

問 17 消費生活トラブルや被害を防止するために、行政に積極的に取り組んでほしいことや、その他、消費生活に関して、お気づきの点やご意見がございましたら、ご記入ください。

消費生活センターへの要望・意見
友人が困っており、消費生活センターに問い合わせ、とても丁寧な対応で安心しました。
認知症の親の家に電話で高額のお風呂そうじの勧誘があり、親が頼んでしまいました。消費生活センターに相談し、クーリングオフの対応を取り、お金が戻ってきました。私が業者にクーリングオフの対応をお願いしても全く聞いてもらえませんでした。
以前に友人のテレビショッピングでの買い物（商品）でトラブルがあり、消費生活センターへ電話で助言を頂き、解決しました。
私は 85 才ですが、携帯電話の機種変更の際、タブレットが無料サービスとの事で受け取ったところ、有料で請求が来ました。解約の手続きでトラブルになり、消費生活センターにお世話になりました。
トラブルにあった時には客観的に、かつ親身になって相談にのってもらえると思います。
身内に耳が悪く、電話での会話が難しいので、メールなどで相談できる体制があると嬉しいです。
専門家の方が対応してくれると思うので、その方の経歴や今までの経験、現職などがわかると安心して相談できると思います。また相談するまでに、どのような対応をしたらいいかわかるといいです。
消費生活相談センターの開所時間を延長して欲しいです。平日 16 時まででは、相談したくてもできない人が多くいます。せめて電話相談だけでも夜間対応して欲しいです。（同意見 1）
高齢者や中高生ぐらいが被害にあいやすいと思うので、こうしたトラブルが多いのであれば、市の相談窓口をもっとアピールすべきだと思います。（同意見 1）
今まで相談先がわかりませんでした。今回のアンケートがきっかけで消費生活センターのことを初めて知りました。広報紙などでもっとアピールすると、市民も活用するように思います。（同意見 2）
便利な生活になると、いろいろなトラブルにあうと思うので、事例を共有し、被害を未然に防ぐために意識しないといけません。信用してしまうこともあると思うので、お年寄りでも気づけるように、相談窓口などわかりやすく発信してほしいです。
今までトラブルにあった際に何度か相談しましたが、いずれも具体的な解決法を教えてもらえず、警察も違法性や犯罪が明らかでない場合、何もできないとのことでした。正直、何も助けてもらえなかったという実感はありません。さまざまな事例に対し、どのような対処をしているのか市民への事例紹介や注意喚起とともに公開してはどうでしょうか。
母に解約金が不本意に請求され悩んでおり、消費生活センターに相談しましたが、その時の状況を細かく書いて FAX で送って下さいと言われ送っておらず、泣き寝入りをしています。やはりもっと親身になって考えて頂きたかったです。
消費生活センターを利用しましたが、あまり役に立つとは言い難かったです。改善してほしいです。
迷惑電話・FAX が多いので、悪質業者の電話番号等、公表してください。（同意見 2）
難しいかもしれませんが、悪質と判断された業者のリストを配布してほしいです。（同意見 1）

消費生活行政・その他行政への要望・意見
私自身ももう少し勉強したいと思いました。その様な機会が増えていけば幸いです。
セミナーやイベントでは、学校などで言われた対処法以外に、何かプラスで得られるものがあるのか疑問であるため、私も含めあまり足を運ぶ人がいないと思います。芦屋市全体に消費生活トラブルに対する意識は高くないのかなと感じます。

