



第35号の内容

- ▼平成26年度消費者月間について
- ▼「こんなトラブルあるんです！」最近の消費者トラブル事例から
- ▼消費生活センター開催講座予定/借金問題無料相談会のご案内/
滋賀県内の消費生活相談窓口のご案内

平成26年度消費者月間について

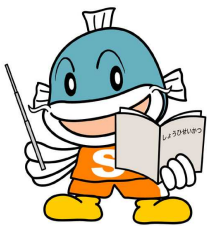
5月は消費者月間です。 今年度の消費者月間統一テーマは

「つながろう消費者 ～安全・安心なくらしのために～」

近年、高齢者の消費者トラブルの相談件数が、高齢者の人口の伸び以上に増加しています。また、これまで被害に遭った高齢者が再び狙われて被害に遭う「二次被害」も、増加傾向にあります。

そのため、被害に遭うリスクの高い消費者、特に高齢者や障害者等の方々を、地域の関係者が幅広く連携し、効果的・重点的に地域で見守る体制を推進していきます。

また、滋賀県では消費者月間を記念して、下記のイベントを開催します。
みなさんのご参加をお待ちしています。



◆くらしの情報セミナー（担当：滋賀県消費生活センター）

日 時：平成26年5月29日（木）午前10時～12時

会 場：滋賀県消費生活センター（彦根市元町4-1）

講 師：前・国民生活センター理事長、弁護士 野々山 宏 氏

テーマ：消費者トラブルに対応できる「賢い消費者」になろう

～最近の消費者問題と期待される消費行動～

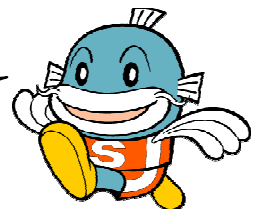
申込：問合先：消費生活センター ☎（0749）27-2234

◆パネル展示（担当：滋賀県総合政策部県民活動生活課）

展示日：平成26年5月7日（水）～5月13日（火）

会 場：ビバシティ彦根 センターモール

5月10日（土）はキャッピーも
ビバシティ彦根にくるよ！





「こんなトラブルあるんです！」最近の消費者トラブル事例から

消費者トラブルを回避するためには、自ら知識を身に着けることが必要です。
最近多いトラブル事例と対処法を紹介します。

SNSの思わぬ落とし穴にご注意！—消費者トラブルのきっかけは、SNSの広告や知人から？—

新年度を迎え、新たな生活の始まりや人間関係の広がりをきっかけにSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を始めたり、SNSの友人関係が広まったりしていると思いますが、全国の消費生活センターにはSNSに関連した相談が多数寄せられており、増加傾向が続いています。

「SNS」・自己のプロフィールを登録・公開することで、インターネット上において友人・知人等とつながり、交流できるウェブサイト・サービス

【事例1】SNSの広告で、「お試しサプリメント」を注文しクレジットカードで決済した。その後、クレジットカードの明細書に注文した商品以外の請求があがっていることに気付いた。定期購入になっていたらしい。購入時のホームページは見当たらず、電話番号もわからず連絡がとれない。（30歳代女性）

【事例2】SNSを通して同級生から連絡があり3日前に会った。同級生から自分の働いているオフィスに案内され、ネットワークビジネスの勧誘をされた。その場で「やりたくない」と断ったが、そのままでは帰れない雰囲気になってしまい、契約書にサインしてしまった。（20歳代女性）



相談からみられる特徴

◇ SNSに登録した情報等と連動した「ターゲティング広告」が短期間だけ掲載

SNS上の広告は、登録した消費者の個人情報[※]が反映されて一部の人に対してのみ表示されている場合や、短期間だけ表示されてトラブル発生後に広告を確認しようとしても表示が終わっている場合がある。

◇ SNSの知人とのやり取りがきっかけでトラブルにあう場合がある

SNSで知り合った相手から出会い系サイトに誘導されたり、マルチ商法の勧誘を受ける事例もある。またSNSでつながりやすくなった、もともとの知人に勧誘されるきっかけとなる場合がある。



消費者へのアドバイス

◇ SNSに表示される広告や、登録する情報の確認をする

- (1) 「大手SNSに表示される広告なので安心だろう」と思い込まず、利用する通販サイトの表示や利用規約をよく確認すること。また表示されている画面を保存したり印刷しておく、トラブル解決に役立つことがある。
- (2) 広告に利用される可能性があることを認識し、SNSに登録・掲載する情報についてよく検討・確認する。

