

「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。

## 平成26年度 消費生活センター相談概要

### ■■平成26年度のセンター相談件数5,702件

沖縄県消費生活センターに寄せられた平成26年度の消費生活に関する相談は、5,702件(苦情相談が5,409件、問合せ・要望293件)で、前年度に比べて277件(△3.7%)減少した。

### ■■苦情相談(5,409件)の商品・役務別トップ10

順位	商品・役務	件数	増減数 (対25年度)	順位	商品・役務	件数	増減数 (対25年度)
1	デジタルコンテンツ	958	177	6	商品一般	141	35
2	賃貸アパート・マンション	330	△42	7	携帯電話サービス	117	17
3	サラ金・フリーローン	319	△114	8	テレビ放送サービス	110	0
4	インターネット通信サービス	287	140	9	健康食品	89	△67
5	自動車	160	△97	10	役務その他サービス	75	12

1位の「デジタルコンテンツ」(958件)(アダルト情報サイトやオンラインゲームなど、インターネットを通じて得られる情報サイトに関する相談)は、4年連続の1位で、前年度に比べ177件(+22%)と大幅に増加した。全体の相談件数が減少する中で相談が増えているのが特徴的である。

2位の「賃貸アパート・マンション」(330件)は、退去時の敷金返還や現状回復義務のトラブルのほか、不具合に係る管理会社の修繕対応への不満に関する相談が寄せられており、前年度に比べ42件(△11%)減少した。

3位の「サラ金・フリーローン」(319件)は、債務整理、借金についての時効の相談の他、審査のためと言われて新たにスマホを契約して送ったが返して欲しいという相談や、融資にかかる保証料についての相談があり、前年度に比べ114件(△26%)減少した。

2位と3位は前年度と比較して共に件数は減少したが、順位が入れ替わる結果となった。

■■デジタルコンテンツに係る相談について、最近ではパソコンに加えスマートフォンでアダルトサイトに接続し、誤って会員登録され料金を請求されるケースが増加しています。そうした消費者が消費生活センターに相談しようとしてインターネットで検索した結果、本来は業務として行う事ができないアダルトサイトとのトラブル解決をうたっている一部の行政書士に救済を依頼し、費用を請求されたという相談が全国的に増えています。

また、消費生活センターに似せた名称で広告を出して相談窓口を運営しているケースもあるので注意が必要です。

自治体等が設置している消費生活センター等の公的な相談窓口では、電話料金などの通信費以外の費用が発生することはありません。困った際には公的な消費生活センターかきちんと確認した上で相談しましょう。

## ◆消費者ホットライン「<sup>イヤヤ</sup>188」がスタートしました!◆

平成27年7月1日(水)より消費者ホットラインの三桁化がスタートしました。お近くの消費者相談窓口がわからなくてもご安心ください。「消費者ホットライン=局番なしの『188』」へ電話をすると、音声ガイダンスが流れ、郵便番号を入力するなどを行えば身近な消費生活センター等の消費生活に関する相談窓口を案内します。

**「イヤヤ188(イヤヤ!泣き寝入り)」**と覚えてください。

これまで使用されていたナビダイヤル「0570-064-370」も引き続き利用できます。

### このようなことで、困ったことはありませんか。

- 個人情報がもれているので削除してあげます、と電話があった。不安だ……。
- 会場の熱気にのまれ、不要なものを契約してしまった。解約したい……。
- プロバイダを変えれば安くなると言われたのに高くなった。解約したい……。

### 危ない、おかしいとおもったことはありませんか。

- 広告を見てしわ取りの注射をしたら腫れてしまった……。
  - 健康機器でかゆみが出たら「好転反応」といわれた……。
- ※けがをしたり痛みを感じたりしたら、まずは医療機関で受診してください。

