

がじまる

2017
夏号

平成29年8月

No.387

発行：沖縄県消費生活センター
電話：098-863-9214（事務室）
印刷：青島印刷センター（沖縄県）

「くらしの情報誌がじまる」は、沖縄県消費・くらし安全課のホームページでもご覧いただけます。

消費生活相談の概況

（平成28年4月～平成29年3月）

沖縄県消費生活センターに寄せられた平成28年度の相談件数は**5,940**件（苦情相談5,613件、問合せ・要望327件）で、前年度に比べて68件増加しました。

◆苦情相談の多い商品・サービス上位5位

順位	商品・役務	件数	割合
1	デジタルコンテンツ	1,027	18.3%
2	インターネット通信サービス	328	5.8%
3	賃貸アパート	328	5.8%
4	フリーローン・サラ金	315	5.6%
5	健康食品	221	3.9%



よくある相談事例や
アドバイスは次ページへ

⇒デジタルコンテンツ（アダルト情報サイトやオンラインゲームなど、インターネット上のサイトを利用したサービス）に関する相談が、他の商品・サービスを大きく引き離し、平成23年度以降6年連続1位となっている。

⇒インターネット通信サービス（光回線やプロバイダなどインターネット接続回線の契約・解約など）に関する相談は、対前年比19.4%の減となった。

⇒その他、賃貸アパートに関する相談（退去時の原状回復費用等）や、フリーローン・サラ金（債務整理、時効等）に関する相談など、幅広い年齢層から相談が寄せられている。

消費生活相談窓口のご案内

トラブルにあったり、不安に感じたときは、一人で悩まずお早めにご相談ください

お住まいの市町村又は県で消費生活相談をお受けしています。

消費者ホットライン

188

「いやや!!」

※身近な相談窓口につながります。

▼ 沖縄県の消費生活相談窓口 ▼

沖縄県消費生活センター

☎ 098-863-9214

月～金 9:00～16:00

（祝日・12:00～13:00を除く）

インターネットに関連する相談が、あらゆる年代層から多く寄せられています。
手口や対処法を知ることによってトラブルを未然に防ぐことができます！

相談事例① ワンクリック請求

スマートフォンでインターネットニュースを見ていた時に誤って広告に触れてしまい、アダルトサイトにつながった。突然画面が変わり、「登録完了、10万円支払うように」という表示が出た。支払期限までのカウントダウンも表示されている。

アドバイス

根拠のない請求は無視しましょう！ 契約の申込や承諾の意思表示をせず、画面をクリックしただけで料金を請求されるケースはほぼワンクリック請求です。契約は成立していないので料金を支払う必要はありません。

アダルトサイトだけではありません！ 無料動画サイトやオンラインゲームサイト、占いサイトなどを見ているうちに、いつのまにかアダルトサイトへ誘導され登録されるケースもあります。子どもがトラブルに遭う事例も多いので注意が必要です。

相談事例② 迷惑メールに誘導されたトラブル

スマートフォンに大手通信販売会社の名前で、有料サイトの料金が未納になっているとSMSが届いた。身に覚えはないが、連絡しないと法的措置を取るとあったので電話したところ、2年前に登録されており、無料期間終了後の料金約10万円が未納になっているという。不審に思ったが、保険を使って90%が返金されると言われ、指示の通りコンビニでプリペイドカードを購入しカードの番号を相手に伝えた。

アドバイス

メール・SMSに記載されている連絡先へは決して連絡しないようにしましょう！ メール等に返信や電話をすると、その反応をきっかけに出会い系サイト等の別のサイトに誘導されトラブルになってしまう場合や、業者へメールアドレスや電話番号さらに個人情報が知られてしまう場合もあります。心当たりのない不審なメール・SMSは無視しましょう。

