

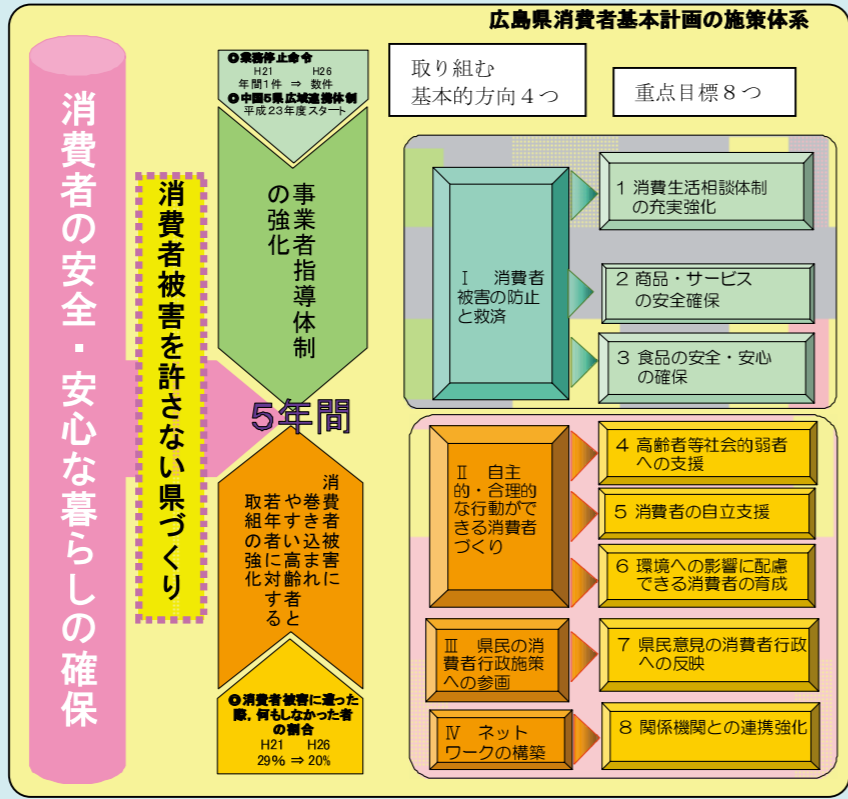
「広島県消費者基本計画」策定！

～消費者被害を許さない県づくり～
安全・安心な暮らしのために



インターネットや携帯電話の急速な普及、規制緩和を基調とする社会経済情勢の急激な変化、こうした状況を背景にして、消費者からの相談は増加し、その内容は複雑化、多様化しています。そこで国では、消費者の利益を擁護し増進するため、消費者行政を消費者の立場から一元化することを目的として、平成21(2009)年に「消費者庁」が創設されました。広島県でも、悪質商法や食品の偽装表示等による相次ぐ消費者被害の発生などを踏まえ、消費者である県民が安全・安心な暮らしを確保できるように「消費者基本計画」として、今後の施策について取りまとめ関係各機関と連携して推進します。

「広島県消費者基本計画」の本文は県のホームページを御覧ください
<http://www.pref.hiroshima.lg.jp/page/1297047477704/index.html>



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	火・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
廿日市市	0829-31-1841	月～金	9:00～16:00
安芸高田市	0826-42-1126	水・金	9:30～16:30

市 町	電話番号	相談日※	相談時間※
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
大崎上島町	0846-65-3111(代)	奇数月の第1金	10:00～15:00
世羅町	0847-22-1111(代)	月～金	10:00～16:00
神石高原町	0847-89-3332	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、昼時間にも休みがあります。

【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/category/100000000010/index.html>
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22年度 消費生活相談状況から

