

広島県金融広報委員会の講師派遣制度について

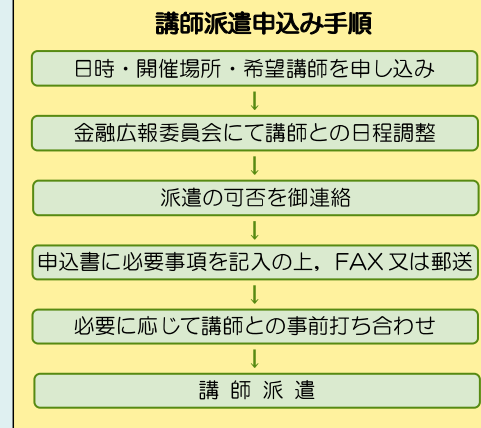
年金、金融商品、悪質商法、生活設計など、身近なテーマについて講師派遣【無料】を行っています。

- ※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24年9月1日現在)】

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	・家計簿記帳と生活設計 ・子育て支援、家計診断 ・その他消費者問題	さとうけんじ 佐藤 健次	・ライフプラン ・リタイアメントプランニング ・老後の財産管理
おおたかかずこ 太田 和子	・金銭教育 ・高齢者の生活設計 ・消費者啓発	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
なかはらりつこ 中原 律子	・消費者問題 ・生活設計の必要性 ・老後を「生きる」	いそぎのりお 磯崎 紀夫	・ライフプラン ・金融知識の普及 ・キャリアカウンセリング
どい けいこ 土井 敬子	・消費者問題 ・金銭教育 ・生活設計	やまさきいさみ 山崎 勇三	・団塊世代の定年戦略セミナー ・上手な余暇経済学 ・お金と心と体の健康
すぎもとえいぞう 杉本 栄三	・ライフプランの重要性と金銭教育 ・60歳以上の生活プランと資産運用 ・ライフキャリアプランニング	おかもとまき 岡本 真紀	・ライフプラン、金銭教育の重要性 ・保険、共済等の設計基礎知識 ・相続に対する考え方や備え
いしだしげる 石田 茂	・金銭感覚の育成 ・消費者問題 ・高齢者の生活設計	くらはしたかひろ 倉橋 孝博	・金融資産運用の基礎知識 ・高校生、大学生へのコーチングを通じた金銭教育 ・老後資金づくりと相続対策
むかいのぼる 向井 昇	・金融経済の基礎知識 ・退職後の生活設計 ・経済新聞の読み方		

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
大崎上島町	0846-65-3123	奇数月の第1金	10:00~15:00
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・火・木・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

市 町	電話番号	相談日※	相談時間※
廿日市市	0829-31-1841	月~金	9:00~16:00
安芸高田市	0826-42-1143	水・金	9:30~16:30
江田島市	0823-40-2212	月~金	10:00~16:00
府中町	082-286-3128	月~金	9:00~16:00
海田町	082-823-9219	木	9:30~16:00
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	木	10:00~16:00
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 … 相続・遺言、結婚・離婚、交通事故、多重債務問題など
受付時間：月曜~金曜日(祝日、年末年始を除く) 9時~16時 (12時~13時は休み)

◆この情報紙に関する問い合わせ先 広島県 消費生活課 消費啓発グループ ☎082-513-2731

平成23年度 消費生活相談状況から

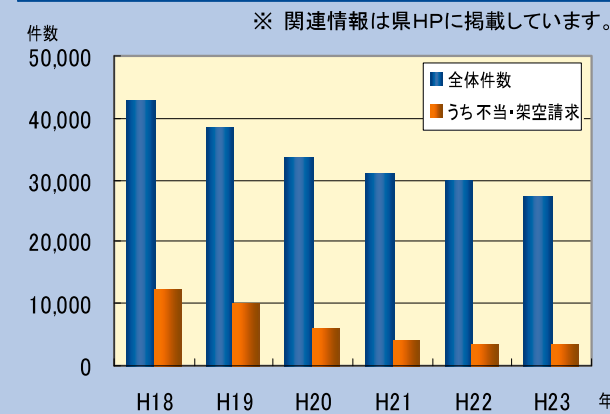
～情報通信サービス・金融商品に関する相談が増加！～

平成23年度に、県及び市町の窓口で受け付けた消費生活相談件数は27,399件で、前年度と比べると2,473件、率にして8.3%減少しました。このうち「不当請求・架空請求」の相談は3,493件。ピークだった平成16年度以降減少を続けていましたが、7年ぶりに増加に転じています〔表1〕。

