

## 2014くらしのサポーター通信

### 「徳島県消費者教育推進計画」を策定しました

#### ハイライト:

##### □ 今月のテーマ

・「徳島県消費者教育推進計画」を策定しました

・消費者教育が育む4つの力

・光回線やプロバイダの契約は慎重に！

##### □ お知らせ

##### □ 交流コーナー

##### □ コラム

異動の季節～さよならだけが人生だ～

本県では、高い高齢化率や過疎化の進行及び高度情報化の進展等により、高齢者の消費者被害の増加や若年者の情報サービスに関する消費生活相談の多さが認められます。

このため、本県では、「徳島県消費者基本計画」を踏まえ、高齢者の消費者被害の防止や幼少期からの消費者教育を重点とする、ライフステージに即した体系的な消費者教育を推進するため、全ての県民が主役として取り組むべき内容を盛り込んだ「徳島県消費者教育推進計画」を策定しました。詳しくは県ホームページをご覧ください。（<http://www.pref.tokushima.jp/docs/2014031700042/>）

1 計画期間 平成26年度～平成29年度（4年間）

2 計画の主な内容

（1）就学前の消費者教育

物の大切さや扱い方、生産者への感謝の気持ちを育むなどの教育を支援

（2）学校における消費者教育

物や金銭の計画的な使い方から情報収集・選択能力の育成など、成長段階に応じた教育を推進

（3）就職前後の消費者教育

事業者の社内研修への講師派遣などにより、社会人として必要な知識や心構えの習得を支援

（4）地域における消費者教育

消費者相談を気軽に受けられるよう、相談窓口の充実・多様化や関係機関の情報共有などにより「相談のコンビニ化」を推進

（5）高齢者に対する消費者教育

民生委員やくらしのサポーター等による戸別訪問など、地域における見守り体制を強化

3 今後の取組

関係機関・団体等と地域の人材との連携を強化しながら、消費者教育を推進して参りますので、皆様の御協力をお願いいたします。

4 パブリックコメント募集結果についても、県ホームページにて公表しています。（<http://www.pref.tokushima.jp/docs/2014031300112/>）



## 消費者教育が育む4つの力

ふるさと徳島への誇りと郷土愛に根差した暖かい癒しの気持ちを持ち、21世紀を生きる消費者に求められる4つの力を育みましょう。

### ○消費者市民社会に参画する力

- ①自分の消費行動が、地域や国を超えて環境や経済、社会に与える影響を知り、持続可能な社会を目指したライフスタイルを実践しましょう。
- ②学校や家庭、地域、職場で協働し、消費者問題やその他の社会課題の解決を目指した行動の輪を広げましょう。

### ○商品やサービスの安全を理解し危険を回避する力

- ①商品やサービスが安全であるかどうかを確認し、危険を回避した使い方を理解しましょう。
- ②安全で危険の少ない暮らし方を実践しましょう。
- ③事故やトラブル解決の法律や制度、相談機関を知り、解決に向けた適切な行動をとりましょう。

### ○現在と将来の生活を設計し管理する力

- ①自分の夢や希望を実現するため、将来を見通した生活設計を立てて、主体的にお金や時間など生活を管理しましょう。
- ②契約の内容やルールを理解し、適切な意思決定を行いましょう。
- ③契約トラブルに遭った場合の対処方法を知りましょう。

### ○情報を理解し情報社会のルールやモラルを守る力

- ①情報社会のルールや情報モラルを守る習慣をつけましょう。
- ②音楽や著作物など知的財産の利用や、自分と他者の個人情報を守るためのルールを知りましょう。
- ③情報を収集し整理することで、情報と情報技術を適切に活用し役立てましょう。

## 光回線やプロバイダの契約は慎重に！

消費者情報センターに寄せられた光回線やプロバイダに関する平成25年度の相談件数は、2月末現在で112件と前年同期（53件）の2倍以上となっています。これらの相談の特徴として、そのほとんどが訪問販売と電話勧誘販売という不意打ち性が高い方法により販売されているということがあります。次のとおり、相談事例と対処方法を紹介します。

### [事例1 せかされて契約した]

電話で光回線にすれば利用料が安くなる、今月中なら工事費が無料とせかされて契約したが不審。契約内容が嘘なら解約したいが、会社名も電話番号も不明で問合せできない。

### [事例2 説明と違う]

3か月前、訪問販売で、今光回線を契約すればパソコンが無料でもらえ、2万5千円がキャッシュバックされるキャンペーン中で期間は明日までだと勧誘された。パソコンの買い替え時期だったので契約したが、工事が終わってもパソコンは届かず、業者に問い合わせるとパソコンは有料だと言われた。

