

平成29年度第2回
指定障害福祉サービス事業者
集団指導

日時：平成30年3月27日（火）10:00～12:00

場所：香川県社会福祉総合センター 7階 大会議室

香川県健康福祉部障害福祉課
高松市健康福祉局障がい福祉課

平成29年度第2回指定障害福祉サービス事業者集団指導

日時：平成30年3月27日（火）10：00～

場所：香川県社会福祉総合センター7階 大会議室

1	香川県消費生活センターについて 支援事業者の方へのお願い	1
2	障害者差別の解消について	
3	・平成30年度障害福祉サービス等報酬改定の概要について	17
	・訪問系サービスについて	35
	・その他	43
4	事業者運営基準（平成29年度の主な指摘事項）について	45
5	・変更届について	59
	・事故報告について	65

巻末資料

●主眼事項及び着眼点

●集団指導の内容に関する質問票

香川県消費生活センターについて
～支援事業者の方へのお願い～

平成30年3月

香川県消費生活センター



県の消費生活相談窓口



●香川県消費生活センター

消費生活相談	☎(087) 833-0999 月曜日から金曜日の8時30分 ～17時（祝日、年末年始を除く）
多重債務・ヤミ金融専用	☎(087) 834-0008 月曜日から金曜日の8時30分 ～12時、13時～17時（祝日、 年末年始を除く）
●東讃県民センター	☎(0879) 42-1200 月曜日から金曜日の8時30分 ～12時、13時～16時（祝日、 年末年始を除く）
●小豆県民センター	☎(0879) 62-2269 月曜日から金曜日の8時30分 ～12時、13時～17時（祝日、 年末年始を除く）
●中讃県民センター	☎(0877) 62-9600 月曜日から金曜日の8時30分 ～12時、13時～17時（祝日、 年末年始を除く）
●西讃県民センター	☎(0875) 25-5135 月曜日から金曜日の8時30分 ～12時、13時～17時（祝日、 年末年始を除く）



県消費生活センターの業務

I 消費者の苦情の処理等
による悪質商法等の
消費者トラブルの解決や
未然防止等



- [消費生活相談]
- 専門相談員配置
 - ・ 消費生活(7名)
 - ・ 多重債務・ヤミ金融(1名)
 - 弁護士・司法書士相談
 - 全国消費生活情報ネットワーク(PIO-NET)

法執行部門へ
(くらし安全安心課
等)

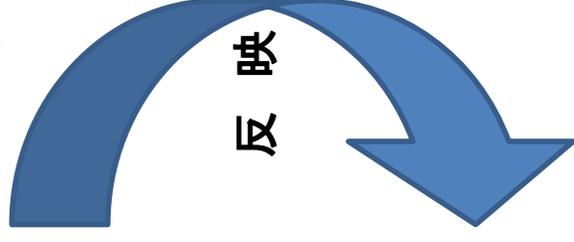
II 消費生活に関する

- 知識の普及
- 情報の提供



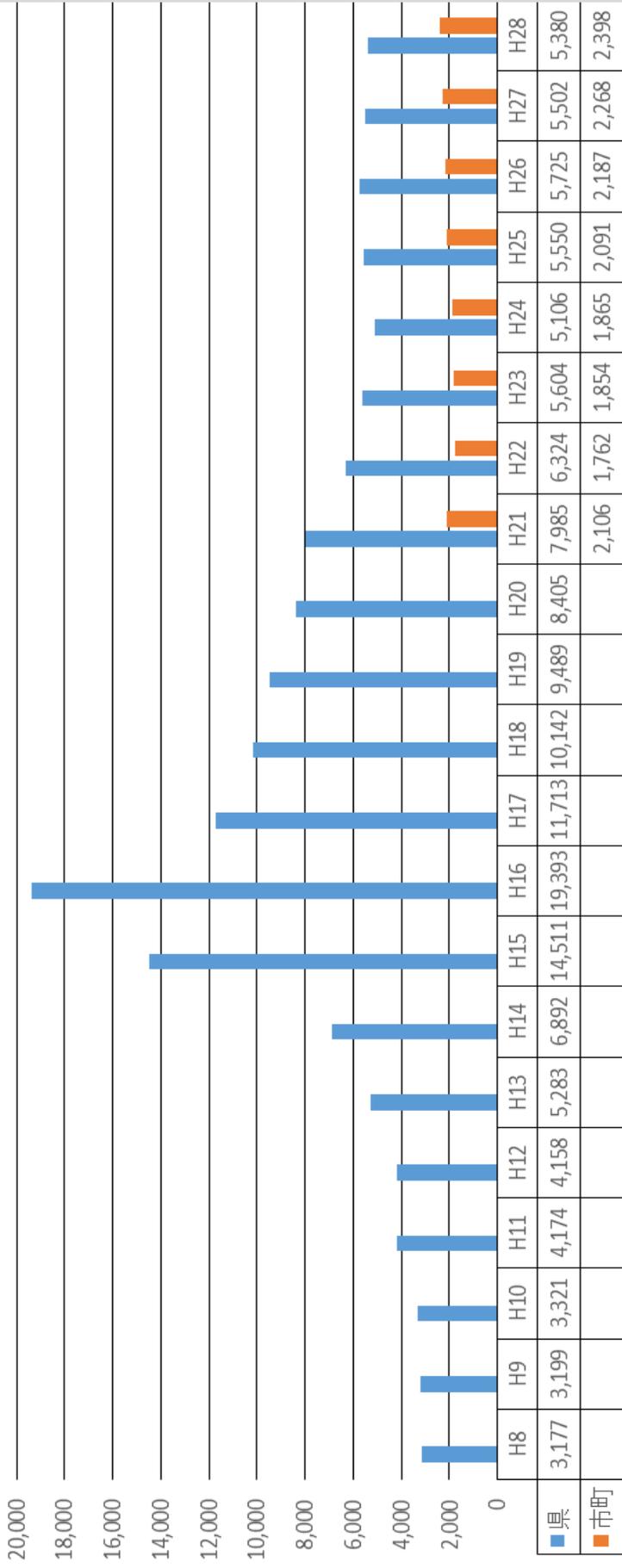
- [啓発・情報提供]
- セミナー・講座の開催
 - 啓発資料の作成・配布
 - 各種媒体による
情報提供
- 報道・市町広報誌
県広報媒体、ホーム
ページ、メールマガジン