「不当請求・架空請求」以外の相談を見ると、23,906件で、約10%減少しました。商品・サービス別では、多いものから順に「融資サービス」「不動産貸借」「情報提供サービス」と続きます。また、「情報提供サービス」(3位)や「インターネット通信サービス」(5位)等の情報通信サービスと「預貯金・証券等」(4位)、「ファンド型投資商品」(10位)といった金融商品に関する相談が増加しているのも特徴です〔表2〕。

また、不当・架空請求を含む、年齢別、商品・サービス別の相談件数では、70歳以上を除くすべての年代で「情報提供サービス」がワースト1位となっています。〔表3〕

【過去6年間の相談件数の推移】〔表1〕



【商品・サービス別相談件数】〔表2〕

順位	商品・サービス	相談件数	前年度比(%)
1位	融資サービス	1,787	▲41.2%
2位	不動産貸借	1,646	▲10.7%
3位	情報提供サービス	1,087	6.4%
4位	預貯金・証券等	728	11.1%
5位	インターネット通信サービス	580	12.8%
6位	商品一般	526	▲8.2%
7位	建築・工事等	525	▲19.0%
8位	役務その他	480	▲10.6%
9位	他の教養・娯楽	441	44.6%
10位	ファンド型投資商品	434	205.6%

(注)「不当請求・架空請求」を除く。%は対前年度の増減の割合

【年齢別商品・サービスワースト5】〔表3〕

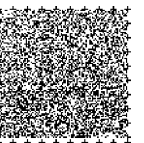
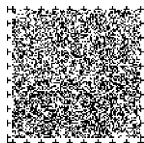
順位	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	情報提供サービス	情報提供サービス	情報提供サービス	情報提供サービス	情報提供サービス	情報提供サービス	預貯金・証券等
2	移動通信サービス	融資サービス	融資サービス	融資サービス	融資サービス	融資サービス	健康食品
3	教室・講座	理美容	不動産貸借	不動産貸借	不動産貸借	預貯金・証券等	ファンド型投資商品
4	自動車	不動産貸借	自動車	建築・工事等	インターネット通信サービス	不動産貸借	融資サービス
5	理美容	自動車	役務その他	商品一般	建築・工事等	ファンド型投資商品	情報提供サービス

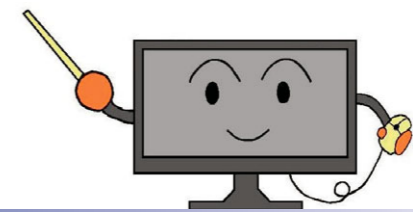
目次

- インターネットでこんなトラブル起きてます!! … 2~3
- 広島県金融広報委員会の講師派遣制度、相談窓口 … 4

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。





いまや、日常生活に欠かせない存在となったインターネット。でも、その分、様々なトラブルが発生しています。
どのようなトラブルが起きているのか、また、トラブルに遭わないためにはどうすればいいのが、見てみましょう。

ワンクリック請求

無料動画サイトで、無料動画を見ていたところ、いつの間にかアダルトサイトに接続された。アダルトサイトの確認画面で、年齢認証などに答えたところ登録となり、パソコンに12万円支払うようにとの請求画面が表示された。画面上部の×印を押して画面を閉じてもしばらくするとまた表示が現れる。パソコンをシャットダウンして再起動しても再び出て来る。



トラブル回避のポイント

- ・「無料」などの言葉につられて、不用意にアクセス・クリックしないこと。
- ・「登録になりました」などと書かれていても契約は成立していないことがほとんどです。言われるままに支払ってはいけません。また、相手方の連絡先が記載されていても連絡してはいけません。個人情報を教えることになってしまいます。
- ・請求画面を削除する方法は、情報処理推進機構（IPA）のホームページに記載されています。
IPAのホームページアドレス：<http://www.ipa.go.jp/>

インターネット回線・光ファイバーの勧誘

光回線の勧誘電話があり、資料を送ってもらえば検討すると伝えた。ところが後日、「光回線の工事日程が決定した。」と留守番電話に入っていた。資料が届いていないし、自分はまだ何も決めていないのに、契約になってしまったようだった。

トラブル回避のポイント

- ・しつこい勧誘を断るときには、あいまいな返事をせず、業者名、連絡先、担当者名を聞いたうえで、「契約するつもりは無いので、電話しないで欲しい」と、ハッキリ伝えましょう。
- ・電気通信事業者はクーリング・オフなどを定めた特定商取引法の対象外なので、契約するときは慎重に検討してください。

