

# 日光市消費生活センターだより

平成28年度の消費生活相談件数は、576件でした。平成27年度(664件)に比べ88件減少しました。相談件数は年々減少しています。

「運輸・通信サービス」の苦情が**3年連続1位**となり、依然としてパソコン、携帯電話・スマートフォンでの架空請求やワンクリック請求の相談が多い状況です。また、光回線の乗り換えに関する相談も目立ちました。注意が必要です。



## 平成28年度 苦情相談件数上位10件

順位	内容
1	運輸・通信サービス(有料サイト等・ひかり回線)
2	商品一般(不審な電話・対象商品が特定できない請求)
3	食料品(健康食品・生鮮食品の送り付け等)
4	金融・保険サービス(多重債務・社債等)
5	教養・娯楽用品(PC・携帯電話関連・新聞等)
6	他の役務(冠婚葬祭・広告掲載等)
7	レンタル・リース・賃貸(電話機リース・賃貸住宅)
8	保健・福祉サービス(医療関連・駆除サービス等)
9	土地・建物・設備(賃貸住宅・太陽光発電等)
9	工事・建築・加工(住宅リフォーム等)
10	住居品(布団類・調湿剤・消火器等)

## ご存知ですか？

★電気通信事業法が改正され消費者保護ルールが充実・強化されました★  
 ～ 光回線やスマートフォン等の契約書面はしっかり確認しましょう！ ～

新たに導入された

### \*初期契約解除制度とは\*

一定の範囲の電気通信サービスの契約について、契約書面の受領日を初日とする8日間が経過するまでは、**理由を要せず利用者の都合で契約を解除できる制度**です。  
 ※ただし、適用除外のサービスもあります。また、契約解除までの期間のサービス利用料・工事費・事務手数料は発生します。

- ・その場で契約せず十分に検討しましょう
- ・不安に思うことがあったりトラブルになった場合は消費生活センターに相談してください

●改正法については総務省HPの電気通信消費者関連のページを参考に！

～消費生活に関する相談は～

## 日光市消費生活センター

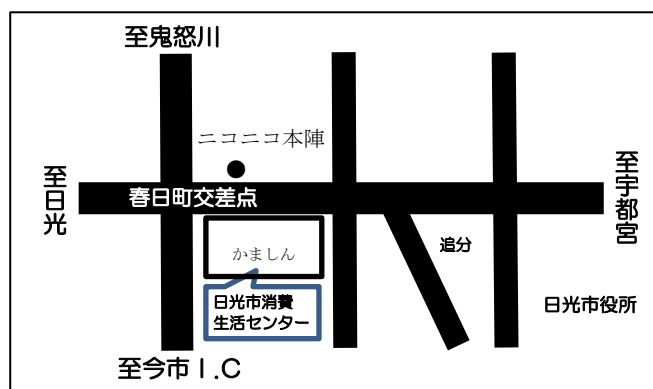
〒321-1261 日光市今市 456 番地

(ショッピングプラザ日光 4 階)

TEL0288-22-4743 FAX0288-22-4750

受付時間 月～土曜日 10:00～16:00

休 所 日 日曜日、祝日、年末年始





# カセットコンロの使い方にご注意ください！！

カセットコンロの誤った使用により、カセットボンベが爆発し受傷した事故が発生しています。屋外で使用する機会が増えるこれからの季節、使用方法を正しく守り、安全に使用しましょう。

## ※注意事項

- 1 取り付け不良に要注意
- 2 2台並べて使用しない
- 3 コンロを覆うような大きな鉄板や鍋は載せない



## 注意事項や事故情報は

(一社)日本ガス石油危機工業会・(独)製品評価技術基盤機構のHPをご覧ください。

## 相談員からひとこと

### 受け取り拒否

皆様のご自宅に、「健康食品を送ります。」と電話があり断ったのに商品が送られてきたので仕方なく代金を支払ったという経験はありませんか？もしも今後同じような勧誘を受けたときは、商品の**受け取り拒否**をしてください！また、頼んだ覚えがない場合は、商品は受け取らず、**いったん宅配業者に引き取ってもらいご家族に確認**しましょう。

