

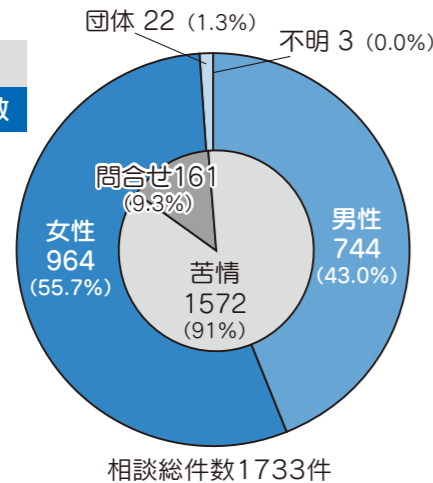
平成28年度（平成28年4月から平成28年12月まで）

消費生活相談内容と件数

相談の主な商品とサービスの上位5位

順位	サービス内容	5	10	15	20
1	放送・コンテンツ等	17.9% 310件			
2	商品一般	4.7% 82件			
3	フリーローン・サラ金	4.1% 71件			
4	インターネット接続回線	3.1% 53件			
5	健康食品	2.7% 46件			
	その他	67.5% 1,171件			

相談別
男女別件数



サービス内容の説明

1 放送・コンテンツ等

携帯電話やパソコンのアダルトサイトに入り、年齢確認を押すと登録になった。高額な料金を請求するメールが届いたなどの相談。

2 商品一般

注文していないのに荷物が届いたが、開封したくないなど、商品・サービスが特定できない相談

3 フリーローン・サラ金

多重債務の債務整理・ヤミ金融や保証金、詐欺などの相談

4 インターネット接続回線

プロバイダーやインターネット回線の料金やサービスの内容に関する相談

5 健康食品

通信販売で健康食品を購入したところ一回で終わらず定期購入であったという相談

6 その他

1~5以外の多種多様な相談であり、保険、金融商品、新聞勧誘、学習教材、家庭教師、エステサービスなど

水戸市消費生活センター

編集/発行
〒310-0063 五軒町1-2-12 みと文化交流プラザ3階
Tel 029-226-4194 Fax 029-222-6826
E-mail: m-syohi@minos.ocn.ne.jp
URL http://mitosyohi.com

いきいきみと

2017.3

みと消費者大学院生企画運営 シンポジウム

地域をつなぐ ~高齢者を守るために~

3月18日に、修了証書授与された「みと消費者大学院生」23名による、シンポジウムが開催されました。7回の講義終了後、修了生企画で何をするか皆さんが話し合いました。笠間市で行われたフォーラムに行ってきた大学院生からの、「私たちも、シンポジウムをやりたい」の一言から、今回の企画が始まりました。企画運営班、啓発班、シンポジウム班に分かれ、役割分担しながら、皆さん楽しそうに準備が進みました。家族の方から、「応援に行くよ!」と言われたと照れくさそうに話してくれた大学院生。いきいきと輝いていました。

この日は午前中に修了式が行われ、23名に安彦和子学長より、修了証書が授与されました。そして、いよいよシンポジウム。40人の参加のもと、啓発班による寸劇「ちょっと怪しい やっぱり詐欺だ 騙されないぞ!!」が始まりました。息子役、業者役、お母さん役など皆さんの演技に会場が大いに盛り上がりました。続いてのシンポジウムでは、五軒女性会会長の柳瀬民子氏、サロンとき草の埴直子氏、水戸市地域支援センターの土屋勝氏などの皆様をパネラーにお迎えし、地域の見守りをどうするか白熱した議論が交わされ、大変中身の濃いものになりました。大学院生全員参加のシンポジウム。ひとつのことを成し遂げた自信が、今後、地域をつなぎ、高齢者を守る力になっていくものと信じます。

みとリサイクルコーナー・ごけんのご案内

水戸市消費生活センターでは、日用品のリサイクルコーナーを支援しています。「五軒消費生活グループ」が運営しています。使わなくなった物や、必要のないものなど、捨てるにはもったいない物を預かって、販売のお手伝いをしています。