不安に思ったりトラブルになってしまったら、お住まいの市町村の消費生活相談窓口へ相談しましょう！

沖縄県消費生活センターでは、このような業務を行っています。お気軽にお問い合わせください！



消費生活相談



消費者教育講座



消費生活情報の提供



商品テスト

◆ご存知ですか？消費者契約法◆

消費者トラブルに巻き込まれても泣き寝入りせず
お住まいの近くの消費生活相談窓口へ

「消費者契約法」は消費者と事業者との間の“すべての契約”に適用されます。
消費者の利益を守るため、**契約の取り消しと契約条項の無効**
を規定しています。



事業者の不当な勧誘により契約を締結したときは、
消費者はその契約を**取り消す**ことができます！

■ 事業者が契約内容の重要な事項について事実と違うことを言い、消費者がそれを事実と誤認した場合（不実告知）

☆要件となる重要事項の範囲が拡大しました。（詳しくはお近くの消費生活相談窓口へ）

■ 事業者が、消費者に利益になることだけを言って、重要な項目について不利益になることを故意（わざと）に言わない場合（不利益事実の不告知）

■（絶対に儲かりますなどと）将来の変動が不確実なことを断定的に言われ契約してしまった場合（断定的判断の提供）

■ 消費者が「帰ってほしい」、「帰りたい」と言っても帰らない、帰さない（不退去／退去妨害）

■ 事業者は、消費者が普段使う量をはるかに超えることを知っていたにもかかわらず大量の商品の購入契約をさせた場合（適量契約）

（※消費者が契約の取消を申し出ることのできる期間が6ヶ月から1年に伸長しました。）

消費者の利益を不当に害する契約条項は、**無効**です！

■ 事業者の損害賠償責任を免除する条項
（例：「いかなる事故についても一切責任を負いません。」などとする条項。）

■ 消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等（平均的な損害額を超える部分）
（例1：いったん納付された学生納付金（入学金・授業料等）はいかなる事情があっても返金しません。）
（例2：不当に高額な解約料や遅延損害金など）

■ 消費者の解除権を放棄させる条項
（例：「販売した商品はいかなる理由があってもご契約後のキャンセル・返品はできません」などとする条項）

■ 消費者の利益を一方的に害する条項
（例：購入した商品といっしょに、注文していない健康食品が同封されて自宅に届けられ、「消費者が健康食品を継続購入しないという連絡をしない限り、健康食品を継続的に購入するとみなす」旨の条項）

川原小マーケット(石垣市立川原小学校)

石垣市立川原小学校(荻堂哲校長)では、総合的学習の時間を利用した生産・販売活動を平成28年度から全学年(22人)で取り組んでいます。

担当の磯川祐樹先生に伺いました

Q1) どうして「川原小マーケット」の企画をしようと思ったのですか?

A) ここは、農業がとても盛んな地域なので地域独自の取り組みをしたいと思いました。野菜の生産活動を通して作物を育てる喜び、苦勞を味わい働くことの魅力を感じていましたが、さらに販売活動に広げることで社会形成能力、キャリアプランニング能力を育てていきたいと考えました。

Q2) プロジェクトの実現に当たっての協力体制は?

A) 先生方からは魅力的な活動と理解をいただきました。このようなプロジェクトは同僚だけでなく、保護者、地域とのつながりを感じることも多く、環境的に恵まれました。

Q3) 子どもたちの変化は?

A) この取り組みは、3年生以上の児童15人で会社を立ち上げ運営まで行っています。営業課/デザイン課/会計課のいずれかに所属し、教師が指示するのではなく、主体的行動を求めています。お客さんがどうしたら喜んでくれるか。自分たちが工夫しアイデアを出しながら一所懸命に育てた作物が売れるということで、さらに意欲的な活動となりました。

Q4) 2年目となる今年の成果と手応えは?

A) 昨年からの継続なので、子どもたちの中で見通しを持つことができたと感じます。子供たちがさらに主体的に活動することができています。目標を定め、全員が知恵を出し合いながら生産・販売活動に取り組んでいると思います。



前本結社長(小学6年生)に伺いました

今年第一回のマーケットは、前日にいきなり台風3号がやってきて、ゴーヤー棚が倒れたりしてどうなるか不安でしたが、被害がなくてホッとしました。収益は、3月に平和の学習で学んだ「困っている人の役に立てる」と目標を立てました。実現(20万円)に向けて、頑張ればいけそうだと思います。

編集後記

小・中学校の消費者教育は社会科や家庭科の中で取り組まれることが多い中、「川原小マーケット」は学校・保護者・地域がつながり、地域の強みが発揮された充実した取り組みとなりました。沖縄県ではこのような総合教育の取り組みが魅力ある実践現場になり得るという可能性を感じました。

(文責 沖縄県金融広報委員会事務局 平美千子)

オンデマンド教材のご案内



昨年度開催した金銭教育講座の模様をオンデマンド講座として配信しています。進学・就職などでひとり立ちをする前に是非ご覧いただきたい内容です。どうぞご利用ください。

ご利用はこちら

沖縄県 生涯学習

検索

沖縄県生涯学習情報プラザ <http://www.LLL-okinawa.info/>