※電話で勧誘され承諾してしまった場合でも一定期間であればクーリング・オフできます。



### 見守り

#### トラブルに遭う人のほとんどが高齢者です

高齢者がトラブルに巻き込まれないよう、家族や周囲も注意し、**見守り**が大切です。高齢者の変化に**気づいたら**、まず**声をかけ**、消費者被害に遭っているとわかったら、すぐに**消費生活センターにつないで**ください！



## — お知らせ —

♥日光市消費生活センター  
オリジナルの紙芝居ができました♥



### ★出前講座 『 ひかりの郷出前講座 』

～ 賢い消費者になるために ～

消費者トラブルの未然防止と早期解決のために、事例紹介や対処法などを、消費生活相談員がわかりやすく説明します。また、『ひかりの郷出前講座』の他にも、自治会や各種団体の方を対象にご要望に合わせた内容で説明します。昨年度完成したセンターオリジナルの紙芝居も披露したいと思います。お気軽にお問い合わせください！

日光市消費生活センター 22-4743

### ★出張相談

日光・藤原地域において出張相談を予定しています。詳しくは「広報にっこう」でお知らせします。

# 消費生活条例を施行しました

消費生活の多様化などにより、新しいサービスや商品が登場し快適になった一方で、新たな消費者問題が発生してきています。日光市は、市民の消費生活の安定と向上を確保するために消費生活条例を施行しました。

主な内容は？



◇消費者の権利を尊重しその自立を支援し市の施策の柱とします。

消費者の権利とは下記のとおりです。

- 商品及びサービス（以下「商品等」という。）によって生命、身体及び財産に危害を受けない権利
- 商品等について不適正な取引条件及び取引方法を強制されない権利
- 商品等について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
- 消費生活において必要な情報が提供される権利
- 消費者教育の機会が提供される権利
- 消費者施策に消費者の意見が反映される権利
- 取引等によって不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済される権利
- 消費生活において消費者の個人情報侵害されない権利



◇市及び事業者の責務、消費者の役割を明記しました。

○日光市の責務：消費者施策の策定は消費者の安全を確保して、消費者及び消費者

団体の意見を反映するように努める等

○事業者の責務：消費者の安全及び消費者との取引等における公正を確保する等

○消費者の役割：自ら進んで消費生活に関する必要な知識を修得し、必要な情報を

収集するなど自主的かつ合理的に行動するように努める等



# 市職員をかたる還付金詐欺電話が多発しています！

## 還付金サギ等の電話を防止する装置を無料貸出中

被害に遭う前に予防しませんか。離れて暮らすご家族や、仕事で日中不在になるご家族も安心されますよ。希望により機器の設置は市職員が行います。

### どんな機械なの？

「とくしゅ さぎげきたい きき特殊詐欺撃退機器」と言います。ご家庭の電話回線と固定電話の間に接続して使用します。着信前に「この電話は振り込め詐欺などの犯罪被害防止のため、会話内容が自動録音されます」とアナウンスをながし、会話を自動録音するものです。犯人は録音されることを嫌がるため抑止効果があります。

- 対象世帯 ①65才以上の一人暮らし世帯  
②65才以上の夫婦世帯  
③日中65才以上の方のみとなる世帯

貸出期間 1年間（更新可）



詳しくは 生活安全課 生活安全係 電話0288-21-5112

### 詐欺に遭う前に歌って予防しませんか？

（うさぎと亀の替え歌です） 作詞：阿部 千代子

- |               |                  |
|---------------|------------------|
| 1. もしももしのその声は | 2. 「お金が返ってきますよ」や |
| ほんとに息子の声だろか   | 「お金をふやしてあげますよ」   |
| 一息ついて 深呼吸     | 甘い言葉に のせられて      |
| ひとりで悩まず 相談へ   | ATMは 駄目ですよ       |

