

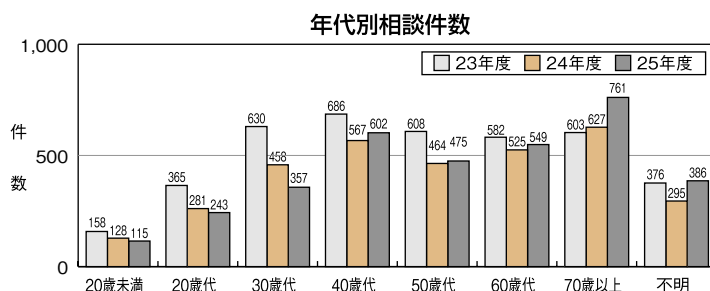
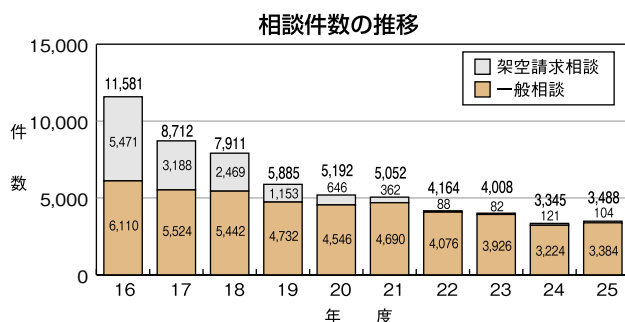


平成25年度の消費生活相談状況がまとまりました!

1 相談件数の年度別推移

平成25年度に県の相談窓口寄せられた消費生活相談件数は3,488件で、前年度と比較すると、143件の増加(4.3%増)となっています。

住民に身近な市町窓口が整備拡充され、市町への相談が増えたことに伴い、当センターでの相談件数は減少傾向にありましたが、平成25年度はわずかに増加しました。その原因としては、ネガティブ・オプション(業者から一方的に商品が送られる「送りつけ商法」)や電話勧誘に関する相談が増えていることが考えられます。



2 相談の特徴

①年代別では70歳以上が増加

年代別では、平成23年度は、40歳代からの相談が最も多くなっていましたが、平成24年度からは70歳以上、40歳代、60歳代の順となっています。平成25年度はさらにこの傾向が強まり、70歳以上からの相談は、前年度と比較して3.1ポイント増の21.8%となっています。

②デジタルコンテンツに関する相談がほとんどの年代でトップ

70歳以上を除く各年代で最も多い相談は、架空請求やワンクリック請求など「デジタルコンテンツ」(インターネットを通じて得られる情報)に関する相談となっています。

③健康食品に関する相談が増加

平成25年度における健康食品に関する相談件数は241件で、前年度と比較し87件の増加(56.5%増)となっています。このうち、送りつけ商法に関するものは163件で、前年度と比較し73件の増加(81.1%増)となっていて、さらに送りつけ商法のうち156件が60歳以上で全体の95.7%を占め、高齢者からの相談がほとんどです。

④金融商品に関する相談が依然として多い

「株」に関する相談は20件で前年度と比較し5件の減少(20.0%減)、「公社債」に関する相談は46件で前年度と比較し8件の増加(21.1%増)、「ファンド型投資商品」に関する相談は24件で前年度と比較し11件の減少(31.4%減)となっていますが、金融商品全体では90件と依然多い状態が続いています。

また、いずれも高齢者からの相談が多く、平成25年度では60歳代以上からの相談が74件で、全体の82.2%を占めています。

「平成25年度消費生活相談状況」の詳細については、[県消費生活センターホームページ](#)に掲載しています。

愛媛県消費生活センター

検索

高齢者の方からの相談が増えています!

平成25年度相談状況の特徴のひとつとして、高齢者の方からの相談割合の増加が挙げられます。

全体の相談件数のうち4割近くが60歳以上の方からの相談となっており、その割合は年々増加傾向にあります。

高齢者の方からの相談が増えている理由には、日中自宅にいることによって巻き込まれるトラブルが増えていることが挙げられます。特に昨年度は、電話がきっかけとなったトラブルが大幅に増加しました。

消費者トラブルの入口は「勧誘」とも言われ、悪質な業者は言葉巧みに高齢者に近づき、契約を迫ります。

訪問販売や電話勧誘販売では一部の業者が、契約を得るために強引な勧誘や事実とは異なる説明を行うケースがみられ、あいまいな返事をしたり、「話だけでも」と応じた結果、相手のペースに引き込まれて契約してしまったということもあります。