- 受付時間 火曜日～金曜日（祝日はお休み） 9:30～12:00 13:00～15:00
- 場 所 みと文化交流プラザ 3階（水戸市五軒町1-2-12）
- ご 注 意・持ち込み手数料を1回100円いただきます。
 - ・品物の受け付けは、出品者ご本人のみで13点以内です。
 - ・売値は100円単位でお願いいたします。ご自身でお決めください。
 - ・展示期間は2か月です。
 - ・売れた場合は、売値の2割を手数料として頂きます。
 - ・展示期間の2か月が過ぎた品物は、処分する事もあります。
 - ・受け付けできない品物もあります。
- お問い合わせは 水戸市消費生活センター まで

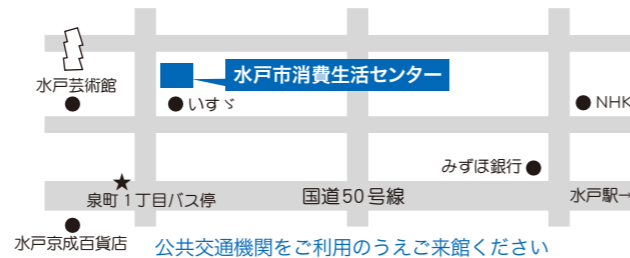


水戸市消費生活センター

〒310-0063 五軒町1-2-12 みと文化交流プラザ3階

TEL 029-226-4294
FAX 029-222-6826

ご相談・お問い合わせは 月曜日から土曜日
9時から5時まで（祝日、年末年始はお休み）
どうぞお気軽に 相談は無料です



シンポ 大学院生挨拶
萩野谷 成子さん



修了式代表スピーチ
酒井 利之さん



森田 智子さん



みと消費者大学院開校

平成27年度の新規事業として行われた「みと消費者大学」。昨年、修了証書授与された人のうち、28名が参加して28年度新規事業として大学院を開校。都合で5人が退学し、現在23人で学んでいます。大学院は、安彦和子弁護士と山口康夫法学部教授を中心に、民法、消費者契約法、特定商取引法、割賦販売法や遺言、相続、成年後見制度などを学びました。

回数	月 日	講義テーマ
0	平成28年 7月5日(火) 16:30~	みと消費者大学院 発足式
1	7月16日(土) 10:00~12:00	①開校式 ②オリエンテーション(大学院の目的・学習内容等) ③消費者トラブルの現状 ④いろいろな消費者問題 ⑤法の基礎知識・消費者法の仕組み
2	8月27日(土) 10:00~12:00	民法・消費者契約法(「契約のルール」を学ぶ)
3	9月17日(土) 13:30~15:30	①特定商取引法(「問題商法と法規則」を学ぶ) ②割賦販売法(「クレジット契約のルール」を学ぶ)
4	10月22日(土) 13:30~15:30	①契約関連の事例研究I ②ロール・プレイングI(「契約」関連)、又は模擬出前講座I
5	11月26日(土) 9:30~11:30	①家庭生活と法 (相続・遺言) ②家庭生活と法(介護・成年後見)
6	12月10日(土) 13:30~15:30	①家庭生活関連の事例研究II ②ロール・プレイングII(「家庭生活」関連)、または模擬出前講座II
7	平成29年 1月21日(土) 9:30~11:30	①地域で取り組む消費者問題 ②高齢者の身守りと個人情報(「守秘義務」) ③ロール・プレイングIII(「見守り」関連)、または模擬出前講座III
8	2月11日(土) 13:30~15:30	受講生の企画講座I
9	2月25日(土) 13:30~15:30	受講生の企画講座II
10	3月18日(土) 13:30~16:00	①記念講演会 ②修了企画 ③修了式



