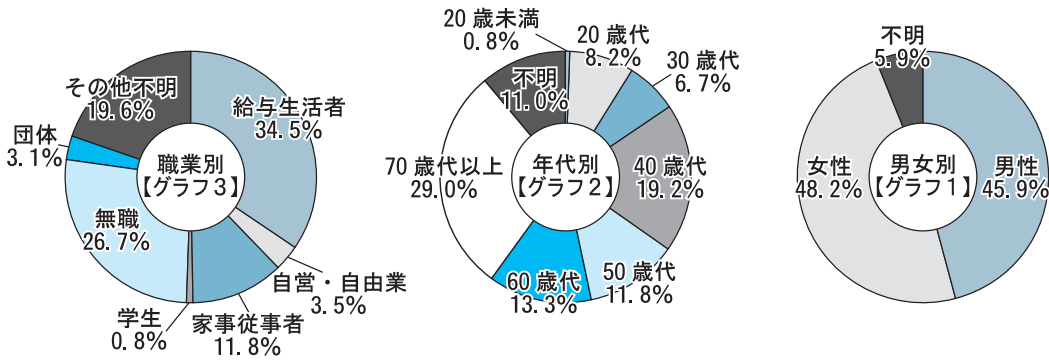


■平成28年度に寄せられた消費生活相談の割合



職業別では、給与所得者が88件(34・5%)、無職が68件(26・7%)、家事従事者が30件(11・8%)となっています【グラフ3】。

相談の内容は、年代を問わずインターネットに関する相談が最も多くなっています。急増したのは、70歳以上の相談者に多かつた還付金詐欺の相談でした。

相談などは、次の日時・場所を受け付けていますので、お気軽にご利用ください。



困った!! と思ったら、大船渡市消費生活センターにご相談ください

▽問い合わせ先 大船渡市消費生活センター(市内線134)



最近の相談事例

消費生活センターには、「インターネットを閲覧していたら、突然請求の画面が出た」「悪質な訪問販売で、商品を購入させられた」「クリーニングのトラブルがうまく解決しない」といった相談が寄せられています。

最近、多く寄せられる相談事例と対応策を紹介します。

【事例1】架空請求

スマートフォンに有料サイトの未払い料金があるというSMSメールが届いた。至急連絡するように」との表記があったので、電話をしたところ、「アダルトサイトに会員登録されている。利用料金の未

払いがあり、このままでは裁判になる」と言われた。自分は登録した覚えはない。

《対応策》

身に覚えのない請求や不当な請求は無視しましょう。相手と連絡を取ることで、自分の住所や名前などの個人情報をお知らせすることになり、執拗な要求を受けることとなります。詐欺が疑われる場合には、メールなどを保存して、警察に情報を提供しましょう。

【事例2】インターネット接続

大手電話会社を名乗り、「今契約しているプロバイダより、必ず安くするから乗り換えな



いか」と電話で勧誘され、承諾した。その後、業者の電話による指示に従い、パソコンでプロバイダのホームページ画面を開くと、遠隔操作で

ロバイダの変更が行われた。変更後、これまで契約していたプロバイダの料金を確認すると、新しい契約先の方が高額になることが分かった。

解約を申し出たが「きちんと説明している。解約には、違約金が必要」と言われた。

《対応策》

契約する事業者名を必ず確認し、契約前に書面の交付を求め、サービス内容や利用料をしっかりと確認しましょう。

契約内容がよく分からないまま、電話口では承諾しないでください。書面の交付を拒む事業者とは契約しないようにしましょう。

また、プロバイダを変更すると、従前のプロバイダへの解約費用が発生する場合があります。今より料金が安くなる」ことだけにとらわれず、自分の利用環境や目的を考慮し、十分に検討した上で契約することが大切です。

《対応策》

お客様番号や供給地点特定番号など、検針票に記載されている情報は、電気の供給者変更の際の本人確認に利用される重要な情報です。不審な問い合わせに対してむやみに回答しないなど、情報の取り扱いには十分注意しましょう。

電力会社の新たな料金に関する契約も、訪問販売・電話勧誘販売で申し込みをした場合、契約書面を受領した日から起算して8日以内であればクーリング・オフができます。

(5) 広報大船渡 30.3.5(No.1122)

▽受付日時 毎週月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分

※祝日、年末年始を除く

▽場所 市役所本庁1階生活協売店奥

ひ掛けています。

また、地域や企業などの各種学習会・研修会に無料で講師を派遣する「消費生活出前講座」も行っています。

3 情報提供

消費者が安全・安心に暮らせるよう、必要な情報を収集し、広報おふなどに隔月で「消費生活情報」を掲載して、債務整理方法や悪徳商法に対する注意点など、さまざまな情報提供を行っています。

1 相談・苦情受け付け

悪質商法による被害や商品事故の苦情などの消費生活に関する相談に応じ、相談内容により問題解決のための助言や各種情報の提供を行います。また、必要に応じてあっせんなどを行うこともあります。

2 啓発活動

市内に悪質な訪問販売業者が来たときや、特殊詐欺の電話が多数かかってきた場合は、防災行政無線などで注意を呼びかけます。

消費生活相談の概要

大船渡市消費生活センターでは、商品やサービスに関する苦情や、事業者との契約トラブルについての相談、消費生活に関する問い合わせなどについて、大船渡市のほか、陸前高田市・住田町に住んでいる人からも相談を受け付けています。

平成28年度にセンターに寄せられた消費生活相談の件数は255件で、前年度に比べ10件減少しました。

男女別の相談件数では、男性117件、女性123件となっており、総相談件数に占める割合は、男性が45・9%、女性が48・2%となっています【グラフ1】。

年代別では70歳以上が74件(29・0%)と最も多く、次いで40歳代が49件(19・2%)、60歳代が34件(13・3%)となっており、60歳代以上で全体の4割以上を占めています【グラフ2】。

主な業務内容

悪質商法による被害や商品事故の苦情などの消費生活に関する相談に応じ、相談内容により問題解決のための助言や各種情報の提供を行います。また、必要に応じてあっせんなどを行うこともあります。

2 啓発活動

市内に悪質な訪問販売業者が来たときや、特殊詐欺の電話が多数かかってきた場合は、防災行政無線などで注意を呼びかけます。

3 情報提供

消費者が安全・安心に暮らせるよう、必要な情報を収集し、広報おふなどに隔月で「消費生活情報」を掲載して、債務整理方法や悪徳商法に対する注意点など、さまざまな情報提供を行っています。

▽受付日時 毎週月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分

※祝日、年末年始を除く

▽場所 市役所本庁1階生活協売店奥