トラブルにあわないためには、まず、入口で**きっぱりと断り**、悪質業者につけいるスキを与えないようにすることが重要です。

アドバイス

- 見知らぬ業者が突然訪問してきても、玄関のドアは開けず、インターホンやドア越しに対応し、決して家の中には入れないようにしましょう。
- 「今は忙しい」「家族に相談します」などと理由を説明すると、かえって話のきっかけを与えてしまい勧誘が続きます。業者に断る理由を説明する必要はありません。
- 留守番電話機能やナンバーディスプレイ機能を活用し、相手が誰か確認してから電話に出るようにすると、トラブルにあわず安心です。

断ることは「お断りします」「必要ありません」「いりません」

さらに、訪問販売では「お帰りください」、電話勧誘では「電話を切ります」「もう電話をかけないでください」

再勧誘は禁止されています

訪問販売や電話勧誘販売で、拒絶の意思を示している消費者を再度勧誘することは、特定商取引法及び愛媛県消費生活条例により禁止されています。

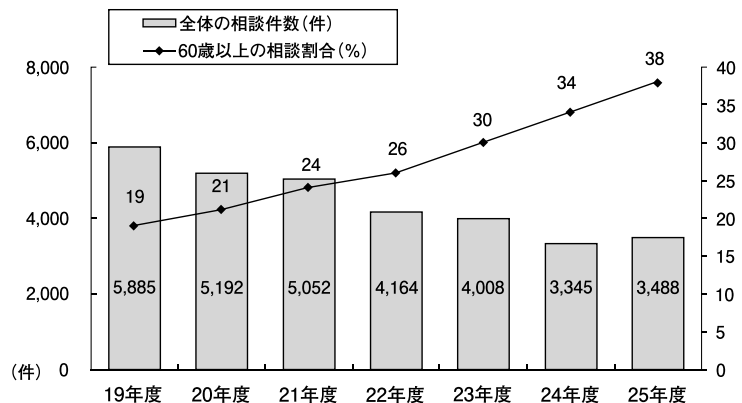
周りの方々の気づきや見守りが大切です!

高齢者の消費者トラブルを未然に防ぐためには、日頃からご家族やご近所の方が注意して見守ることが大切です。こまめに声をかけていただくなど、ご協力をお願いします。

出前講座を実施しています!

自治会や老人会、高齢者サロン等に出向いて、寸劇や替え歌、断り方の練習などを交えた楽しい講座を実施しています。講師派遣にかかる費用は無料。詳しくは県消費生活センター消費者啓発係までお問い合わせください。(お申し込みは、原則開催希望日の2か月前までをお願いします。)

※「消費生活かるた」「消費者啓発ビデオ・DVD」の貸出も行っています。



点検商法にご注意ください!

「点検に来た」「無料で点検する」などと言って訪問し、「このまま放置すると大変なことになる」などと不安をあおり、高額な工事や商品などを契約させる商法。点検商法による商品・サービスには布団、リフォーム工事などがあります。なかには「今日決めてくれたら安くする」などと契約を急がせたりするケースもあります。

【事例】

突然作業服を着た男性が「近所で工事をしているが、お宅の屋根瓦がずれているようなので、もしよければ点検しましょうか。ついでだから無料で結構です」と訪ねてきた。いい機会だからと思い、見てもらったところ、「このままだと雨漏りするので屋根全体を工事したほうがいい」と言われ、雨漏りしたら大変だと慌ててしまい、工事の契約をした。しかし、冷静になって考えてみると、業者のペースに巻き込まれ、契約を急ぎすぎたような気がする。クーリング・オフしたい。

【アドバイス】

- 「無料で点検する」などと業者が突然訪問してきても、安易に玄関のドアを開けないようにしましょう。
- 工事を頼む場合は、複数の業者から見積もりをとり、比較検討しましょう。
- 契約してしまっても契約書面を受け取った日から8日以内であれば、クーリング・オフができます。クーリング・オフの手続きについてはお近くの消費生活相談窓口にご相談しましょう。

平成26年度消費生活講座～県と愛媛大学との連携講座～受講生募集

愛媛県では、自ら情報を集め、選択し、行動できる「自立した消費者」を育成するため、消費生活に必要な法律、経済の知識等を専門的・体系的に習得する講座を今年度も開設します。この講座は、愛媛大学の御協力により、法文学部の後期授業に一般県民が聴講生として参加し、大学生と共に受講いただく講座です。この機会に、ぜひ学んでみませんか?

