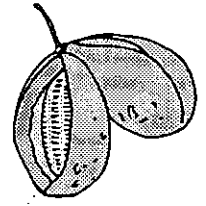


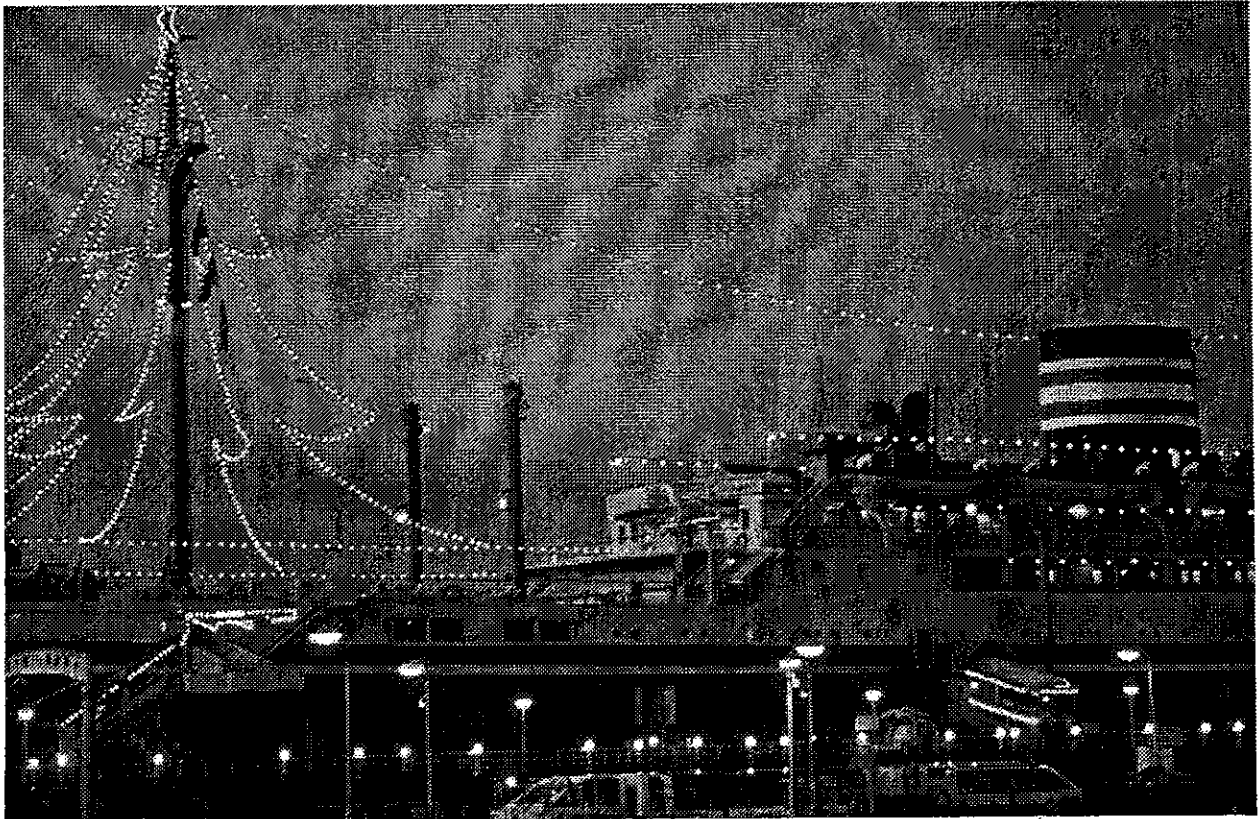
暮らしのフレッシュ便



NO6
平成12年9月号

広島県立生活センター

9月は、老人保健福祉月間です。誰もが健康で生きがいを持った生活を送ることができる明るく豊かな長寿社会をつくるために、一人ひとりが高齢者の問題を身近なこととして関心と理解を深めることが必要です。家庭や職場、地域社会などあらゆる場面で、それぞれの立場にふさわしい高齢者問題への取り組みを進めていきたいものです。



