



2006 夏号

発行
和歌山県環境生活部共生推進局
県民生活課
〒640-8585 和歌山市小松原通1-1
TEL (073) 432-4111

「きのくに生活情報誌 暮らしのとびら」はインターネットでもご覧いただけます
<http://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/031300/bukka/049.html>

消費生活サポーター誕生！！(消費生活サポーター養成講座を実施)

和歌山県では、平成18年度、悪質商法による被害の未然防止・拡大防止を図るため、県内4会場(和歌山市、橋本市、田辺市、新宮市)で、福祉関係団体職員(民生児童委員、ホームヘルパー等)、消費者問題・高齢者問題に取り組む消費者団体や地域で活動している一般の方々約180名を対象に、「消費生活サポーター養成講座」を実施いたしました。

養成講座で身につけた消費者問題についての知識を、今後は、それぞれの地域で、高齢者や障害者の方など、被害に遭う危険性が高い消費者に対し、直接啓発、注意喚起を行うなど、「被害に遭いやすい消費者は"地域で見守る"」活動に期待しています。

【消費生活サポーターの具体的活動事例】

民生児童委員が普段の活動のなかで、直接啓発、注意喚起を行い、被害の未然防止を図る。

ヘルパー活動で自宅を訪問した際、サービス利用者に直接啓発、注意喚起を行うとともに、消費者トラブルについて、十分意識して観察する。

自治会活動を通じて、独居高齢者世帯や自治会集会等に参加しない世帯など、必要な情報が入手しにくい世帯宅を訪問して、直接啓発、注意喚起を行う。

(橋本会場の模様)



消費者啓発講座 講師派遣のご案内

県では、平成18年度、市町村で開催する消費者啓発講座に講師の派遣を行っています。詳しくは最寄りの市町村消費者行政担当課(室)までお問い合わせ下さい。

対象：若年者・一般消費者・高齢者 受講者が原則30名以上の集会など

内容：悪質商法の手口と対処法など



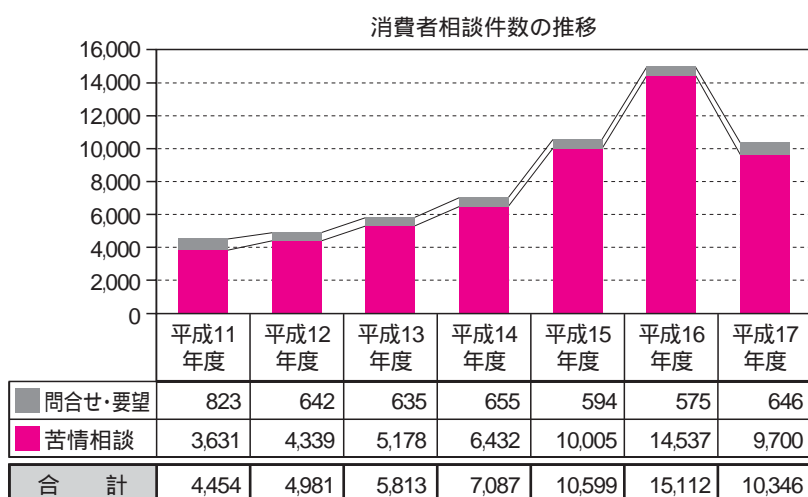
環境に配慮し、古紙配合100%の再生紙
及び大豆インキを使用しています

平成17年度 県消費生活センターにおける消費者相談の概要

1 消費者相談受付状況

平成17年度に県消費生活センターに寄せられた消費者相談件数は、前年度より4,766件減少の10,346件(前年度比0.68倍)で年間の相談件数は減少しました。

とはいえ、極端に相談件数が多かった前年度比較で減少しただけで依然として高い水準にあり、悪質商法や詐欺的行為の蔓延など依然として消費者を取り巻く環境は厳しいといえます。

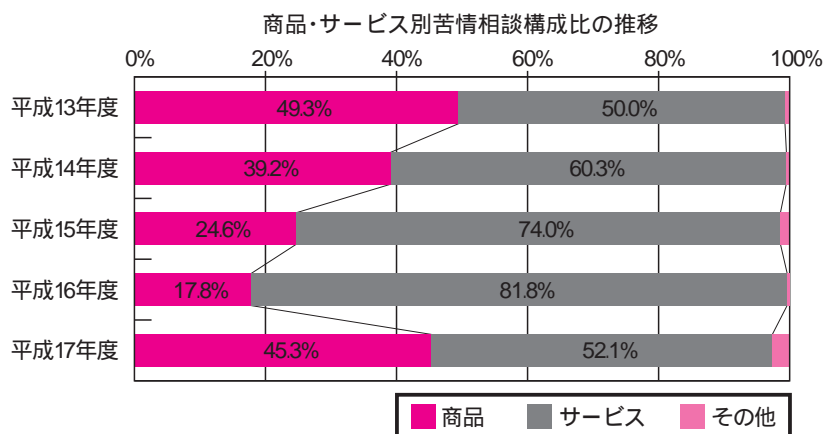


2 苦情相談の概要

【商品・サービス別】

苦情相談は、商品そのものに対する相談と、役務の提供などサービスに対する相談に大別されます。

平成14年度頃から架空請求のハガキが社会問題化し、当初はパソコン・携帯電話などの利用料(サービス)名目で請求ハガキが出されていましたが、平成17年度においては通信販売の商品代金などの名目での請求が多くなり構成比に影響を与えました。