### [事例3 違う会社！？]

大手電話会社を名乗る業者から、プロバイダの電話勧誘を受けた。2か月間無料になると言われ得だと思い、現在利用しているプロバイダだと勘違いして契約した。設定は遠隔操作で行われた。その後、それまで利用していたプロバイダに電話をすると、他業者だということが分かった。解約したいが解約料1万5千円がいる。

### ●アドバイス

①勧誘されてもすぐに返事をせず、契約内容等をきちんと確認すること。また、必要がなければ、きっぱりと断ること。

光回線やプロバイダの契約にはクーリング・オフ制度が適用されず、解約時の対応は事業者ごとにゆだねられています。また、電気通信事業法において、事業者は消費者が了解したときには書面を交付する義務がなく、特に電話勧誘販売や訪問販売で契約する場合に、契約書を交付されないことが多くなっています。その結果、消費者は誰と何を契約しているのか、契約後に確認できないことがあります。

勧誘されてもすぐには了承せず、契約内容や利用料金、解約条件等を確認し、必要がなければきっぱりと断りましょう。

②価格だけでなく自分の利用環境や目的に照らして必要性を十分に検討すること

電気通信サービスは、同じ目的のサービスであっても、契約する側に一定の技術的な知識がなければ適正な認識や価値が判断しづらく、複雑で分かりにくい契約です。契約する際には、広告や事業者の勧誘時の説明だけでなく、目的に合ったサービス内容かどうかを調べ、十分に検討することが必要です。

③困ったときは消費者情報センターに御相談ください。電話088-623-0110

徳島県消費者情報センター

〒770-0851

徳島市徳島町城内2番地1

とくぎんトモニプラザ 5階

- ・相談電話 088-623-0110
- ・啓発受付 088-625-8285
- ・事務担当 088-623-0612
- ・ファクシミリ 088-623-0174

Email: t-shouhi@mail.pref.tokushima.lg.jp

ホームページ

<http://www.pref.tokushima.jp/shohi/>

くらしのサポーター通信はこちら

<http://www.pref.tokushima.jp/shohi/supporthp/>

交流コーナー

くらしのサポーターのみなさんの質問や情報をお待ちしています。

くらしのコラム

異動の季節～さよならだけが人生だ～

勤め人の宿命は人事異動である。栄転ばかりではなく降職に近いことも少なくはない。華やかに権威や権力を誇った管理者も万年のヒウにも退職の日は必ず来る。味わい深い17文字、

散る桜 残る桜も 散る桜

俵万智さんの短歌も有名、

さくらさくらさくら咲き初め咲き終わり

なにもなかったような公園

実力者の人が去った職場も滞りはない。押し付けの解釈はしないのがよく、それぞれが味わえばよい。別れには「花に嵐のたとえもあるぞ さよならだけが人生だ」もよく聞く一節である。

くらしのサポーター 三原茂雄

「2014消費者まつり」の開催について

テーマ：「つながろう消費者～安全・安心なくらしのために～」

消費者月間である5月に消費者同士の交流の場を設け、消費生活情報の提供および消費者教育・啓発に関する事業を実施し、消費者の自立支援および行政・事業者との交流・連携のネットワークの拡大を図ることを目的として「2014 消費者まつり」を開催します。

1 日 時 平成26年5月31日（土）11:00～15:30

2 場 所 とくぎんトモニプラザ（徳島県青少年センター）  
3階大会議室・2階体育室

3 主 催 徳島県・NPO法人徳島県消費者協会

4 共 催 徳島県金融広報委員会

5 入場料 無料

6 開催内容 消費者宣言（消費者活動に関する発表）、講演会、  
展示販売および活動報告、啓発展示等



くらしのサポーター担当者より

消費者庁は3月17日、商品の欠陥や悪質商法などによる消費者被害が、2013年に約6兆円に上ったとする推計を公表しました。被害に遭ったのは13人に1人の割合で、平均被害額は約59万円です。

6兆円は2013年の国内総生産（GDP）の1.2%に相当し、消費者庁は、「無視できない規模」としています。

消費者被害防止のため、今後とも皆様の御協力をお願いします。