

# 高齢者・障害者 見守り通信

## 奈良県消費生活センター

奈良市三条本町8-1 シルキア奈良 2階  
TEL0742-32-0621 FAX0742-32-2686



### 平成29年度県消費生活相談の概要発表しました

平成29年度に県の2つの消費生活センターが受付した相談件数は4,442件で、前年度より87件増加しました。

契約当事者の傾向では、60歳以上の高齢者からの相談が1,712件で、前年度より209件増加し、全体の38.5%を占め依然高い水準となっています。

相談の多い商品・役務等(小分類)	
平成29年度 奈良県	
1位 商品一般(767件)	約50倍増! 架空請求648件 (前年度13件)
2位 デジタルコンテンツその他(351件)	
3位 相談その他(125件)	架空請求 201件(前年度270件)
4位 健康食品(124件)	
5位 光ファイバー(121件)	インターネット光回線の 契約(前年度114件)

商品・役務等(小分類)の相談件数では、商品一般<sup>(※1)</sup>が767件で1位となっています。これは、総合消費料金請求などと書かれたはがき等による架空請求(平成28年度13件→平成29年度648件)の増加によるものです。前年度の約50倍となり、今も相談が多いので注意が必要です。2位はデジタルコンテンツその他<sup>(※2)</sup>351

件です。その中で、架空請求の相談は201件ありました。

詳細は奈良県消費生活センターホームページ(<http://www.pref.nara.jp/1746.htm>)に掲載しています。

※1「商品一般」とは、商品を特定できない、もしくは特定する必要のない相談。

※2「デジタルコンテンツその他」とは、インターネット情報サービスのうち、「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」「オンラインゲーム」などを除いたもの。



### 光ファイバーのトラブルに注意しましょう！

光ファイバー(光回線)とは、インターネットの光回線の契約についての相談です。平成29年度121件、前年度114件で依然として多い相談であり、今後とも注意が必要です。

#### 【事例1】

電話勧誘で「光回線にすると電話料金が安くなり工事費も無料」と聞いていたのに、電話料金は倍になり工事費も引き落とされた。

#### 【事例2】

現在契約している大手電話会社のサービス変更だと思って話を聞いたら、関係ない事業者との新たな契約になっていた。契約を解除したい。



消費者庁イラスト集より

光コラボレーションとは

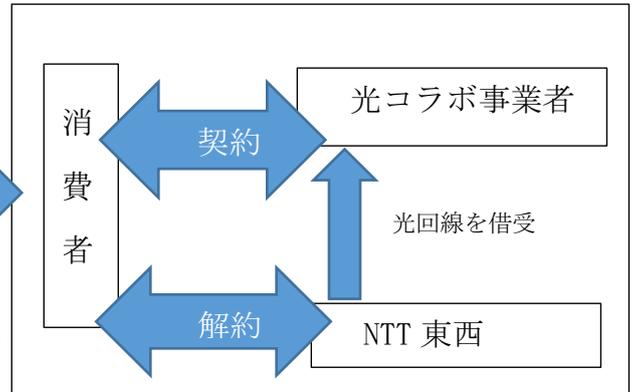
2015年2月より、NTT東日本とNTT西日本(以下、「NTT東西」)が光回線サービスの卸売りを開始しました。卸売りを受けた事業者(以下「光コラボ事業者」)が提供する光回線サービスを「光コラボレーション」といい、プロバイダーや携帯電話等の様々なサービスと組み合わせて消費者に提供されています。

光ファイバーの契約トラブルについてのアドバイス



- ・光コラボレーション(以下、コラボ光とする)はNTT東西との契約ではありません。
- ・光コラボ事業者との契約です。
- ・元々NTT東西と光回線の契約をしていた人が、光コラボ事業者と契約すると、NTT東西との契約は解約になります。

イメージ図



光コラボ事業者と契約する前にチェック！

- 現在の契約内容の確認
- 勧誘された事業者名やサービス名、連絡先等、コラボ光の契約内容を確認
- 現在の契約内容とコラボ光の契約内容を比べた上で検討

契約後

契約後にキャンセル・解約したいと思った場合は、すぐに光コラボ事業者に申し出ましょう。コラボ光は「初期契約解除制度」対象なので、契約書面受取日より8日目までは、利用者の都合で解除できます。契約解除までに利用したサービス料金、施工された工事費用、事務手数料は契約に基づき支払う必要がありますが、それ以外の違約金等は支払う必要がありません。

不安に思ったり、トラブルになった場合は、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう

(国民生活センター平成30年7月26日報道発表)

## ◇消費者ホットライン「188」のイメージキャラクター「イヤヤン」！

消費者庁が、消費者ホットライン「188」のイメージキャラクター「イヤヤン」を制作しました。

「イヤヤン」はチョウで、「泣き寝入りは超いやや！」が口癖という設定です。消費者庁のウェブサイト ([http://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/local\\_consumer\\_administration/hotline/](http://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/hotline/)) の「118 消費者ホットラインの資料」に掲載されているチラシ・ポスターなどの資料はダウンロード・プリントアウトして利用できます。



ポスター