

広島県金融広報委員会の講師派遣制度について

年金、金融商品、悪質商法、生活設計など、身近なテーマについて講師派遣【無料】を行っています。

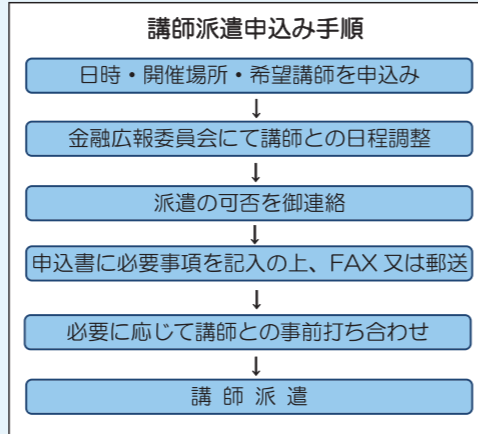
- ※10名以上のグループでお申込みください。
- ※学校、公民館等への講師派遣も可能です。
- ※講師は消費生活アドバイザーやCFP（ファイナンシャルプランナー）などです。内容によって講師の御希望を伺いますので、電話で御相談ください。



広島県金融広報委員会

〒730-0011 広島市中区基町 8-17 日本銀行広島支店内
電話：082-227-4268 FAX：082-502-0165
当委員会は、広島県、中国財務局、日本銀行広島支店、県内の金融機関等からなる組織です。

【講師をつとめる金融広報アドバイザーの御紹介（平成30年3月現在）】



アドバイザー名	得意分野	アドバイザー名	得意分野
でじ ちえ 出路 千恵	・高齢者のための家計管理と生活設計 ・夢や希望の実現に向けての家計診断と夢プラン ・消費者問題、金融教育など地域ぐるみの学習会	くらはし たかひろ 倉橋 孝博	・相続・贈与の基礎知識 ・年金・介護・医療などの社会保障制度 ・資産運用の心構え
おおた かずこ 太田 和子	・家庭での金銭教育を考えよう ・老後の暮らしを豊かにしよう ・消費者啓発	まつおか くにやす 松岡 邦泰	・幼少期からのしつけと金銭教育 ・児童、生徒の金銭教育 ・くらしと金融の基礎知識
どい けいこ 土井 敬子	・消費者問題 ・金銭教育 ・高齢化社会にむけての生活設計	かわむら さわこ 川村 佐和子	・消費者トラブル最新情報 ・「参加型」消費者トラブル対策講座 ・賢い「子ども消費者」になろう！
さとう けんじ 佐藤 健次	・ライフプラン（生活設計） ・リタイアメントプランニング（退職後の年金、医療等） ・老後の財産管理（成年後見制度の普及等）	いいだ ひとみ 飯田 ひとみ	・定年退職・再就職の予備知識（働き方と年金・保険） ・パートで働くときの基礎知識（保険・年金・税金・労働条件） ・女性の一生とお金のお話（本当に必要なお金は）
かじもと りえ 梶本 利恵	・生活設計・資金計画の立て方 ・生活設計における保険設計の基本 ・金融経済の基礎知識	みかみ きくみ 三上 喜久美	・ライフプランとキャリアプラン（生活設計と働き方） ・リタイアメントプラン（年金・保険など） ・子どもへの金銭教育
いそざき のりお 磯崎 紀夫	・ライフプラン（生活設計）と保険設計 ・ライフキャリア（生活・仕事）設計 ・相続・贈与の基礎知識		

あなたのまちの消費生活相談窓口

市 町	電話番号	相談日※	相談時間※
広島市	082-225-3300	火を除く毎日（祝日も対応）	10:00～19:00
呉市	0823-25-3218	月～金	8:30～16:30
竹原市	0846-22-6965	月～金	10:00～16:00
三原市	0848-67-6410	月～金	9:00～16:00
尾道市	0848-37-4848	月～金	9:00～17:00
福山市	084-928-1188	月～金	8:30～16:30
府中市	0847-43-7106	月・火・木・金	10:00～16:00
三次市	0824-62-6222	月～金	9:00～16:00
庄原市	0824-73-1228	月～金	9:00～16:00
大竹市	0827-57-3236	火・金	9:00～16:00
東広島市	082-421-7189	月～金	9:00～17:00
廿日市市	0829-31-1841	月～金	9:00～16:00

市 町	電話番号	相談日※	相談時間※
安芸高田市	0826-42-1143	月・金	9:30～16:30
江田島市	0823-43-1843	月～金	10:00～16:00
府中町	082-286-3128	月～金	9:00～16:00
海田町	082-823-9219	月～金	9:00～17:00
熊野町	082-820-5636	月・水	10:00～16:00
坂町	082-820-1535	水	9:00～16:00
安芸太田町	0826-28-1973	月～金	9:00～16:00
北広島町	0826-72-5571	月・木	10:00～16:00
大崎上島町	0846-65-3123	奇数月の第1金	10:00～15:00
※町の相談日以外の日、竹原市の窓口にご相談できます。			
世羅町	0847-22-1111(代)	月～金	10:00～16:00
神石高原町	0847-89-3088	月～金	9:00～16:00
※祝日・年末年始（広島市は年末年始）は休みです。また、昼休憩があります。			

【県の相談窓口】 広島県生活センター（環境県民局消費生活課）

〒730-8511 広島市中区基町 10-52 <http://www.pref.hiroshima.lg.jp/life/1/4/>
消費生活相談 ☎082-223-6111 … 商品・サービスに関するトラブル、不当・架空請求など
県民相談 ☎082-223-8811 … 行政関係、相続・離婚、近隣トラブル、交通事故問題など
受付時間：月曜～金曜日（祝日、年末年始を除く）9時～17時

◆この情報紙に関する問い合わせ先 広島県 消費生活課 消費政策グループ ☎082-513-2730

ひろしま スクエア

No. 44 (2018年3月発行)

発行：広島県生活センター
(環境県民局消費生活課)



新生活を「気持ちよく」むかえるために

春は就職や進学、転職などをきっかけに新たな生活が始まる季節です。新天地での生活に心躍らせるとともに、新しい生活環境や人間関係に不安を感じている方も多いのではないのでしょうか。このような時期は、心の余裕がなくなり消費者トラブルに巻き込まれやすくなります。また、引越や賃貸契約など非日常的な契約の機会が多く、この時期特有の消費者トラブルが発生しています。

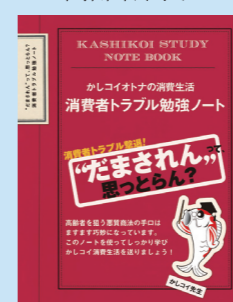
消費者トラブルを未然に防止して、新生活を気持ちよくスタートさせるために、トラブル事例やその対処方法を知っておきましょう。詳しくは中面で⇒

平成29年度の取組紹介

<若者向け>



<高齢者向け>



それぞれの世代ごとに狙われやすい消費者被害や架空請求に関する情報をまとめたリーフレット等を作成し、情報発信を行っています。



高齢者の消費者被害を防止するため、見守りに関する情報をウェブサイトやメールマガジンでお届けしています。

見守りねっと 広島 検索

『県民だれもが、自ら考え自ら行動できる自立した消費者となり、安全で安心に暮らすことができる、消費者被害のない広島県の実現』をめざします。

広島県知事 湯崎英彦



消費者を取り巻く状況は、経済のグローバル化や高度情報化の進展などに伴い生活の利便性が向上する一方で、消費者トラブルの内容もますます複雑、巧妙化しています。

すべての県民が豊かな消費生活を送るためには、こうした消費者トラブルに関心をもち、自ら考え自ら行動できる「自立した消費者」となることが重要です。

このため、県では、平成27年3月に策定した「広島県消費者基本計画（第2次）」に基づき、「高齢者・若者の消費者被害防止に向けた取組強化」や「消費者被害防止に向けた消費者教育の推進」などに重点的に取り組んでいるところです。