～ 不当・架空請求は減少したがその他の相談は横ばい ～

県及び市町の窓口で受け付けた消費生活相談件数は 29,872 件で、前年度と比べると 1,204 件、3.9%の減少。

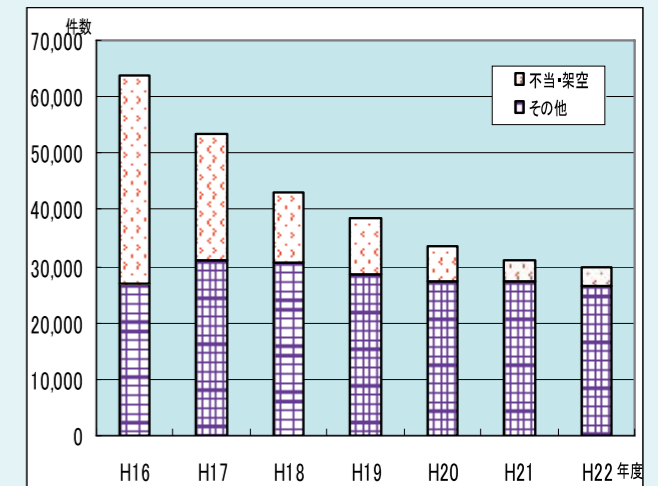
このうち「不当請求・架空請求」の相談は 3,337 件。ピークだった平成16年度以降減少を続け、前年度に比べ 15.4%の減少となりました。(表1)。

「不当請求・架空請求」以外の相談を見ると、26,535 件で、やや減少。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」と続いています。また、「情報提供サービス(インターネット情報利用料の請求など)」「(3位)」「預貯金・証券等(未公開株など)」「(4位)」の相談が増加しているのも特徴です(表2)。

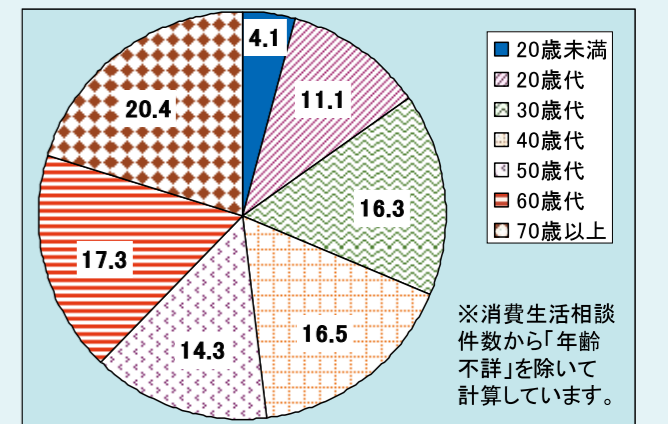
また、契約当事者の「年齢不詳」を除いた年齢別では20歳代までが15%(H21=15%)、30歳から50歳代が47%(H21=50%)、60歳以上が38%(H21=36%)となっており、60歳以上の相談の割合が増加しています。(表3)。家にいることの多い高齢者などが悪質な事業者の訪問販売や電話勧誘販売で被害に遭うことも考えられますので、身近な高齢者がトラブルにあっていいる可能性があれば、お早めにお近くの市町や県の消費生活相談窓口にご相談してください。

過去7年間の相談件数の推移(表1)

※ 関連情報は県HPに掲載しています。



契約当事者の年齢別構成比(表3)



消費生活相談のトップ5【商品・サービス別】(表2)

順位	商品・サービス	内容	件数	増減
1位	融資サービス	多重債務の整理、名義貸しや融資保証金詐欺など	3,039 件	▲14%
2位	不動産貸借	賃貸住宅退去時に請求される修繕代や敷金返還トラブルなど	1,843 件	▲8%
3位	情報提供サービス	電話やインターネット情報利用料金の請求に関するトラブルなど	1,022 件	32%
4位	預貯金・証券等	出資や投資、投資信託、未公開株に関するトラブルなど	655 件	59%
5位	建築・工事等	住宅リフォーム、不必要な工事の勧誘など	648 件	5%

(注) 表2は「不当請求・架空請求」を除く。%は対前年度の増減の割合

今月のコンテンツ

子どもを悪質ネット業者や事故から守る！ … 2～3
「広島県消費者基本計画」策定、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。

親子の会話でトラブル回避

子どもを悪質ネット業者から守る！



小説サイトに登録
しただけなのに…

小説サイトに登録したら、変なメールが届くようになった。

携帯電話の小説サイトに登録したら、出会い系サイトにも登録されたようで、いろいろな相手からメールが届くようになった。退会のメールを送ったら、3万円を請求するメールが届いた。