消費生活行政・その他行政への要望・意見（続き）
規制緩和により、悪質な水回り関連の修理業者が増えているにもかかわらず、対応がなされていないのが問題のように思います。
高齢者に対し電話の録音、機器の無料貸し出し及び設置をお願いします。
行政が消費生活トラブルやその防止のために、こういったことを行っているのか等の情報の積極的な開示及び広報をお願いします。（同意見1）
有名な大企業でも違法な商売を行っていることがあります。また詐欺まがいの販売を繰り返し行っている業者もあるので、行政においても監視、指導をお願いしたいです。（同意見2）
社会的弱者の方々への具体的な行政行動が必要と思っています。
消費活動という言葉があいまいな気がします。言葉でイメージが浮かばないのは印象付けられない原因な気がします。
弁護士への無料相談や依頼する際の補助をお願いします。実際に起きたトラブルの解決について、行政に出来ることには限界があるように思います。予防のためには被害事例の情報提供が良いように思います。
芦屋市内での催眠商法禁止条例の制定です。
被害を受ける側ではなく、害を起こす側を取りしまっしてほしいです。
罰則の強化・捜査の強化・消費者教育の生涯学習への組み入れてはいかがでしょうか。
確定申告や相続税等に関する講習会には興味があります。
キャッシュレス決済に関する諸問題です。
インターネット利用の増大は社会に害があることの方が多いです。オリンピックチケット入手がインターネットを使わないといけないのはおかしいと思います。

表示などに関すること
取扱説明書は使用者の視点に立ち、わかりやすいように想定事例や図示を多くするよう、行政指導してほしいです。契約内容文は生産者側、販売側が不利益にならないよう、小さい文字で記載されているものが多いです。消費側がわかりやすい記載方法への変更を行政でしてほしいです。どのあたりまで消費生活センターに相談できるかわからず、その存在も知りませんでした。小冊子を全戸に配布してはいかがでしょうか。
化粧品、食料品、生活用品の説明書の文字色や大きさが見にくいいため、見やすい表示を希望します。
消費税の表示を一本化してもらいたいです。税込みか税別が不明瞭です。

地域の見守りに関すること
一人ずつトラブルに気を付けて学んだとしても、地域のお互いの結束が必要だと思います。
自治会の連携によるコミュニケーション強化が必要だと思います。
高齢者の単身世帯が増えているため、特殊詐欺の被害者にならないよう、こまめに巡回してほしいです。（同意見2）商品のリコール情報をどのように入手しているかわかりませんが、知らない高齢者は多いと思います。
振り込め詐欺の被害にあう高齢者が多いので、一人一人に直接注意喚起するよう、地域と協力して取り組んでほしいです。
特に高齢者との雑談などで消費者被害に遭っていないか注意して聴いています。もしそのような疑いがある場合、アドバイスをするように心がけています。
高齢の両親がインターネットのトラブルにまきこまれそうになりました。高齢になると聞いたり読んだりして、情報を入れることが難しくなるので、親族やヘルパーさんなど、常に誰かが近くにいる、様子を見守ることが大事だと思います。