大学院生の
年齢・受講状況等

男女別	
男	5人
女	18人
合計	23人

年代別	男	女
30代	1人	
40代		1人
50代		4人
60代		8人
70代	2人	5人
80代	2人	
合計	5人	18人



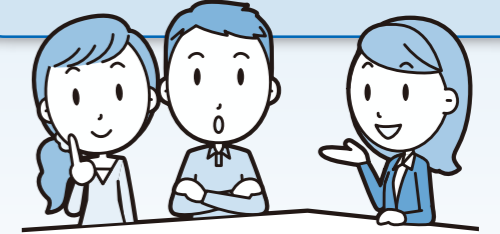
アンケートの概要

Q1 講義の内容について

理解できた・まあまあ理解できたを合わせると、8割以上が理解できたと回答しております。しかし、進み具合が速い、難しかったなどのご意見がありました。

Q2 講義で学んだことが地域の見守りになどに活用できそうですか

“役に立つ”“とても役に立つ”を合わせると7割以上が役立つと回答しています。



Q3 来年度大学院の開校には

回答者全員が開校を望んでいます。開校したとき参加しているかどうかの問いには、6割以上が参加したいと回答しています。

Q4 受講動機やこれまでの講座を受講しての感想等、率直なご意見ご感想をご記入願います

☆地域活動をしていくことの難しさを痛感しているの、「出来ることから始めるしかない」という言葉に力をいただくことができた。
 ☆地域性の問題があり、地域に入っていくのが難しい。
 ☆ロールプレイングの手法は、役柄を決めてグループ内で相談したりすることによって、内容が理解できた。
 ☆自分たちのレベルに合わせてわかりやすく進んでくれたので、楽しみながら自然と頭に入っていた。
 ☆私たちは多くの法律等に守られていると感じた。
 ☆消費者として自己防衛ができるようになりたい
 ☆「ゆりかごから墓場まで」生活している限り、消費者として向き合っていかなければならない消費者問題ですが、日々変化しているので、アンテナの感度を良好にしておかなければ取り残されてしまう不安があります。特に、昨今のインターネットの普及は生活のパターンが恐ろしいほど変わってしまったように思います。「昔は・・・」という経験談は、通用しなくなっていくのでしょうか・・・。否、災害と悪質業者は忘れたころにやってくると思うので、これからも気を引き締めて勉強していきたいと思えます。

全国消費者フォーラムに参加

みと消費者大学・大学院の取り組みについて、報告してきました!!

平成29年2月28日、東京アルカディア市ヶ谷を会場に、国民生活センター主催で「私たちの消費が未来を創る」を統一テーマに、全国消費者フォーラムが開催されました。水戸市消費生活センターから、飯村センター長と小鷹事務長が出席し、第4分科会で、「みと消費者大学・大学院の取り組み～さりげなく地域を見守る人材の輩出を目指して～」をテーマに、これまでの大学・大学院2年間の取り組みを発表してきました。どうして、こんなに受講生が集まったのか、大学院生の今後の活動などについての熱心な質問もいただきました。みと消費者大学生・大学院生の想いをしっかり伝えてきました。



感謝状をいただきました

水戸市消費生活センターに寄せられた架空請求の相談で、早期に警察との連携が必要と判断したケースがありました。相談者の了解を得て、すぐに水戸警察署に連絡を取りました。今回の早期の情報提供が被疑者の検挙や犯罪被害の未然防止につながったことから、同センターに対し水戸警察署から11月24日に感謝状が贈呈されました。

日々、相談対応に追われている中で、今回の授与は、職員一同大変励みになる出来事でした。今回のことで消費生活センターと警察など関係機関との連携の重要性を改めて認識いたしました。引き続き、消費者被害防止に向けての取り組みを強化してまいります。



水戸警察署から受け取った感謝状

みと消費者大学2年目の取り組み

昨年度に引き続き、平成28年度みと消費者大学を開校いたしました。今年度は、「自分の安心・安全は自分で守る」を統一テーマに、消費者問題や防災、食の安全などについての、講義を8回開催いたしました。