困ったときはお一人で悩まずに、下記連絡先又は消費者ホットライン「<sup>イヤヤ</sup>188」へご相談ください。

## ◆夏休み親子実験教室のご案内◆

沖縄県消費生活センターでは、夏休み期間中に小学生の親子を対象に、簡易実験をとおして、食品の安全安心にかかる親子実験教室を行います。

日 時：平成27年8月3日(月) 9:30~11:30

平成27年8月3日(月) 14:00~16:00

平成27年8月10日(月) 9:30~11:30

平成27年8月10日(月) 14:00~16:00

場 所：沖縄県三重城合同庁舎(ているる)那覇市西3-11-1  
3階・4階研修室

受講料：無料

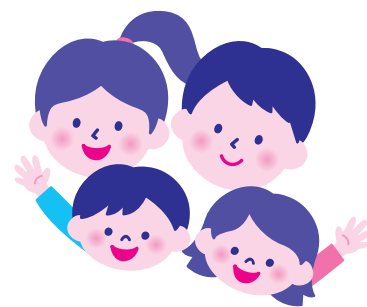
対 象：小学校4年生~6年生とその保護者

定 員：各回とも50名まで(定員に達し次第締め切ります)

内 容：手作り炭酸飲料、食品中の着色料検出

申込先：沖縄県消費生活センター(電話:098-863-9212)

担 当：島袋



### ◆消費生活のご相談・お問い合わせは、下記の相談窓口へ

受付時間 月曜日~金曜日 9時~12時、13時~16時(土・日・祝日は休みです)

- ・消費生活センター 消費生活相談室 ☎098-863-9214
- ・消費生活センター(宮古分室) ☎0980-72-0199
- ・消費生活センター(八重山分室) ☎0980-82-1289

相談は  
無料です

ご存知ですか!?

# クーリング・オフ制度について

## 「クーリング・オフ」制度とは・・・?

クーリング・オフ制度とは、消費者が訪問販売・電話勧誘販売などでいったん契約を結んだ後でも、一定期間内であれば、経済的な負担をすることなく無条件で契約の解除ができる、特定商取引法などの法律や約款など定めのある場合に認められている制度です。

なお、消費者が店舗に出向いて品物を購入したり、通信販売の広告を見て自分から品物を注文した場合には、クーリング・オフ制度は利用できません。ただし、通信販売業者が広告に「返納特約」の表示をしていない場合は商品を受け取った日から8日を経過するまでの間は契約の解除が可能です(返品送料は自己負担)。

## 「クーリング・オフ」の対象となる取引(特定商取引法の場合)

取引内容	適用対象	期間
訪問販売	店舗外の場所での契約	8日間
電話勧誘販売	業者から電話勧誘を受けての契約	8日間
連鎖販売取引	マルチ商法等による契約	20日間
特定継続的役務提供	エステ・語学教室・学習塾・家庭教師・パソコン教室・結婚相手紹介サービスなどの契約	8日間
業務提供誘引販売取引	内職・モニター商法による契約	20日間
訪問購入	業者が消費者の自宅等を訪ねて、商品の買い取りを行うもの ※規制の対象外となる物品と取引形態があります。	8日間

- (要件) ○適法な契約書面を受領した日から一定期間内に行うものであること  
○現金取引の場合3,000円以上であること  
※消耗品(健康食品・化粧品など)は、使用または消耗した分については支払います。

## 「クーリング・オフ」の効果は?

契約は最初からなかったことにより、支払った代金は全額返金され、違約金も請求されません。商品を受け取っている場合は、送料は事業者の負担で引き取ってもらえます。

## クーリング・オフ通知書の書き方

(おもて面)

郵便はがき

〇〇市〇町  
〇丁目〇番〇号

〇〇販売  
代表者  
様

(うら面)

契約解除通知書

契約日 平成〇年〇月〇日  
商品名 〇〇〇  
販売店名 〇〇販売  
担当者名 〇〇〇〇

上記の契約を解除します。なお、預かっている商品はお引き取り下さい。  
既払い金〇〇円を返金して下さい。

平成〇年〇月〇日  
住所 〇県〇市〇町〇-〇-〇  
氏名 〇〇〇〇

(うら面)