経験や実感から
1人世帯の場合、貴金属の買取業者は絶対に家に入れないことです。
モニターがないインターホンなので気をつけています。新聞やネットの勧誘が多いです。
自分の身は自分で守ること、知らない電話には出ないことを心掛けています。(同意見2)
電話番号非通知着信拒否の設定はかなり有効です。月に数回掛けてくる電話や執拗な電話商談には迷惑電話登録で着信不能にすると便利です。
押し買い業社からの電話もとても多いです。とりあえず無視して、電話番号をインターネットで調べ、迷惑電話登録しています。今の時代は、知識を持たないと困る事が多過ぎます。
不用品を買い取りますと電話して来て、一通り見たあと、金製品を出してとしつこくねばられました。事前に電話があった時に「金を出せと言いませんね?」と確認していたので、何とか帰ってもらえましたが、以後リサイクル関係のアポには応じないことにしました。オレオレ詐欺にもひっかかりそうになったので、気をつけています。
先日警察を名乗って「オレオレ詐欺」の電話がかかって来ました。主人から私に変わるとすぐさま切られました。あやしい電話や品物の勧誘が多く、絶対に相手にしていませんが大変です。
以前、自宅の固定電話に勧誘のような電話があり、警察に通報しました。通報に到っていない事例もあると思います。ケース、会社名、内容等の共有が望ましいです。
我が家の対策です。91歳まで母が1人で暮らしており、80歳の頃に詐欺被害対応の電話機に変え、ナンバーディスプレイも申し込み、知り合い以外の番号には出ないようにと色々アドバイスし、ある程度こちらがリードして母を守りました。私も絶対被害に遭わないと言う自信はありませんが、毎日用心深く暮していこうと思います。
警察は「被害がなければ取上げられません。関係がなければ徹底的に無視することです。」としか答えてくれませんでした。基本的にはその通りですが、電話器には最近有効な装置を付加したものが多くあります。もっと活用したら良いのではないのでしょうか。例えば非通知電話は繋がらないなどです。但しその為の設定はかなり面倒ですが、設定しなければ宝の持ちぐされだと思います。
被害に遭わないと警察は対応してくれません。不確かな状態でも対応や相談にのってくれるのであれば、もっとPRをして情報を広げてほしいです。私は19歳の時に架空請求に遭いそうな時に警察へ行っても相手にもされなかったため、自分でなんとかする方法を学びましたが、自分でなんとかできる人だけではないので、そういう人の力になってほしいです。
相談してもこれ以上はどのようなもないという限界に苦しみました。今でも、もっと早く被害が広がる前になんとかならなかったかと思っています。社会の動向はいち早く消費者センターに届くと思いますので、警察と連携して情報提供、相談者への親身な対応を求めます。
消費トラブルをやらせないことです。自分の財布からの支出、直接払いです。
私は金銭には一切かかわっていません。電話での勧誘や訪問販売など全部断っています。宣伝封書は全部破棄しています。(同意見1)
特に1人住まいの高齢者にとって、つつい優しい言葉とかに乗り易く、そういう時、後で後悔する事があります。これは誰も責める事が出来ないと思います。
認知症は本人が気付かず、トラブルに巻き込まれ、家族が大変な思いをします。クーリングオフ制度があるので助かりますが、本人が認知なので、期間が過ぎてから気付くことも多く困りました。何か対策があればと思います。
既存のショッピングサイトや銀行名を名乗り、「パスワードの変更」等を要求するメールが多いです。アカウントはとってないのと、セキュリティで「危険サイト」と出るので、被害は今のところないですが、油断していると引っかけられるかもしれないくらい微妙です。
「点検」と言って家内に入ってくるのが恐いです。毎年点検に来て、関係ない部屋にも入って行ったので、あやしいと感じました。さらに、何かを買わないとなかなか帰らない感じがしました。
相談窓口があることを日頃から啓発してほしいです。1~2年ほど前、格安の排水管洗浄を電話で勧誘を受け依頼しました。洗浄後、確認作業とのことで床下に入り、壁面にヒビ、虫の死骸、カビ等があると写真で説明があり、床下工事をすすめられました。住宅の施工業者に連絡し点検してもらったところ、ヒビ、カビ、虫等いずれもまったくなく、工事不要であることが判明しました。その後、排水管洗浄の請求もないまま今に至ります。

