



令和2年11月9日（月） 岐阜県発表資料			
担当課	担当係	担当者	電話番号
県民生活課	消費生活安全係	長谷川 ひろみ	内線 2985 直通 058-272-8204 FAX 058-278-2889

「視覚障がい者向け消費生活相談窓口案内リーフレット」を作成しました

県では、視覚障がい者の消費者トラブルの早期解決や被害拡大防止のために、消費生活相談窓口を案内する点字版リーフレットを作成し、相談窓口を周知する取り組みを始めました。リーフレットは、関係団体等を通じて対象者に配布するほか、在庫の範囲内で希望者にも配布します。

現在、県内における消費生活相談のうち、障がい者からの相談の占める割合は決して多くはありませんが、障がいの特性等の要因により悪質商法等の被害に遭いやすい状況も見られることから、相談窓口の周知強化を図るものです。

記

1 作成部数 1, 000部

2 内容

消費者ホットライン^{い や や}188（※）及び県の消費生活相談窓口の案内

- ・大きな文字及び点字による記載。
- ・右下に音声コードを配置、読取装置による音声出力が可能。

3 配布先

- ・県立岐阜盲学校
- ・一般社団法人岐阜県視覚障害者福祉協会
- ・市町村消費者行政担当課（福祉部門及び危機管理部門へも情報提供）

※全国共通の電話番号（局番なし188番）で、地方公共団体が設置している身近な消費生活相談窓口を案内します。

【参考】

1 障がい者の消費者トラブル

年度	相談件数	(参考) 県全体の相談件数	うちネット関連の相談
令和元年度	27 件	12,542 件	3,024 件
平成 30 年度	31 件	13,438 件	2,704 件
平成 29 年度	28 件	13,672 件	3,280 件

2 視覚障がい者からの相談概要

(1) 迷惑メール

- ・携帯に「契約できたので、送ります」と何かを送ってくるようなメールが届くが、読み上げソフトを使っても何のことかわからない。
- ・これまでは特に何もせず削除してきたが、何度も届くので心配になった。どうすればよいか。

【助言】

- ・一般論として、迷惑メールは無視すればよいことを説明。
- ・届いたメールが迷惑メールかどうかはわからないので、周囲の方にメールを読んでもらうか、携帯ショップに相談してはどうかと助言。

(2) インターネット回線

- ・訪問販売でインターネット回線を契約した。月額料金が安くなると言われたので承諾したのに、安くなっていない。
- ・また、電話番号も変わらないと言われたのに、変わってしまった。
- ・事業者とは電話でやりとりをしていたが、書面も確認できないため、よく分からなくなってきてしまい、不安だ。

【助言】

- ・事業者を確認したところ、最初は工事代金が合算されていて高く、本人がオプション契約をされたため、想定より高くなったとの回答であった。
- ・電話番号は、元の契約が光回線だったためやむを得ず変更することになったとのこと。本人に改めて説明し、納得された。

(3) 出会い系サイト

- ・最近3か月間のクレジットカード利用額が高額で支払えない。出会い系サイトを利用したが、そんなに利用した覚えはない。

【助言】

- ・本人のスマホを確認すると、出会い系サイトのポイントを大量に購入させられていた。よく分からない中、相手の言うままにポイント購入した可能性があり、5か月分で約250万円使っていたため、弁護士相談を紹介した。(警察には相談済み)

岐阜県の消費生活 相談窓口のご案内

訪問販売で買った商品を解約したい。など、
消費生活で困ったときはご相談ください。相談
は無料、秘密は厳守します。

消費者ホットライン

電話番号 **188** (局番なし)

(お住まいの市町村または県の相談窓口につながります)

岐阜県県民生活相談センター

〒500-8384 岐阜市藪田南 5-14-53

OKB ふれあい会館1棟5階

電話番号 **058-277-1003**

◆相談日時：月曜日～金曜日 (祝日・年末年始を除く)

8:30～17:00

◆相談方法：面談 (事前に予約してください)

