

北海道消費者被害防止 ネットワークニュース No.64

【事務局】北海道立消費生活センター <http://www.do-syouhi-c.jp> 《指定管理者(一社)北海道消費者協会》
〒060-0003 札幌市中央区北3条西7丁目 北海道庁別館西棟2階 TEL 011-221-0110 FAX 011-221-4210

通信サービス変更

本当にお得？内容を確認！

センターニュースきらめつク(№88)より

Q1 光回線の料金が安くなると電話で変更を勧められ、よくわからないまま契約してしまいました。調べてみるとそれほど安いわけではないようだ。3日後に工事予定だが、契約先を変えたくないのので解約したい。(50代、男性)



Q2 昨日、プロバイダの乗り換えを電話で勧められ、考える間もなく申し込んだ。事業者がパソコンを遠隔操作して設定したが、不安になったので解約したい。(40代、女性)

A インターネットを利用するにあたっては、通信会社との回線契約(光回線など)と、プロバイダとのインターネット接続サービス契約を結ぶ必要があります。これらの通信サービスは電話勧誘販売であっても特定商取引法が適用されないため、法的なクーリング・オフの制度はありません。

Q1のような回線契約については、回線敷設工事を行う前(開通工事の完了まで)であれば、一切の負担なく解約が可能とする業界団体の自主ルールがあります。相談者にはその旨伝え、事業者に解約を申し出るようアドバイスしました。

Q2の場合、当センターから事業者へ問い合わせたところ、自主的にクーリング・オフ制度を設けているとのことで解約料を負担せずに解約できました。

事業者に自分のパソコンの遠隔操作を許すということは、自分のパソコン内にある情報を勧誘業者が見たり、自由に操作できたりすることになり、情報が漏れる危険性があることを覚えておきましょう。

インターネット回線契約やプロバイダ変更の勧誘トラブルに関する相談が急増しているため、独立行政法人国民生活センターは注意を呼び掛けています。

大手電話会社、もしくはその関連事業者だと誤解させて勧誘している場合もあるので、契約の際は契約先を必ず確認して書面の交付を求め、現在の利用料よりも何がいくら安くなるのかなど内容を確認しましょう。新たな契約の必要がなければきっぱりと断りましょう。

光回線やプロバイダを変更した場合、料金が二重に発生してしまったといった相談も寄せられています。変更前の事業者へ解約を申し出ない限り、契約が継続してしまうことがあります。解約には違約金が必要な場合もあるので、違約金も含めた費用負担も考慮しましょう。

おかしいと思ったら、
すぐにお近くの消費生活相談窓口や当センター相談専用窓口へご相談ください。

北海道立消費生活センター 相談専用電話 050-7505-0999

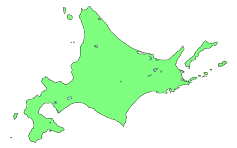


速報！

東川町に51番目の地域ネットワーク設立

平成26年11月26日、「東川町地域福祉推進協議会」の会議が開催され、目的の中に地域消費者被害防止を追加し、12月1日より地域消費者被害防止ネットワークの活動を行うことが決定しました。

上川管内で6番目となり、安心して暮らすことができる地域社会の実現のための既存組織を活かして、今後の活動を広げていくことになりました。



地域ネットワークの活動を紹介します。

今回は月形町



このコーナーでは各団体の活動を紹介しています。今回は月形町消費者被害防止連絡会の活動を紹介します。

平成19年に発足、33団体で活動中

平成19年10月、町内の関係機関・団体が連携し、地域全体での監視や情報共有により、消費者被害を未然に防止することを目的として設立されました。構成団体は月形町（産業課・保健福祉課）・空知総合振興局保健環境部環境生活課・駐在所・教育機関・福祉関係・金融機関・防犯協会など現在は33団体です。

まんまるはーと月形町



連絡会議は年1回、2月に開催され、事務局（町相談窓口）から町内での相談状況等を紹介するほか、参加者から被害を未然に防いだ事例や、耳にした情報など発表が行われ、情報共有が図られています。会議と同時に、講師を招いて最新の被害事例などのセミナーも実施しています。また年2回程、町の広報誌を通じて、連絡会議の内容なども各家庭に伝えられています。

IP告知端末機による注意喚起

町民への連絡には、全戸に設置されているIP告知端末機（受話器付きタッチパネル端末）が活用されています。町内の防災や会合・イベントなどの告知に使われている端末ですが、消費者保護にも一役買っています。

被害に結びつきそうな情報は、訪問介護事業を行っている社会福祉協議会や警察のほか、地域住民からも直接事務局へ寄せられます。これらの情報によりIP告知端末を通じて町民へと、リアルタイムに注意喚起が行われています。平成25年度は、訪問販売・電話勧誘の情報5件を即日周知し、今年度も2件発信されています。IP端末の画面には、読みやすい大きさで表示され、訪問販売のケースでは、「訪問を受けた際は不要なものは「いりません!」と断るようによしてください。」と具体的なアドバイスもされています。

また平成24年度からは同じ構成団体により、地域全体で見守りを行うための「月形町認知症見守りネットワーク」も行われており、消費者被害防止連絡会と同日に会議が開催されているということです。

北海道消費者被害防止 ネットワークの新・構成団体をご紹介します

平成26年度より北海道消費者被害防止ネットワークに新たに4団体が構成団体として参加しています。前号に続き、今号では「(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会北海道支部」と「北海道生活協同組合連合会」をご紹介します。