7月の消費生活相談状況

7月は、668件（苦情631件、問い合わせ37件）の相談があり、前年同月に比べると10件（1.5%）の増加となっています。

もっとも苦情が多かったのは「教室・講座」の109件で、資格講座の二次被害の相談（49件）が、引き続き多くなっています。2位は「書籍・印刷物」の35件で、単行本の相談が多くなっています。

苦情相談ワースト5

順位	商品・サービス名	件数	相談の一例	12年度累計	
1	教室・講座	109	<p>電話で社会保険労務士の講座（48万円）を勧められ、あいまいな返事をしたら書類が届いた。書類を返送しないでいたら、電話がかかってきたので、受講する気はないと断った。</p> <p>しかし、自宅や職場へ何度も電話をかけてきて「用意しているダンボール箱の教材はどうする気か、69万円払ってくれ」と強い口調で言われた。払えないからと断ると「今までどおり48万円とするので、勉強をするように」と言われたが、断りたい。</p>	教室・講座	435
2	書籍・印刷物	35	<p>95歳の祖父に、政党の党員と名乗る人から電話があった。「長生きしているので表彰してあげる。総理大臣直筆の絵皿をあげる」と言われたので喜んでいたら、宅配便で本が送られてきた。本を購入する意思はないが、どうすればいいか。本は未開封である。</p>	学習教材	123
3	学習教材	30	<p>業者が、進路指導をしようと言って家に来た。中学1年生の息子がテストを受けたところ成績が悪かったので、ファックスや電話で指導すると教材を勧められた。3年間分の高額な教材（73万円）であり、業者を信用できるかどうか不安である。</p>	家具・寝具類	116
4	家具・寝具類	25	<p>「100円均一の店で粗品をあげる」と言われて、近所の民家に出かけた。そこで、いろいろな雑貨を買い、高額な布団（24万円）の契約をした。解約したい。</p>	書籍・印刷物	110
5	自動車	23	<p>1年前に外国車を購入した。5ヶ月後エンジンがかからなくなり修理したが、また同じ状態になった。販売店に苦情を言ったら修理するというが、信用できないので解約したい。</p>	生命保険	102

相談ファイル

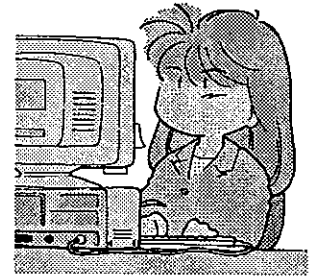
ホームページ作成の内職は信用できる？

《相談内容》

インターネットを活用して、ホームページを作成する仕事をしないかと電話がありました。CD-ROMで勉強してほしい、分からないところは電話で指導する。当社の検定試験に合格すれば仕事を紹介する。ホームページは月に10枚は作成できるから1枚3千円として最低でも一ヶ月で3万円の収入になるといういい話なので了解しました。しかし、昨日届いた契約書には、パソコンとCD-ROMの代金78万円となっています。高額なので不安です。
(30歳 主婦)

《アドバイス》

誰でも簡単にできる仕事で、高収入が得られると思いますか。収入を得たいのに、まず高額な支払い？電話での指導で、プロとして通用する技術が身につくでしょうか。業者のねらいは、パソコンやパソコンソフトを売ること。ターゲットは、小さい子どもがいて自宅でできる仕事に興味を持つ主婦です。電話勧誘で、パソコンやワープロなど訪問販売法で指定されている商品を契約した場合、書面を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフができます。解約を希望する場合は、必ず書面で業者に通知しましょう。



情報ファイル

—居宅介護サービスを契約する時の注意点—

介護保険制度がスタートしてから4ヶ月、介護サービスは行政による「措置」から利用者が事業者やサービス内容を選ぶ「契約」へと変わりました。もともと契約は内容を理解した当事者同士が対等の立場で結ぶものですが、介護を買う消費者は心身機能の衰えた高齢者なので、弱者保護の視点が欠かせません。介護保険法では契約書を交わすことまでは求めていませんが、権利義務を明確にするためには契約書の作成が重要です。