広島県は、これからも、県民の皆様の安全・安心な暮らしの確保のため、市町や関係機関・団体の皆様と連携して、消費者行政の一層の推進を図って参ります。

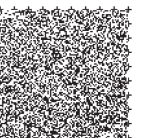
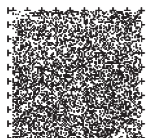
目次

- 新生活！消費者トラブルにご用心 … 2～3
- 広島県金融広報委員会の講師派遣制度、相談窓口 … 4

協力：広島県金融広報委員会（日本銀行広島支店内）

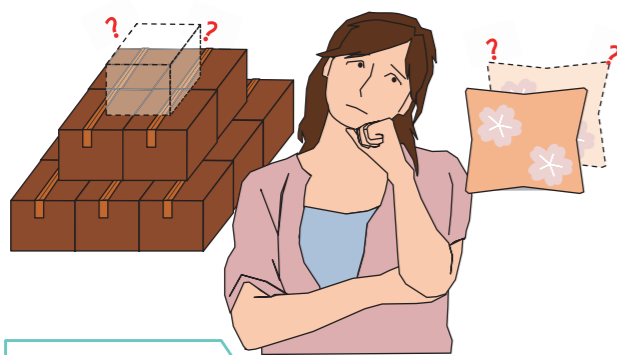
これは音声コードです。

目の不自由な方への情報提供を目的に作られたものです。この音声コードを、活字文書読み上げ装置で読み取らせると、音声で読み上げます。



新生活！消費者トラブルにご用心！

引越での荷物の紛失・破損



【相談事例】

3月末に引越をした。引越の作業が完了した後にダンボールやクッションなど数点がないことに気が付いた。その時は、自分の勘違いかもしれないので、よく確認してからにしようと思い、すぐには業者に申し出なかった。しかし、いくら探してもみつからないので3ヶ月後に苦情を伝えたが「そのような荷物はない」と言われた。再度確認するようにお願いしたが、その後連絡がない。(30歳代 女性)

アドバイス

①引越は複数の事業者から見積りを！

複数の事業者から見積りをとり、価格だけでなくサービスなども検討した上で決めましょう。

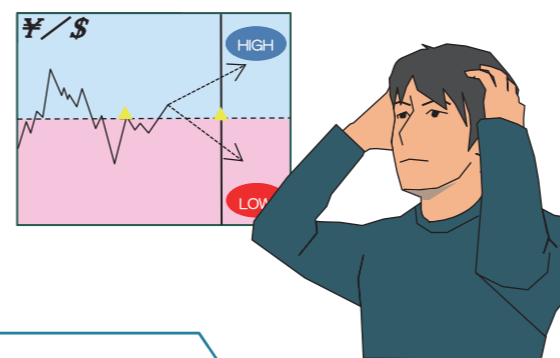
②約款によるルールを意識しましょう！

引越は「標準引越運送約款」(又は国土交通大臣の認可を受けた約款)に基づいて行われます。標準約款による基本的なルールは以下のとおりです。(平成30年3月時点)

キャンセル料(解約手数料)	当日：運賃の20%以内、前日：運賃の10%以内
荷物の一部紛失やき損	荷物を受け取った日から3ヶ月以内に(事業者に対して)通知

ただし、単身引越では異なる約款による場合があります。また、平成30年1月に約款が改正され、6月から施行されます。契約時は、必ず約款を確認しましょう。

友人から誘われた投資商材



【相談事例】

SNSで知り合った友人から「もうかる話がある」と言われ、カフェで話を聞いた。バイナリーオプション(※)の予想ツールについて説明された。その後、その会社の社長が合流し「半額負担するので予想ツールを購入しないか」と勧誘された。お金がないと言うと、消費者金融から借りようと言われ、指示通りに申込みと60万円借りられたので契約した。数日後、ツールが届いたので使ってみたが当たらない。事業者は他の人を勧誘すればマージンを支払うと言っている。当初の話と違うので解約したい。(20歳代 男性)