◆◆◆公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会◆◆◆

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(以下NACSと略)は、消費生活アドバイザーおよび消費生活コンサルタント資格者を会員として1988年に設立され、取組み事業は、①消費者トラブルの解決、②消費者啓発、③消費者と行政・企業・消費者団体等との連携、を三本の柱として掲げています。北海道支部は事業の全国展開を図るべく、また会員支援を地域密着で行えるように1998年に誕生しました。NACS会員は、行政組織、民間企業、消費者団体、NPO法人などで幅広い業種・業務に携わり、それぞれの分野で活躍しております。それゆえにNACSは、消費者と行政・企業の架け橋の役割を期待され、個々の会員のそれぞれの分野での活動が、団体の活動を形成するという特徴を有しております。北海道消費者被害防止ネットワークへの参加を機に、あらためて消費者被害防止に寄与できるよう取組みたいと思いますので、よろしくお願いいたします。(支部長 小森)



◆◆◆北海道生活協同組合連合会◆◆◆

北海道被害者防止ネットワーク加盟団体として、当会の紹介をさせていただきます。北海道生活協同組合連合会(略称 道生協連)は、1956年に生活協同組合法に基づいて発足し、「協同互助の精神に基づき、民主的運営により会員の事業の発展を図り、かつ会員の構成員たる組合員の生活の文化的経済的改善向上を図ることを目的として」道内での活動を推進してきました。2014年4月現在の組織の概要は、加盟生協は21(内訳は、職域生協1、地域生協2、大学生協9、学校生協3、専門生協5、事業連合1)で、購買生協の組織世帯数は全道約161万世帯となっています。



また、活動課題は、①会員の組織・支援・調整、②会員及び組合員の生活改善・文化の向上の支援、③事業及び運営についての学習支援、④調査及び情報・資料の提供と斡旋、⑤道内諸団体との連携及び渉外等、について推進しています。特に昨今は電気料金値上げや灯油問題について取り組みを強化しています。これらの活動を通じて「人と人がつながり、笑顔があふれ、信頼が広がる新しい社会の実現」をめざします(生協の2020年ビジョン)。(事務局長 川原)

ご存知ですか? 「北海道のメールマガジン」

北海道が発行しているメールマガジンでは、

消費者被害防止情報「消費者ほっとメール」の配信が行われています。

登録はこちらから ⇒ <http://www1.hokkaido-jin.jp/mail/magazine/>



「消費者ほっとメール」発行周期: 月2回(臨時号あり) 発行: 環境生活部くらし安全局消費者安全課
「自分だけは大丈夫」なんて思っていませんか?

道立消費生活センターには10代の若者から70歳以上の高齢者まで幅広く消費者相談が寄せられています。多様化する消費者トラブルの予防、早期発見、拡大防止で「ほっと」するために、「ホットな」関連情報を定期的に配信します。

見守り 新鮮情報

第205号

「**無料**で**排水管の点検**をする」と業者が訪ねてきた。無料なら、と思い見てもらったところ「**工事が必要**」と、排水管の一部が割れている写真を見せられたため、工事契約を結んだ。工事当日、開始後しばらくして、「**水漏れ**

していて**隣の家まで**水が行っている。

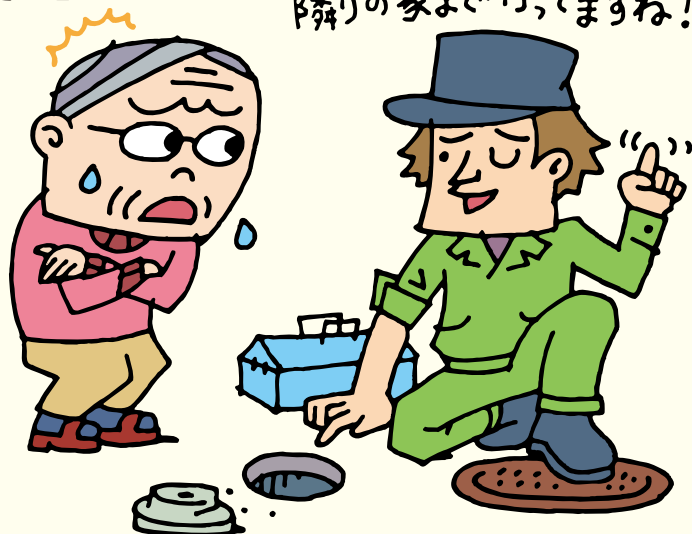
先に**別の工事**をしないと大変だ」

と言われた。工事費が合計で

70万円と高額になったので迷っていると、「**特別に**

50万円にする」と値引きを示され、**隣の家に迷惑がかかる**のは困ると思い、契約し

てしまった。(60歳代 男性)



「無料点検」に応じたら… 高額な排水管工事勧誘

ひとこと助言



その場で
契約しないで

見守るくん

- 「無料で点検」などと言って訪問し、点検後に消費者の不安をあり、工事などの契約を結ばせる手口です。一度契約すると次々と別の契約を迫られるケースもあります。安易に業者を家に入れないようにしましょう。
- 「特別に値引きする」などと言われても、その場で契約してはいけません。家族や周囲の人に相談しましょう。必要ない場合は、きっぱり断ることが大切です。
- 契約後や工事完了後でも、クーリング・オフや契約の取り消し等ができる場合があります。お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください。