

# 暮らしのプレゼント便



NO 11  
平成 13 年 2 月号

広島県立生活センター

## 1 2 月の消費生活相談状況

1 2 月は 5 6 6 件（苦情 5 2 6 件、問い合わせ 4 0 件）の相談があり、前年同月に比べると 4 2 件（6.9%）の減少となっています。

もっとも苦情が多かったのは「教室・講座」の 5 8 件で、資格講座の二次被害の相談が引き続き多くなっています。2 位は「他の運輸・通信」が 3 2 件で、ツーショットダイヤルやインターネットの相談が多くなっています。3 位は「書籍・印刷物」の 3 0 件で、単行本や紳士録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
1	教室・講座	82	6 年前に宅建講座の契約をしたが、勉強はしなかった。この講座を引き継いだという不審な電話があった。「前の業者は潰れたが名前を変えてやっている所があり、80 数万円の請求がくる。同じような人がおり、個人では対処できないので請求を止めるため、〇〇弁護士に依頼して裁判を起こす。その費用として 30~40 万円かかる」と言う。払わなければならないか。
2	他の運輸・通信	32	中 3 の息子がインターネットを利用中に気がつかないうちにプロバイダーが変更されてしまい高額な情報料の請求があった。9 日間で 7 万円の情報料であった。大手電話会社に言うと言料の支払い拒否の用紙を送るが、情報提供業者から直接請求があるかもしれないと言われた。不安である。
3	書籍・印刷物	30	電話で人事名鑑を勧められ、断ったが書類が届いた。申込書の購入いたしませんのところに〇をして送ったが 29 万円の請求書が届いたので、書類をよく見直してみると次回以降継続しませんとなっていた。勘違いして記入したので、断りたい。
4	役務・その他	27	電話勧誘で卒業高校の記念企画で新聞に名前や思い出を載せると言われて承諾した。しかし、同窓会と関係ないようだったので翌日電話で取り消した。自分の名前が掲載された新聞と礼状が届き 3 万円の請求書が入っていたが払いたくない。
5	文具・事務用品	22	会社に電話があり「今、特別会員を募集していてあなたは化学会社から推薦された。会員になりパソコンソフトの契約をすると 5 万件以上のデータを見ることができる。ホームページも無料で持てる」と言われた。断ったのに契約は成立したというので仕方なく住所・氏名などを言った。書類は届いていないのに信販会社から確認の電話があった。断りたい。

### 第三・四半期消費生活相談状況

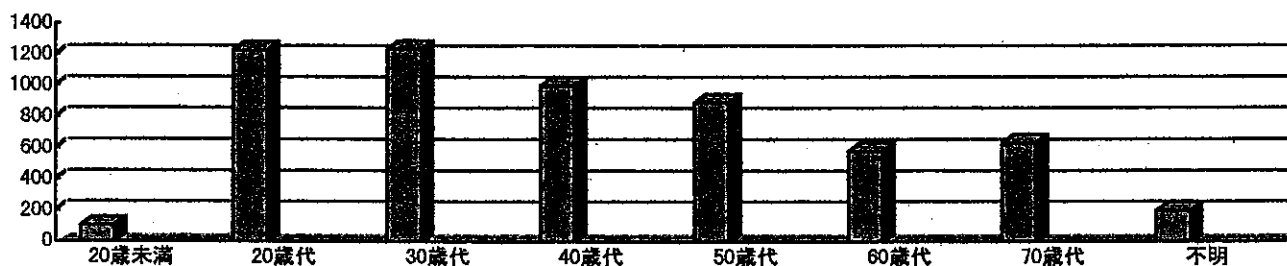
平成12年4月～12月の相談件数は6,249件で、前年同期より294件(4.9%)増加しています。苦情相談は5,858件で373件(6.8%)増加し、一般相談は391件で79件(16.8%)減少しています。

#### 苦情相談のワースト10

順位	区分	12年度	11年度	相談の特徴	平均金額 (千円)	最高金額 (千円)
1	教室・講座	838	848	行政書士などの資格取得を電話で強引に勧誘するもので、二次被害も多い	465	6,328
2	生命保険	264	136	業務停止した生命保険会社の相談が多い	3,316	10,000
3	学習教材	254	217	補習用教材の他、会員権とのセット販売で 娯楽教材、資格取得用教材の二次被害も	608	2,700
4	書籍印刷物	245	195	紳士録、新聞の訪問販売の他、自営業者へ 経営新聞などの送りつけなどが多い	102	1,315
5	他の運輸通信	226	121	電話情報提供サービス業者から使った覚え のない情報料請求やインターネットの相談	70	700
6	家具寝具類	222	270	羽毛布団などの催眠商法による販売や、家 庭訪問販売も増加傾向	411	3,563
7	自動車	200	201	中古自動車の品質や契約の相談の他、倒産 した自動車販売会社の相談	1,492	9,300
8	文具事務用品	186	212	パソコン・パソコンソフトの契約について の相談が多い	522	5,000
9	理美容	182	167	倒産したエステ会社の相談が多い	679	3,610
10	工事建築加工	171	235	増改築工事の金額や仕上がりについてのト ラブルの相談	4,751	70,000

契約当事者の年代別構成を見ると、30歳代の相談が一番多くなっています。

30歳未満の相談は1330件(全体の22.7%)で前年同期より194件の減少、30歳～60歳未満では3122件(全体の53.3%)で321件の増加、60歳以上では1209件(全体の20.6%)で206件の増加となっています。



