号を通知して連絡しなすように」と言われてしまった。請求画面も消えず、混乱し夜も眠れない。(80歳代男性)



## ひとこと助言

- アダルトサイトで、無料だと思ってクリックしたところ、いきなり料金請求画面が出た、という相談が高齢者からも多く寄せられています。
- このようなサイトでは、有料であるという表示が分かりにくい場合も多く、**安易にアクセスしない**ことが第一です。また、むやみに同意ボタン等をクリックしたり、ダウンロードしたりしないようにしましょう。
- 業者に連絡しても、「間違えたなら払わなくてよい」とは言いません。**個人情報知られてしまう危険性もあるので、自分から連絡してはいけません。**  
**不安に思うことがあれば、どんなに急かされても、まずひと呼吸おいて、業者に連絡する前に消費生活センターへご相談ください。**
- 請求画面の削除には、(独)情報処理推進機構 (IPA) のホームページが参考になります。  
情報セキュリティ安心相談窓口 <http://www.ipa.go.jp/security/anshin/>

◆◇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34号 (平成26年3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5月上旬に発行予定です。