オンラインゲーム

テレビで無料とCMをしているゲームサイトに小学校低学年の息子が興味を示したので、無料なら遊ばせてもいいだろうと思い、母親である私の携帯電話で私の名前で息子のために登録をした。息子は10日ほど遊び、1つ5,000円のアイテムを多数購入していた。息子は本当のお金が必要だとは思わず、アイテムも無料だと思って遊んでいた。しかし、後日携帯電話会社から約10万円もの請求書が届いた。



トラブル回避のポイント

- ・無料とうたっているオンラインゲームでも、ゲームで使うアイテムは有料なことも多く、また、利用するときは通信費がかかるので注意すること。
 - ・保護者が子どもにオンラインゲームを利用させるときは、必ず利用規約等に目を通し、また実際に使ってみるなどして、どのような場合に料金が発生するのか、ゲームの仕組みや内容はどのようなものかを確認し、子どもにもきちんと伝えること。
- このほかにも、オンラインゲームでは、ゲーム中のアイテムを現金を使って取引するRMT（リアル・マネー・トレーディング）における詐欺や、ゲーム中心の生活になってしまうことによる、身体の不調、不登校や欠勤、さらには現実世界での人間関係にも悪影響を及ぼすようなゲーム依存症の問題も指摘されています。



出会い系サイト

SNSを利用していたところ、芸能人のマネージャーと称する人から「芸能人が精神的にまいっている。話を聞いてもらいたい」とメールが来た。そのメールにあったURLをクリックしたところ、別のサイトに誘導された。有料のメール交換サイトだと分かったが、マネージャーが「メール交換の費用は払う」というので、クレジットカードで決済してポイントを購入し、メール交換した。芸能人やマネージャーから頻りにメールが届き「メールアドレスを渡す」というが、実際には延々と引き伸ばされ、教えてくれなかった。不審に思い返信をやめ、その後のメールは無視したが、クレジットカード会社から利用料を請求された。

トラブル回避のポイント

- ・インターネットで知り合ったメール交換の相手方を簡単に信用しないこと。
- ・サイトへの登録や一定期間の利用が無料であっても、途中から有料となるサイトが多い。有料となる時点で、やり取り内容や相手の話が本当かどうか確認できない場合は、お金を支払わないようにしましょう。
- ・サクラの存在が疑われる悪質なサイトもあります。しかし、業者がサクラを用いていることを証明するのは困難で、一度支払ったお金を取り戻すことは非常に難しいです。

スマートフォンのトラブル急増中!

パソコンのように多様なウェブサイトアクセスしたり、アプリをダウンロードして自分仕様にカスタマイズできるスマートフォンの普及が進んでいます。その一方で、スマートフォンの特性をよく理解せずに使用することによるトラブルが急増しています。

事例① 修理に出しても不具合が続く

スマートフォンは、不具合の原因によって修理に出す相手方が異なりますが、機能、使い方が多様で原因の特定は困難です。OSやアプリが原因の場合などは、携帯電話会社は対応してくれないこともあります。どのような時にどのような症状が出たのか記録しておく、内容を理解しないまま、アプリをダウンロードしない、などの対策が必要です。また、不具合を理由に解約しようとしても、高額な解約手数料や違約金を請求されることがあります。契約時に解約条件についてもよく確認しておきましょう。

事例② 充電してもすぐに電池がなくなる

スマートフォンのパンフレットにも従来の携帯と同じように待受時間や連続通話時間が記載されていますが、用途が多様なスマートフォンでは使用環境や利用頻度によって、思っていたより早く電池が消耗することがあります。

事例③ メールやインターネットをあまり利用していないのにパケット料金が上限額になる

スマートフォンでは、意識しないうちにアプリの更新等でパケット通信が行われていることがあり、2段階のパケット定額プランを選択して、従来通り使用していても、パケット料金が高額になるケースがあります。また、海外でも自動的にパケット通信をしていることがあり、海外では国内とは異なる料金体系となっているため、国内のパケット定額上限額以上の料金が発生することがあります。海外で利用するときは、事前に携帯電話会社に確認するようにしましょう。

事例④ 通信制限があり、動画が見られない

スマートフォンでは、パソコンと同じように動画など通信量の大きなデータをやり取りすることができますが、パケット通信量が携帯電話会社の定める一定の量に達すると、通信制限がかかり、通信速度が遅くなる場合があります。動画など通信量の多いサイトなどを利用することが多い方は、携帯電話会社によく確認することが必要です。

ちょっと変？ あやしいかも… そんな時は、まず相談