経験や実感から（続き）
<p>たまにフリースペースなどを借りて健康器具などの怪しい業者が老人向けに商売をしていたりするので、見つけ次第早々に立ち入り、場合によっては警察も介入の上、対処する様にして欲しいです。堅気の間人じゃないし、そういう人達が入り出すのが気持ち悪いです。</p>
<p>訪問販売の物は買いません。欲しい物は自分で出向き調べて買います。高齢になり被害にあった方がいたら、優しく、わかりやすく親身になって相談にのってほしいです。</p>
<p>通信販売で購入して後悔したのは、吸引力の極めて弱い掃除機を買った時です。2台買うとお買得料金になるということで買いましたが、ほとんどゴミを吸わないので、今では使用していません。これからは通信販売には気をつけようと思っています。通信販売のうたい文句に乗らない為に一切信用しないようにしようかと思っています。</p>
<p>通販等の契約時に、かなり注意して行なっています。その時に必要な情報が手元で手に入る環境は必要だと思います。</p>
<p>以前に引っ越し代金を後から追加請求されるという経験をしました。実際、担当者レベルでは解決せず上席の方に簡易訴訟を前提に話をすることで理解を得られました。それ以来契約書においては、口約束ではなく何らかの証拠を残すことを意識するようになりました。行政レベルでは消費トラブル訴訟で解決した事例のシェアまた司法書士等の法律家との連携強化（仲介、紹介）少額訴訟実務のレクチャー等を望みます。</p>
<p>インターネットでの検索時にウイルスにかかった警告のアナウンスが流れてきてパニックになります。後々詐欺とわかってシャットダウンしましたが、その時の対処方法をわかりやすく日頃から知らせて頂きたいと思います。</p>
<p>パソコン画面でウイルス感染の画面が急に出て、相手の言いなりに電話、カードでの支払いをしてしまいました。当初、芦屋市消費生活センターを知らず、県庁まで行き、そこで芦屋市消費生活センターに電話するよう教えてもらいました。芦屋市での存在やどんなことをしているか全く知りませんでした。是非どんどんPRして下さい。活躍を期待しています。</p>
<p>怪しい広告なのかどうかさえわからないくらい、インターネット広告が多く、今のところ何事でもありませんが、いつ巧妙に近づいてくるか不安はあります。高齢化している現代において、防ぎきれぬのか、案はあるのか、と思っています。</p>
<p>商品（インターネット関係を含む）に対し、問合せとして「お客様センター」の電話案内がありますが、人員が少ないのか、たいてい「只今混みっております」と、すごく時間がかかります。もう一度かけなおしても同様に、電話番号が表示されるため、かけ直してほしいです。</p>
<p>同窓会の名簿など、個人情報流れないようにしてほしいです。金融機関の職員が何人も訪問して威圧的な態度で恐かったので、金融機関は訪問の仕方考えなおす法律を作してほしいです。</p>
<p>いきすぎたプライバシー保護の改善（PTAや自治会名簿などを利用可能）をしてほしいです。インターネット利用でのメール配信や勧誘電話の拒否をワンクリックでできるような消費者保護法の策定が必要です。また振り込み詐欺の電話番号のデータベース化のように、かかってきた電話番号を自動で繋がらないようにしてほしいです。メールやサイトなども自動で遮断できるようにしてほしいです。被害者側の啓蒙や銀行窓口対応では限界があるので、ネットのテロ対策と同じように、国レベルで対処すべきだと思います。皆が顔見知りの田舎でない限り、周りが注意しても限界があります。</p>
<p>近年、いろいろなトラブルを報道により知るようになり、知人の勤める事でも、自分の頭で考え、家族とも相談し、お人好しから成長しなければと感じます。3年以上前には、いろいろと勧められた事もあり、失敗も致しました。自分の未熟さを思い出したくありません。</p>
<p>基本、購入時は販売元がしっかりした物しか購入しません。まだ自分自身がしっかりしているつもりですが、今後年をとるとだまされやすくなるかと思っています。</p>
<p>迷惑電話がかかってきたときに、電話帳にも載せていないのに、なぜ電話番号がわかるのかと聞いた時の業者の逃げ口上を封じるために何かできないかと思っています。「消費者センターに通報します（個人情報を不当な手段で入手したためです。）」と言っても効果がないようです。家族や子供にはTV等で知った方法を都度伝えるようにし、仮にアダルトサイト等、親に言いにくい事例であっても、すぐ反応せず、支払わず、親に相談しにくいものは消費者センターに相談するよう伝えていきます。</p>
<p>今日まで消費生活トラブルにあったことがありません。（同意見5）友達と情報交換しています。おいしい話はないと思っています。認知症になっていけば、どうなるのか不安です。</p>