苦情相談ワースト10

順位	商品・サービス分類	平成17年度	平成16年度	増減	伸び率	具体的な商品・サービスの内容
1	オンライン等関連サービス	2,412	9,381	-6,969	25.7%	悪質サイトからの不当請求、ワンクリック詐欺、架空請求ハガキなど
2	商品一般	1,958	411	1,547	476.4%	債権回収業者を騙った架空請求ハガキなど
3	フリーローン・サラ金	718	709	9	101.3%	消費者ローン、カードローン、ヤミ金融など
4	不動産貸借	217	151	66	143.7%	賃貸マンションの退去時トラブルなど
5	工事・建築	204	186	18	109.7%	耐震補強工事、換気・除湿工事など
6	音響・映像ソフト	161	23	138	700.0%	レンタルビデオの滞納料金請求を騙った架空請求ハガキなど
7	リースサービス	133	147	-14	90.5%	電話機・FAXのリースなど
8	相談その他	127	55	72	230.9%	個人間のトラブル、問合せなど
9	電話サ - ビス	125	148	-23	84.5%	I P電話、携帯電話など
10	修理サ - ビス	115	132	-17	87.1%	屋根修理、リフォームなど

最も多く寄せられた苦情相談は、前年度と同様「オンライン等関連サービス」に関するもので、内容としてはパソコン・携帯電話から悪質サイトへ接続してしまったこと(いわゆる不当請求、ワンクリック詐欺)に対する相談がほとんどです。

なお、社会問題になっている架空請求のハガキについては、情報通信料名目での請求(「オンライン等関連サービス」に分類)は減ったものの、総合消費料金などと請求内容をぼかしているもの(「商品一般」に分類)やレンタルビデオの滞納料金などを装っているもの(「音響・映像ソフト」に分類)は急増しており引き続き注意が必要です。

悪質な訪問販売住宅リフォーム業者から 高齢者を守りましょう！

【介護ヘルパー・民生委員・消費生活サポーター・ご近所の方へ】

見慣れない人の出入りやリフォーム工事の形跡があったら気をつけてあげてください。
周囲の方々からの消費生活センターへの相談をきっかけに、問題が解決することもあります。気
になることがあれば、最寄りの消費生活センターへご相談下さい。

**新たな手口の架空請求にご注意を！
身に覚えのない請求には応じない！**

【最近の架空請求の例】

- ・ 預金口座を利用しない送金方法を指定する手口
- ・ 「訴訟の取り下げの相談を受ける」とうたう手口
- ・ 信用情報機関等をかたって請求する手口
- ・ NPOをかたり「払いすぎの利息を取り戻す」と保証金などの名目で金をだまし取る手口

対処方法

利用した覚えがなければ払わない。(無視してください。)
相手に連絡しない。(電話番号などの個人情報絶対知らせない。)
請求はがきなどの証拠は保管する。
悪質な場合は警察へ届け出る。
家族・友人にも被害が出ないように、注意を呼びかけましょう!
不審に思ったら最寄りの消費生活センターへご相談下さい。

【日曜日消費生活相談】

県では、毎週日曜日に架空請求や訪問販売等に関する電話相談を開設しています。

開設日：毎週日曜日（年末年始除く）
時間：10：00～16：00
電話番号：073-433-1551

**電話相談
のみ**

* * 住宅用火災警報器の悪質訪問販売にご注意を! * *

悪質な訪問販売に注意しましょう！

住宅用火災警報器設置義務化に便乗し、「火災警報器の設置が義務化されました。」などと、消防署をかたり、火災警報器を高額な値段で売りつける悪質な業者が出てくることも予想されますので、注意してください。

問い合わせ先

契約トラブルなどの相談窓口
和歌山県消費生活センター.....073-433-1551
和歌山県消費生活センター紀南支所.....0739-24-0999

住宅用火災警報器に関する相談窓口
和歌山県総務部危機管理局消防保安課（TEL073-441-2260）または最寄りの消防署

パロマの関連会社をかたる 悪質業者にご注意を!

今回のパロマ工業(株)におけるガス湯沸器の事故に伴い、パロマの社員を騙ったり、事故への不安をあおるなどして、湯沸器の交換などを強要する悪質な事業者が出てくる可能性があります。

現在、進められている安全確認作業については、点検だけでなく交換についても無償ですので、くれぐれも不必要な契約をさせられないようご注意ください。

なお、契約してしまっても訪問販売や電話勧誘販売の場合には8日間はクーリング・オフ(無条件解約)ができます。また、8日間を過ぎても、不実のことを告げられ誤認して購入した場合は、契約を取り消すことができます。

不審な点がありましたら、和歌山県消費生活センターまでご相談ください。

パロマ工業(株)に関する詳細は、経済産業省ホームページをご参照下さい。

<http://www.meti.go.jp/policy/consumer/index.html>

秋の全国交通安全運動 期間:9月21日~30日

運動の基本

子どもと高齢者の交通事故防止

運動の重点

夕暮れ時と夜間の歩行中・自転車乗用中の交通事故防止

後部座席を含むシートベルトとチャイルドシートの正しい着用の徹底

飲酒運転の根絶

県内統一街頭指導の日

9月21日(木)

みんなで交通安全を呼びかける日

自転車の安全利用の推進

自転車も道路を走れば車の仲間、ルールを守り、安全に利用しましょう。

自転車のライトやブレーキなどの安全点検を忘れずにしましょう。

子どもを幼児用座席に乗せたらハンドルから絶対手を離さないようにしましょう。

幼児用ヘルメットを着用しましょう。



交通安全フェア わかやま2006

日時:9月23日(土)秋分の日

午後0時30分~

(荒天時は9月30日(土)に延期)

場所:和歌山市西 和歌山交通公園

内容:交通安全ペイントコンテスト、
マイカー点検スクール、鼓笛隊等



交通安全フェア2005ペイントコンテスト奨励賞
作者:和歌山県立橋本高等学校 橋高Aチーム

「夕暮れの早めのヘッドライト点灯運動」実施中