	開催日	講義テーマ		開催日	講義テーマ
1	H26.10.2	消費者問題概論	9	H26.11.27	景品表示法(食品表示)
2	H26.10.9	情報通信事業に対する 総務省の取り組みとその働き	10	H26.12.4	身近な生活のトラブル
3	H26.10.16	消費生活相談の実態 消費生活トラブルの実態 クーリング・オフ実務	11	H26.12.11	製品事故 製品事故の実態と規制の概要
4	H26.10.23	消費者取引の法律(1) 民法	12	H26.12.18	裁判所を利用した紛争解決
5	H26.10.30	消費者取引の法律(2) 消費者契約法	13	H27.1.8	持続可能な社会について
6	H26.11.6	消費者取引の法律(3) 消費者契約法等 —消費者団体訴訟制度—	14	H27.1.15	不動産トラブル 不動産賃貸借をめぐるトラブルの 実態と解説
7	H26.11.13	消費者取引の法律(4) 特定商取引法	15	H27.1.22	消費者の権利 消費者団体訴訟制度について
8	H26.11.20	経済政策と消費生活	(注)講義内容については、変更する場合があります。		

日時：平成26年10月2日から平成27年1月22日まで 毎週木曜日 10:20～11:50(第2時限目)

場所：松山市文京町3番 愛媛大学 法文学部講義棟4階 大講義室(予定)

参加対象：消費者問題に関心のある方で、おおむね10回以上受講可能な方(定員50名)

受講料：無料

お申込み・お問合せ：受講ご希望のかたは、愛媛県のホームページから受講申込書をダウンロードし、必要事項をご記入の上FAXでお送りいただくか、電話、E-mailにて住所、氏名、年齢、性別、電話番号をお知らせください。

受付期間：平成26年8月11日から9月12日まで

※期間を過ぎても定員に達していない場合は9月22日まで受付します。

お申し込み先：愛媛県県民環境部管理局県民生活課消費者行政グループ

TEL:089-912-2336 FAX:089-912-2299 E-mail:kenminseikatsu@pref.ehime.jp

「消費者の日記念集会」を開催しました!

毎年5月は「消費者月間」、5月30日は「消費者の日」です。今年度の全国統一テーマは「つながろう消費者 ～安全・安心な暮らしのために～」でした。愛媛県では、より多くの皆様に「消費者月間」や「消費者の日」を知っていただくため、5月31日(土)に松前町のエミフルMASAKIで「消費者の日記念集会」を開催しました。

ベスト消費者サポーター賞

「ベスト消費者サポーター賞」の授与が行われ、表彰状・副賞が贈られました。内子町消費生活相談員の直原亜紀さん、松山市消費生活相談員の前田和子さんが受賞されました。

消費者クイズ、寸劇&ライブ

消費者トラブルに巻き込まれないために役立つ知識を、楽しみながら学べる3択クイズを実施しました。また、みかん一座が、消費者被害にあわないための役立つ寸劇を実施、「かしこい消費者になりましょう」の歌とダンスを披露しました。



トークショー「本村弁護士の行列のできない法律相談所」

タレント、俳優としても活躍する本村弁護士が、消費者啓発を目的としたトークショーを実施。出演テレビ番組の裏側なども交えながら、観客を飽きさせることのないお話をさせていただきました。

消費者大喜利～騙されたら笑えんけん～

らくさぶろうさんを進行役に消費者トラブルに関するお題を出題。面白おかしい回答を連発して会場を沸かせました。



消費生活川柳募集中!! ～ご応募お待ちしております!!～

県消費生活センターでは、消費者問題への関心を寄せていただくため、消費生活に関する川柳を募集しています。はがき・FAX・メールなどに、「作品」「住所」「氏名」「電話番号」をご記入の上ご応募ください。

優秀作は、次回の「えひめの暮らし」誌面にてご紹介します。

【応募先】

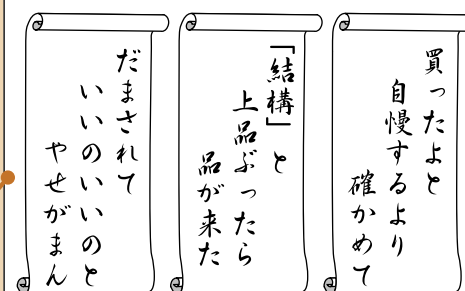
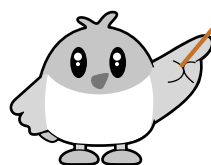
〒791-8014 松山市山越町450番地

愛媛県消費生活センター

FAX:089-946-5539

E-mail:seikatu-center@pref.ehime.jp

※ご応募いただいた作品は、一切の権利を愛媛県が有することとしますので、ご了承ください。



過去の優秀作品(抜粋)

この他の作品についてはホームページでご紹介しています。ぜひご覧ください。

消費者トラブルで困った時は、一人で悩まず相談しましょう!

消費者ホットライン(お近くの相談窓口につながります)

愛媛県消費生活センター 相談専用電話

相談時間 月・火・木・金9:00～17:00

水9:00～19:00(祝日・年末年始を除く)

ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを!

0570-064-370

089-925-3700



発行：愛媛県県民環境部管理局県民生活課
〒790-8570 松山市一番町四丁目4番地2
TEL：089-912-2336

愛媛県消費生活センター
〒791-8014 松山市山越町450番地
TEL：089-926-2603