回数	月 日	講義テーマ	講 師
1	平成28年 6月26日	開校式・ガイダンス・市長挨拶 消費者被害から身を守るI-契約のルール	水戸市長 高橋 靖 国土館大学法学部教授 山口 康夫氏
2	7月9日	災害から身を守るI 地震のメカニズムを知る	水戸地方気象台防災管理官 渡邊 徹氏
3	8月27日	災害から身を守るII 地震や竜巻、水害から身を守る	水戸市地域安全課危機管理室 室長 小林 良導氏
4	9月24日	食の安心・安全 健康で長生きする食生活の知恵	鯉淵学園農業栄養専門学校 教授 小林 秀行氏
5	10月29日	老後の安心・安全I おひとりさまの不安解消術	第一東京弁護士会所属弁護士 安彦 和子氏
6	11月26日	老後の安心・安全II 遺言・相続・相続税を学ぶ	増山会計事務所 税理士 CFP 増山 英和氏
7	12月17日	地域の安心・安全を守る ご近所の見守り活動を科学する	茨城大学教育学部特任准教授 長谷川 幸介氏
8	平成29年 1月21日	消費者被害から身を守るII 最近のトピックスから	第一東京弁護士会所属弁護士 安彦 和子氏



お申込みは69名で、8回の講義のうち6回以上受講された方38名に、修了証書を高橋市長から授与されました。全講義受講された方は8名です。その後、希望者で茶話会をいたしました。

皆さん、講師に質問したり、講義の感想を話し合ったりと和やかな雰囲気でした。

みと消費者大学受講生の一言メッセージ



広報に募集が出ていたので、安易な気持ちで受講しました。回を重ねるうちに、現代のいろいろな問題の講座を聞き、勉強になりました。でも、法律は難しく、まだまだ理解できません。特に興味を持ったのは、やっぱり、東日本大震災を経験したので、防災でした。この知識を、地元の人に伝えて行きたいです。
60歳代 女性 中村

1回ではなく、2~3回と聞く事で身になると思っていますので、これからも機会があれば参加したいと思います。
70歳代 男性 田中 勝



増やしてほしいと思う講義はありますが、受講したどの講義も出席してよかったと思うものばかりでした。申し込んでよかったと感じています。
50歳代 男性 匿名

会社をリタイアして3年、今回の講義でさびついた頭の中が雲が晴れたようにクリアになりました。これからも積極的に参加して、地域社会に貢献できるよう学び続けたいと思います。
60歳代 女性 根本 道子



みと消費者大学受講生 男女別・年齢別内訳

	男 性	女 性
30代		30代 1人
40代	1人	40代 2人
50代	2人	50代 5人
60代	9人	60代 29人
70代	3人	70代 10人
80代以上	4人	80代以上
不明	1人	不明 2人

出席回数状況

出席回数	人 数	割 合
8回受講	8人	11.7%
7回受講	15人	21.7%
6回受講	15人	21.7%
1~5回受講	31人	44.9%
計	69人	100.0%

最終回アンケートより

Q1 来年度、同様の講座が開催されたら、参加したいですか？

参加したい 64% 参加したくない 0% 今は決められない 36%

Q2 来年度の講義内容や日程について、御意見、御希望がございましたら、ご記入ください。

- ・たくさんの例題と懇切丁寧な説明を希望します。
- ・年間を通して12回行ってほしい。
- ・身近な話題(鳥インフルエンザなど)を取り上げてほしい。

平成28年度 消費者月間市民のつどい

～豊かに暮らそう、安心・安全な社会～

- 平成28年5月29日（日）10時から、水戸市国際交流センター3階にて
- 基調講演「みんなの強みを活かす ～安心・安全な社会に 一億総活躍～
国土館大学法学部 教授 山口 康 夫 氏
- クイズと解説「豊かに暮らそう安心・安全な社会 ～消費者被害の予防と救済～
第一東京弁護士会所属 弁護士 安彦 和 子 氏