#### 年齢別苦情相談ワースト5

順位	30歳未満 (1330件)		30～60歳未満 (3122件)		60歳以上 (1209件)	
	区分	件数	区分	件数	区分	件数
1	教室・講座	251	教室・講座	569	家具寝具類	123
2	文具事務用品	89	学習教材	169	医療用具	96
3	学習教材	78	生命保険	159	生命保険	83
4	他の運輸通信	69	他の運輸通信	140	健康食品	82
5	自動車	64	自動車	119	書籍印刷物	79

## 相談ファイル

—インターネット接続で電話会社から高額請求が来た！—

### 《相談Ⅰ》

インターネットでアダルト情報を見た。知らない間に情報サービスにつながったらしく、電話会社から10日間で6万7千円（通話料1万6千円と情報料5万1千円）の請求を受けた。払わなければならないか。（53歳 男性）

### 《相談Ⅱ》

息子がインターネットでホームページを見ていたら、知らないうちに国際電話につながってしまい国際電話会社から請求書が来た。払わなければならないか。（45歳 男性）

### 《アドバイス》

電話会社の回線を使ってインターネットのホームページを見ていて、色々操作しているうちに、自分が契約しているプロバイダーのアクセスポイントの番号をダイヤルQ<sup>2</sup>や国際電話の番号に自動的に書き換えられてしまったことが原因とされます。

ダイヤルQ<sup>2</sup>は、NTT地域会社の電話回線を介して情報提供者が映像装置などにより番組を提供し、NTT地域会社が情報料を回収するサービスです。情報料の債権は情報提供者にあり、NTT地域会社の回収代行に応じたくないなら、その旨をNTT地域会社へ申告することができます。

国際電話回線が利用された場合には、国際電話会社から国際電話料が請求されます。この通話料の支払義務は加入電話の契約者にあり、このようなケースでの通話料の支払については電話会社との交渉になります。

しかし、国際電話であることを知らなかったことを理由に通話料の支払義務を免れることは難しいと考えられます。



## 情報ファイル

マイラインって何？ ～ 電話新サービス 5月スタート ～



### マイラインとは

電話会社事前登録制とも言い、消費者が電話会社を選ぶ新しいサービスです。

消費者が利用したい電話会社をあらかじめ登録しておくこと、電話会社の識別番号（〇〇××）をダイヤルしなくても、その電話会社を利用できます。

利用者は「市内通話」「同一県内の市外通話」「県外通話」「国際電話」の4区分についてそれぞれ電話会社を選択します。5月1日からサービスが開始されます。

### サービスの種類は？

いったん登録しても識別番号をダイヤルすれば他の電話会社を利用できる「マイライン」と、登録した電話会社しか使えない「マイラインプラス」の2種類があります。月々の利用料は無料で、現在の電話機がそのまま使えます。

### 申込み方法は？

登録には申込みが必要です。申込みは、1月10日から各電話会社やマイラインセンターで行われています。申込みしない場合は、従来どおりNTTグループに接続されます。平成13年10月30日までは登録・変更ともに無料ですが、11月以降は800円の登録料が必要になります。

### 問い合わせは？

マイラインセンター 電話 0120-000-747 (9:00~17:00 無休)

## お 知 ら せ

### 生活情報サロン2月展示

#### —省エネは明日の地球への思いやり—

家電製品や車の大型化・複数所有などによって、家庭でのエネルギー消費は年々増えています。  
一人ひとりがライフスタイルを見直すことで、エネルギーはもっと効率よく使えるはずです。

### 消費者自立支援講座



主 催	福山地方生活センター
日 時	平成13年2月13日(火) 13:30~15:30
場 所	県福山合同庁舎
テーマ	「美しく年齢を重ねるために」
講 師	化粧品会社 神田淳子氏
定 員	50名
参加料	無 料
申込先	福山地方生活センター (0849) 21-1311 内線 2240

### 消費者啓発講座

月 日	場 所	テ ー マ	参 加 者	講 師
2月4日(日)	広島市 弘法フォーラム	IT革命と消費者トラブル	一 般	センター職員
2月6日(火)	広島市 生涯学習センター	私たちにとっての生活センター	生活協同組合役職員等	センター職員
2月6日(火)	因島市 大浜老人集会所	お年寄りをねらっています すうまい話にご用心!	高 齢 者	消費生活専門相談員 宮本ひろみ
2月14日(水)	油木町 コミュニティセンター	最近の生活センターにおける 相談状況	民生委員・ 行政相談員	センター職員
2月18日(日)	東広島市 正力集会所	これからの暮らしへの提言 知っておきたいくらしの知識	一 般	センター職員
2月19日(月)	因島市 三庄老人集会所	お年寄りをねらっています すうまい話にご用心!	高 齢 者	消費生活アドバイザー 国政 義江
2月20日(火)	坂町 町民センター	悪質商法による被害の未然防止	一 般	消費生活専門相談員 三由 郁子
2月21日(水)	県立河内高等学校	若者と消費者トラブル	高校2年生	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 Tel.082-240-5522

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 Tel.0849-31-5522

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 Tel.0824-62-5522

相談時間 (月~金) 9:00~16:00 (12:00~13:00は休み)