契約解除通知書

契約日 平成〇年〇月〇日  
商品名 〇〇〇  
販売店名 〇〇販売  
担当者名 〇〇〇〇

上記の契約を解除します。  
(商品を引き渡している場合には、「引渡済み商品〇〇の返還をして下さい」を追記して下さい。)

平成〇年〇月〇日  
住所 〇県〇市〇町〇-〇-〇  
氏名 〇〇〇〇

※買取業者あて(訪問購入の場合)

- 電話ではなく、必ず書面で行いましょう。
- 通知書(はがき)は、両面コピーをとっておきましょう。
- 通知書(はがき)は、証拠として残るように特定記録郵便などで送り、受領証等を保管しておいてください。
- クレジット契約をした場合は、クレジット会社にも書面を出しましょう。
- クーリング・オフ期間が過ぎても、消費者契約法で契約を取り消すことができる場合があります。



詳細は、消費者庁HP「特定商取引法ガイド」のページをご覧ください。

<http://www.no-trouble.go.jp/>



# ◆沖縄県金融広報委員会からのお知らせ◆

知るほると 沖縄

## 1. 教員、教育関係者を対象としたセミナー、研修会を開催!

### 「授業に役立つ金融経済セミナー」

平成27年8月13日(木) 10時～17時 (受付9時30分)

沖縄県立博物館美術館 博物館講座室

【プログラム】 ※小・中・高等学校、特別支援学校の教諭、教育関係者対象

10:00～11:00 ワークショップ「ケーザイへの3つのトビラ」

講師:日本証券業協会 担当者

11:10～12:00 講話「夢をかなえるキャリア教育」

講師:沖縄県金融広報アドバイザー 青山 喜佐子 氏

13:00～14:00 日本銀行那覇支店見学

14:00～15:30 講話「子どもはお金が好きやねん! 今、お金の教育が必要なワケ」

講師:ファイナンシャルプランナー、生活経済ジャーナリスト いちのせ かつみ 氏

15:40～16:40 講話「アベノミクスから見た日本経済の行方～回復の道程に課題はないのか～」

講師:(株)第一生命経済研究所経済調査部主席エコノミスト 永濱 利廣(ながはま としひろ)氏

17:00 終了

参加無料

定員80名  
要予約!

### 「中学校・社会科教員向け研修会」

平成27年8月21日(金) 14時～17時 (受付:13時30分)

沖縄県立博物館美術館 美術館講座室

【プログラム】 ※中学校・社会科の教諭、教育関係者対象

14:00～14:05 開会式

14:05～15:00 「金融広報委員会における金銭教育実践事例」

講師:沖縄県金融広報アドバイザー 佐々木 かおり 氏 / 名城 佳枝 氏

15:10～16:40 <研修>第一部「知っておきたい金融リテラシーについて」

第二部「金融リテラシーを育成する金融経済教育及び実践事例」

講師:一般社団法人 全国銀行協会 企画部金融リテラシー推進室 青木 久直 氏

17:00 終了

参加無料

定員30名  
要予約!

※セミナー・研修会のお申込みは、下記(沖縄県金融広報委員会事務局)までお問合せください。

## 2. 第40回「おかねの作文」を募集します!

テーマ:「物やお金を大切にし、生かして使うこと」「将来の夢の実現とおかねの関わり」

※上記2つのテーマの内、いずれかを内容としていけば題名は自由。

応募資格:沖縄県内在住の小学生および中学生

応募期間:平成27年9月1日(火)～10月30日(金) ※当日消印有効

☆応募者全員に参加賞、入選は図書カードを贈呈します。

※詳しくは、下記(沖縄県金融広報委員会事務局)までお問い合わせください。

沖縄県金融広報委員会事務局 電話:098-866-2187 FAX:098-866-2789

〒900-8570 沖縄県那覇市泉崎1-2-2 [沖縄県子ども生活福祉部 消費・くらし安全課内]

メール:aa024007@pref.okinawa.lg.jp ホームページ: <http://www.okinawa.-kinkoui.com>