5月は、「消費者月間」です。消費者庁の決定した統一テーマを基に、講演とクイズを開催いたしました。山口先生の基調講演では、「一億総活躍」の言葉の意味と、「消費者市民社会」の形成のための心構えを話していただきました。安彦先生には、消費者被害の現状と被害の回復についてのお話と、クーリングオフ3択クイズを楽しく解説していただきました。



心の病気の基礎知識

～心の病気をみんなで考えましょう～

- 平成29年3月4日（土）13時15分から、みと文化交流プラザ 2階会議室にて
- 講演「知っておきたい心の病気の基礎知識」
筑波大学 医学医療系臨床医学域精神医学 准教授 医学博士 根本 清 貴 氏



消費者問題と「心の病気」には、実は深い関係があります。消費者被害に遭ってしまい、悩んでいるうちに、心を病む方がいます。また、多重債務（借金）の相談と依存症やうつ病は、切っても切れません。この講演会の開催を告知したところ、募集人数を大幅に超えるお申し込みがあり、市民の皆様に関心の高さを実感しました。当日は、根本先生から、うつ病と統合失調症、摂食障害に絞ってのお話をいただきました。また、コミュニケーションスキルについてのお話は、とても有意義な内容でした。



平成28年度の相談事例から

相談事例① インターネット光が安くなる？



2日前に、自宅の固定電話に、「今お使いの、インターネット光が、とてもお安く使えるようになりました。」という電話がかかってきました。キャンペーン中とてもお得らしいというのはわかったのですが、あとはよくわからず、「はい。はい。」と返事をしていました。今日になって、いろいろな書類が送られて来たので読んでみたら、工事の依頼書や契約書のようなものでした。家族に相談すると、今までの契約のままでもいい事がわかり、新しい契約はやめたいと思います。解約できるでしょうか？（男性 70歳代）

センターより

これまで、携帯電話や光回線などの契約は、クーリングオフの対象外であり、解約は個別の契約内容に従うほかはありませんでしたが、新たに「初期契約解除制度」という解約のルールが設けられました。

原則として、契約書面の受領日を初日とした8日間なら、ハガキ等の書面で解約の申し出を行います。ただし、既に利用したサービスの料金や工事代金、事務手数料などは支払わなければなりません。支払う金額には上限がありますので、業者からの請求で納得できない時は、センターにご相談ください。



相談事例② 通信販売で購入した健康食品。断ったはずなのにまた届いてしまった



2か月ほど前に、スマホであるタレントのブログを見ていたら、健康食品の広告を見つけた。「通常8千円のところ、今ならお試して1カ月分500円！」とのことで、ダイエットにいいかと思い申し込んだ。商品といっしょに振込用紙が入っていたので、コンビニから振り込んだ。試してみたら、期待していたダイエットの効果もないようなので、続けての注文はしなかった。ところが、翌月、また同じ商品が届き、今度は、8千円支払うようにと振込用紙が入っていた。電話で解約できると返品の規定には書いてあるが、電話が繋がらない。（女性 30歳代）

センターより

通信販売で、「定期購入」と気付かず、申し込んだと思われます。「お試し」「今なら〇〇円」など、通常の価格より安い代金である事を、インターネットや雑誌、新聞などの広告でうたい、見た人の気を引きます。1回の契約ではなく「定期購入」の契約で、注文しなくても毎月同じ商品が届くのです。決まった回数まで購入しないと終了しない場合もあれば、「次回はこない」と意志を伝えれば終了となるなど、業者によってさまざまです。この相談では、業者の代表番号を探してセンターから電話をして解約の意志を伝えたところ、翌月以降は解約となりました。



通信販売の返品

通信販売にクーリングオフはありません。返品の規定があればそれに従い、規定がない時は、8日以内なら消費者の送料負担で返品が可能です。返品規定がわかりにくい表示だったり、分量が多すぎて読む気をなくさせるような場合もあります。申し込み時のメールや確認画面は必ず控えておきましょう。