◇ SNS上で知り合った相手の書き込み内容等を、全てうのみにしない インターネット上では匿名のやり取りが可能であり、本物である保証もない。

サイトは日本語だけど!? 海外通販のトラブル

海外の通販サイトで商品を注文したところ、「代金を支払ったのに商品が届かない」「届いた商品が模倣品のようだ」といった相談が寄せられています。



【事例】中学生の息子が、あるメーカーのサッカーシューズをインターネットで注文した。サイトは日本語なのに振込口座が外国人名義だったので不審に思ったが代金を振り込んだ。その後、国際郵便で届いた荷物を開けてみると、注文したシューズとラインの色が違う上、つくりも粗雑で本物が疑わしい。「注文した商品と違う。交換希望」と再三メールを送っているが、何の連絡もない。（当事者：男子中学生）

ひとこと助言

- ・日本語で書かれていたため、海外事業者のサイトであってもそれと気づかず利用してしまうケースがあります。サイト内の日本語が不自然である時には注意が必要です。
- ・事業者の所在地や電話番号などの情報を事前にしっかり確認しましょう。メールアドレスしか記載されていないようなサイトでの取引は危険です。
- ・代金の前払いは商品の未着のほか、商品に問題があった場合のリスクも消費者が負うこととなります。「前払い」してまでその契約をすべきかよく考えましょう。
- ・極端に値引きされている場合は模倣品の可能性があります。模倣品の輸入は消費者が法律違反に問われる恐れもあるので注意しましょう。



消費者トラブルの情報を消費生活センターを通して消費者庁に集約することで、今後の被害防止に役立てることができます。

次のトラブルを予防するためにぜひ情報提供をお願いします！

滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

平日・土日 午前9時15分から午後4時まで 祝日、年末年始は除く



☆☆平成26年度消費生活センター開催講座予定☆☆

月	日	テーマ	講師
5月	29日	くらしの情報セミナー(平成26年度消費者月間記念) 消費者トラブルに対応できる「賢い消費者」になろう ～最近の消費者問題と期待される消費行動～	前・国民生活センター理事長 弁護士 野々山 宏 氏
親子くらしの体験セミナー (7月下旬予定) 日程、テーマについては調整中 同内容の講座を午前・午後の2回ずつ開催します			
消費者講座(地域での見守りについて)		講師：相山女学園大学教授 東 珠実 氏 9月～11月に県内2か所で同内容の講座を開催予定 ＜詳細については決まり次第お知らせします＞	
12～3月		くらしの情報セミナー 2回程度開催予定(日程およびテーマについては決まり次第お知らせします)	



平成 26 年度借金問題無料相談会

「借金返済のために借金をしている」「住宅ローンや教育費が負担になっている」など、お金のことで悩んでいる方、どうぞご相談ください。

法律の専門家（弁護士、司法書士）が債務整理の方法などアドバイスを行います。

◆対面相談 <各日とも定員6名、先着順予約制、1件1時間>

◇相談日：5月24日（土）、9月6日（土）、12月6日（土）、3月7日（土）

◇時間：10:00～11:00、11:00～12:00、12:00～13:00（各1時間）

◇会場：滋賀県消費生活センター（彦根市元町4-1）

◇予約先：滋賀県 県民活動生活課 消費生活担当（☎077-528-3412）

◆電話相談 面談での相談会は気おくれしてしまって・・・という方はまずはお電話で！

◇相談日：8月2日（土）、11月1日（土）、2月7日（土）、いずれも10:00～13:00

◇相談専用電話：0749-27-0410（注：相談日以外はつながりません）

○主催：滋賀弁護士会、滋賀司法書士会、滋賀県

○お問い合わせ先：滋賀県 県民活動生活課 消費生活担当（☎077-528-3412）

○滋賀県内の消費生活相談窓口のご案内

（平成26年4月1日現在）

相談窓口	電話番号	相談窓口	電話番号
滋賀県消費生活センター	0749-23-0999	彦根市生活環境課	0749-30-6144
滋賀県県民活動生活課	077-528-3415	米原市米原自治振興課	0749-52-8088
大津市消費生活センター	077-528-2662	長浜市環境保全課	0749-65-6567
草津市消費生活センター	077-561-2353	高島市生活相談課	0740-25-8125
守山市市民生活課	077-582-1148	日野町住民課	0748-52-6578
栗東市生活交通課	077-551-0115	竜王町生活安全課	0748-58-3703
野洲市市民生活相談課	077-587-6063	愛荘町総務課	0749-42-7680
甲賀市生活環境課	0748-65-0685	豊郷町総務企画課	0749-35-8112
湖南市住民総合相談室	0748-71-2360	甲良町住民課	0749-38-5063
近江八幡市消費生活センター	0748-36-5566	多賀町総務課	0749-48-8120
東近江市消費生活センター	0748-24-5659		

「くらしのかわら版」第35号（平成26年5月発行）

滋賀県消費生活センター

〒522-0071 彦根市元町4-1 TEL 0749-27-2234 FAX 0749-23-9030

ホームページ <http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/>（パソコン）

<http://www.pref.shiga.lg.jp/mobile/shohi/>（携帯端末）



次号は、平成26年8月上旬に発行予定です。