(※)バイナリーオプションとは、為替相場等が上がるか下がるかを予想する取引。

アドバイス

①「もうかる話がある」「すごい人に会わせる」などの誘いは用心を

友人や先輩など親しい人から誘いで断りにくいときでも、不要であれば勇気を出して断りましょう。

②金融商品や投資等はよく仕組みを理解してから！

「必ずもうかる」等の宣伝をうのみにしてはいけません。仕組みが理解できない契約は控えましょう。

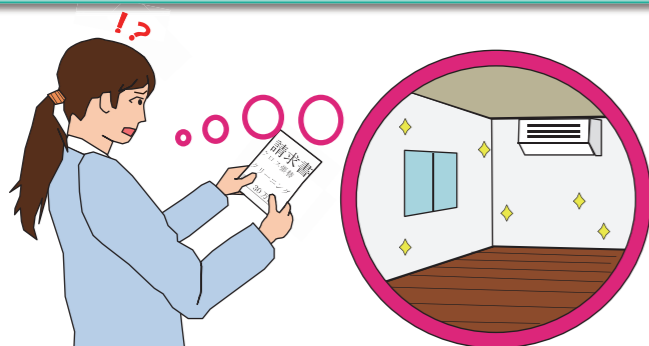
③被害者から加害者になることも！

事業者友人を紹介したらマージンが入るなどと言われ、その話に乗ると、今度はあなたが加害者になってしまうかもしれません。人間関係を壊してしまうかもしれないことを理解しておきましょう。

④泣き寝入りせず、消費生活センターに相談しましょう！

契約場所などの契約の態様等でクーリング・オフ等ができる場合があります。諦めず相談しましょう。

賃貸住宅退去時の原状回復



【相談事例】

3月末に大学4年間を過ごしたワンルームのアパートを退去した。4月に入り管理会社から請求書が送られてきたが、ハウスクリーニング、エアコンクリーニング、クロス張替、家具の設置による床やカーペットのへこみの補修などの請求を受けている。入居する際に敷金がかからない物件だったが、部屋をきれいに清掃してから退去しており、この請求全てを借主が負担することに納得できない。(20歳代 女性)

アドバイス

①退去の際は家主等の立会いのもと部屋の状況を確認しましょう！

心当たりのない損耗等を指摘されてトラブルになることは少なくありません。必ず貸主、借主の双方が立会い、部屋の状況を確認し、修繕が必要になる箇所の写真を撮るなど記録を残しましょう。

②原状回復費用の内訳を出してもらい、家主に説明を求めましょう！

家主に原状回復費用の内訳(見積り等)を出してもらい、疑問点などについて説明を求めましょう。また、修繕費等が高額だと感じたときは、複数の業者から見積りをとるよう依頼するのも一つの方法です。

③話し合いで解決できないときは、消費生活センターに相談を！

まずは、家主と国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考に話し合ってみてください。それでも解決できないときは、消費生活相談窓口にご相談しましょう。

訪問販売による新聞契約



【相談事例】

就職して一人暮らしを始めた。ある日、新聞販売店の人が訪ねてきて、新聞購読の勧誘を受けた。景品をくれると言うのでつい契約してしまった。しかし、仕事が忙しく新聞を読む時間が取れないことから、解約したいと思い、販売店に連絡すると「景品を受け取っているから解約できない」と言われた。景品の洗剤は一部使ってしまったが、景品を返さないで解約できないのか。(10歳代 男性)

アドバイス

①必要がないときはきっぱり断りましょう！

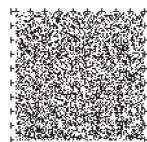
必要がないときは「お金がない」「家族に確認しないと」など曖昧な断り方ではなく、「いりません」ときっぱり断る勇気が大切です。また、新聞を販売する際の景品類には上限が定められています。高額な景品はトラブルの原因となるため、受け取らないようにしましょう。

②先の見通せる範囲で契約をしましょう！

病気や経済状況の変化により購読を続けられなくなる場合もありますが、消費者の都合で一方的に解約することはできません。特に高齢者の方は、長期購読契約や数年後からの購読契約は避けた方が無難です。

③不本意な契約はクーリング・オフを！

訪問販売で契約した場合は、法定書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフすることができます。



消費者ホットライン 188 (イヤヤ(188)泣き寝入り)