居宅介護サービス利用で注意すること

- ① 都道府県知事の「指定」を受けていることが明記されているか。
- ② 「基準該当居宅サービス」として保険給付の対象となることが明記されているか。
- ③ 契約を結ぶ責任者は誰になっているか。
- ④ 実際の介護を担当する人の資格、どんな研修を受けたかが明記されているか。
- ⑤ 介護保険の給付対象となるサービスと、対象とならないサービスを区別して書いてあるか。
- ⑥ 介護サービスの内容（訪問回数・時間・時間帯など）が具体的に明示されているか。
- ⑦ 介護サービスの標準的な手順を、具体的に説明してあるか。
- ⑧ 利用者がサービスの内容を変えてほしいと求める権利は明記されているか。
- ⑨ 逆に、事業者が一方的にサービス内容を変更する項目が盛り込まれていないか。
- ⑩ 利用者負担になる実費の範囲はわかりやすく明示されているか。
- ⑪ 事業者の事故責任を軽くする約束は盛り込まれていないか。
- ⑫ 損害保険加入の有無と内容はどうか。
- ⑬ 利用者側が自由に解約できるような内容になっているか。
- ⑭ プライバシーを守ると約束しているか。
- ⑮ 介護記録を利用者の手元においておくことになっているか。
- ⑯ 介護サービス費の明細などを利用者がいつでも見ることができるか。

—国民生活センターより—

お 知 ら せ


生活情報サロン 9月展示

～高齢者が安心して安全に暮らすために～

高齢者が安心して自立した生活ができる社会を実現するために、ちょっとした事故でも重いけがになりやすい高齢者の家庭内での事故を防ぐ工夫、高齢者にやさしい衣類の選び方、高齢者の財産をねらった悪質商法の手口などを知っておきましょう。

広島では、ベッド・排泄補助用具などの福祉用具や介護食の展示も行っています。

消費者自立支援講座

主催	広島県立生活センター	
日時	9月13日(水) 13:30～15:30	
場所	広島県立生活センター研修室	
テーマ	「更年期を生き生きと！」	
講師	しいのレディースクリニック院長 椎野萬里子氏	
定員	50名	
参加料	無料	
申し込み先	生活センター (082) 240-6111	

消費者啓発講座

月 日	場 所	テ ー マ	参 加 者	講 師
9月6日(水)	豊平町 吉木福祉センター	高齢者をねらう悪質商法	高齢者学級	センター職員
9月11日(月)	安芸津町 世代間交流センター	高齢者の契約トラブルを防ぐ	民生委員・ 児童委員	センター職員
9月12日(火)	廿日市市 中央公民館	悪質商法による高齢者被害の 実態とその未然防止	高齢者	センター職員
9月14日(金)	三原市 総合福祉健康センター	最近の消費者相談	心配ごと相 談員	センター職員
9月22日(金)	神辺町 道上公民館	かしこい消費者になるために	高齢者	センター職員
9月27日(水)	廿日市市役所	知っててよかった消費者トラ ブル ～インターネット編～	一般	元生活センター 消費生活相談員 立花清治
9月28日(木)	神辺町 湯田公民館	だまされないで悪質商法	高齢者	センター職員

— 消費生活に関するご相談・お問い合わせは —

広島県立生活センター 〒730-0036 広島市中区袋町3-17 シンヨービル6階 Tel082-240-5522

福山地方生活センター 〒720-0031 福山市三吉町1-1-1 県合同庁舎 Tel0849-31-5522

三次地方生活センター 〒728-0013 三次市十日市東4-6-1 県合同庁舎 Tel0824-62-5522

相談時間(月～金) 9:00～16:00 (12:00～13:00は休み)