こんな悪質な事業者がひそんでいる

いきなり
入会なんて…



パソコンでアイドルグループの検索をしていたらアダルトサイトに登録された。

パソコンでアイドルグループのことを調べていて、関係ありそうなサイトをクリックしたら、いきなり入会になってしまった。画面の右下に「3日以内に8万円支払ってください。」とメッセージが出て、期限までのカウントダウンと問い合わせ先が表示された。

アドバイス

アダルトサイトや出会い系サイトに何の説明も無く登録されたり、利用料を請求されても、あわてて業者に連絡をとったり、支払ったりしないでください。契約が成立していない可能性が大了。

ひとりで悩まないで、家族やお住まいの市町や県の消費生活相談窓口にご相談しましょう。

携帯電話・パソコン消費者トラブルお役立ちサイト（子どもと話し合ってみましょう）

団体名	アドレス	内容
文部科学省	www.mext.go.jp/a_menu/seisyo_unen/keitai/index.htm	子どもの携帯電話をめぐる問題
独立行政法人情報処理推進機構 (IPA)	www.ipa.go.jp	安心・安全で信頼性のあるIT社会の実現のための取り組み。「安心相談窓口」では「アダルトサイトの請求画面が消えない」などの解決法も掲載されています。
財団法人インターネット協会	www.iajapan.org	インターネットを利用するときのルールやマナー等について
社団法人電気通信事業者協会	www.tca.or.jp	青少年の携帯電話利用やフィルタリングサービスについて
広島県環境県民局消費生活課	www.pref.hiroshima.lg.jp/category/1000000000010/index.html	携帯電話やパソコンでのものも含めて、消費者トラブル全般に関する相談事例や啓発資料、DVD貸出などの情報がります。役立つサイトへのリンクもしています。
広島県環境県民局県民活動課	www.pref.hiroshima.lg.jp/page/1309913910344/index.html	子どもたちがケータイを安全に安心して使えるようになるために

子どもを事故から守る！

国の統計では1歳から14歳の子どもの死因の第1位は「不慮の事故」になっており、年間378人死亡しています。その中身も「交通事故」が一番多く「溺死・溺水」「窒息」「転落・転倒」そして「火災等」の順になっています。(厚生労働省/平成21年人口動態調査)

まず「予防」が重要！

大人が思いもしない子どもの行動や反応で起こる事故が少なくありません。発生前後で「予防」「救急手当」「治療回復」などの対応が不可欠ですが、まずは「予防」で「子どもを事故から守る」ことが必要です。

子どもの事故例

事故の状況、場所などを知って、事故を予防しましょう。

【家の中で】
ドア下部の“通気用すき間”に足を挟まれ爪がはがれる！



【外出先で】
上りエスカレーターのステップ部にサンダルが巻き込まれた！



【クルマの中で】
パワーウィンドウで指をはさんだ！

シートベルトが巻きついてゆるまない！



参考

見守り情報【(独)国民生活センター】<http://www.kokusen.go.jp/mimamori/index.html>
(独)製品評価技術基盤機構(nite) <http://www.nite.go.jp/>

～消費者庁「子どもを事故から守るプロジェクト」について

消費者庁では「予防」の観点に立って「子どもを事故から守る」ことに取り組んでいます。

○見てみよう「携帯サイト」と「パソコン用ホームページ」。登録しよう「子ども安全メール」!

消費者庁では子どもの年齢や月齢に応じた事故や予防に関する情報を提供する「携帯サイト」と「パソコン用ホームページ」を開発しています。また、主に0歳～小学校入学前の子どもを持つ保護者の方を対象に、子どもの思わぬ事故を防ぐための注意点や豆知識を知らせる「子ども安全メール from 消費者庁」を登録していただいた方に毎週届けています。

【サイトホームページ】

■携帯サイト

→ <http://www.caa.go.jp/m/>

■パソコン用ホームページ

→ <http://www.caa.go.jp/kodomo/>

【メール配信登録はこちら】

■「子ども安全メール from 消費者庁」(原則毎週木曜日に発行)

登録はこちら → <http://www.caa.go.jp/m/> (携帯電話用)

<http://www.caa.go.jp/kodomo/mail/> (パソコン用)

過去の配信メール → <http://www.caa.go.jp/kodomo/mail/past/>

知って防ごう子どもの事故