反映



消費生活相談件数の推移

県内の消費生活相談件数の推移

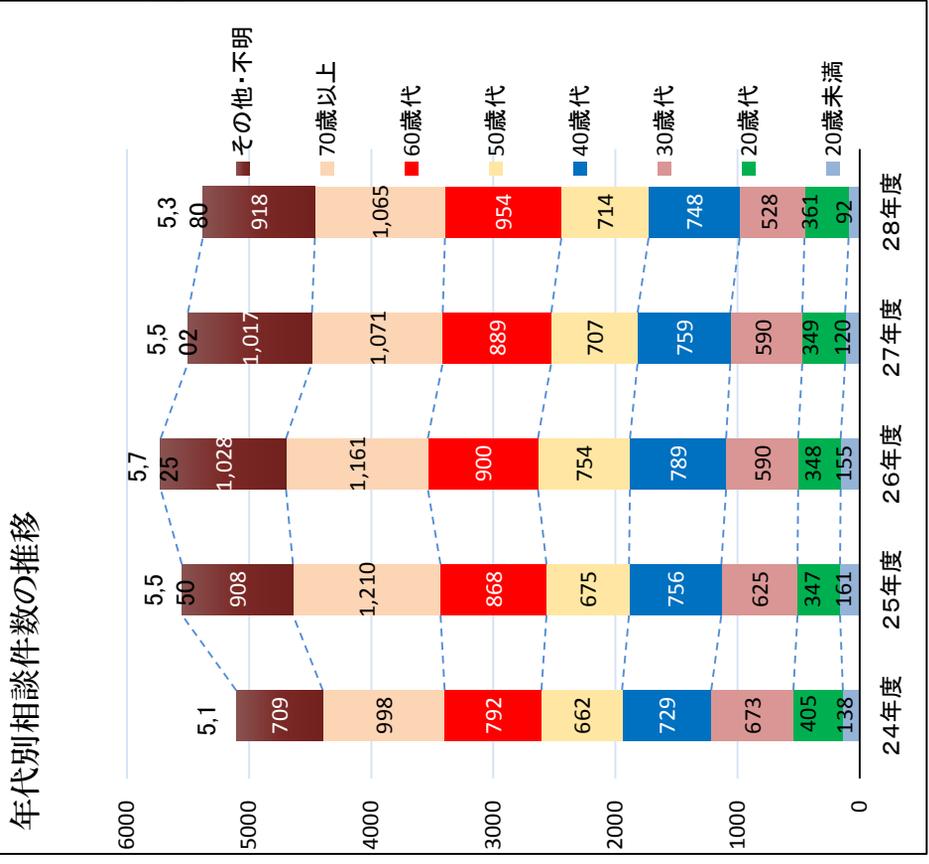
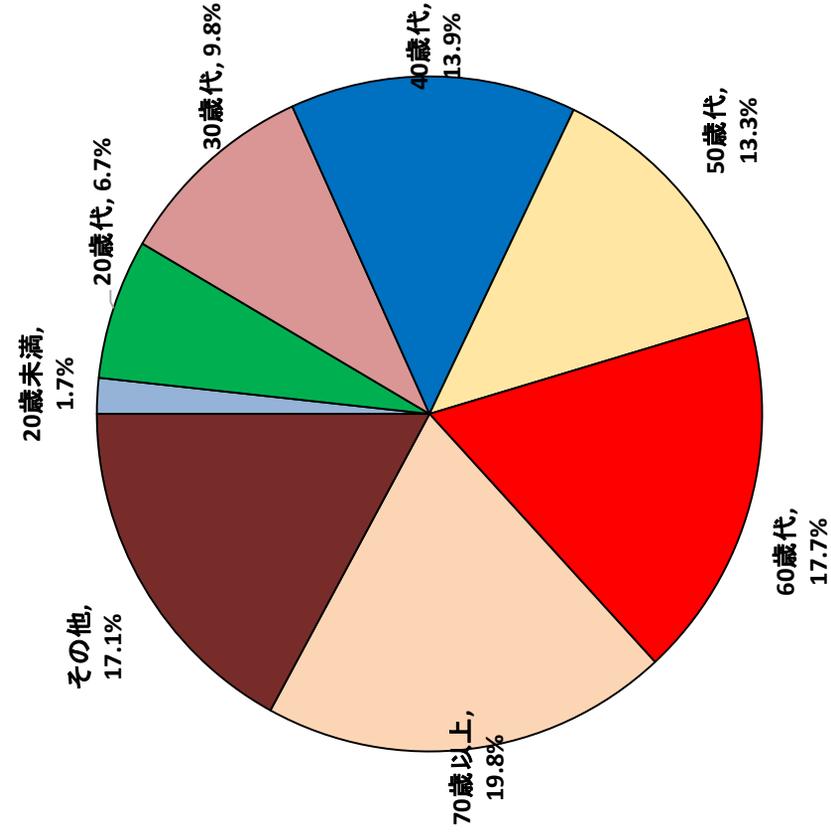


相談に係る商品・役務の契約金額
(県の相談窓口受付分 金額が明らかなもののみ)

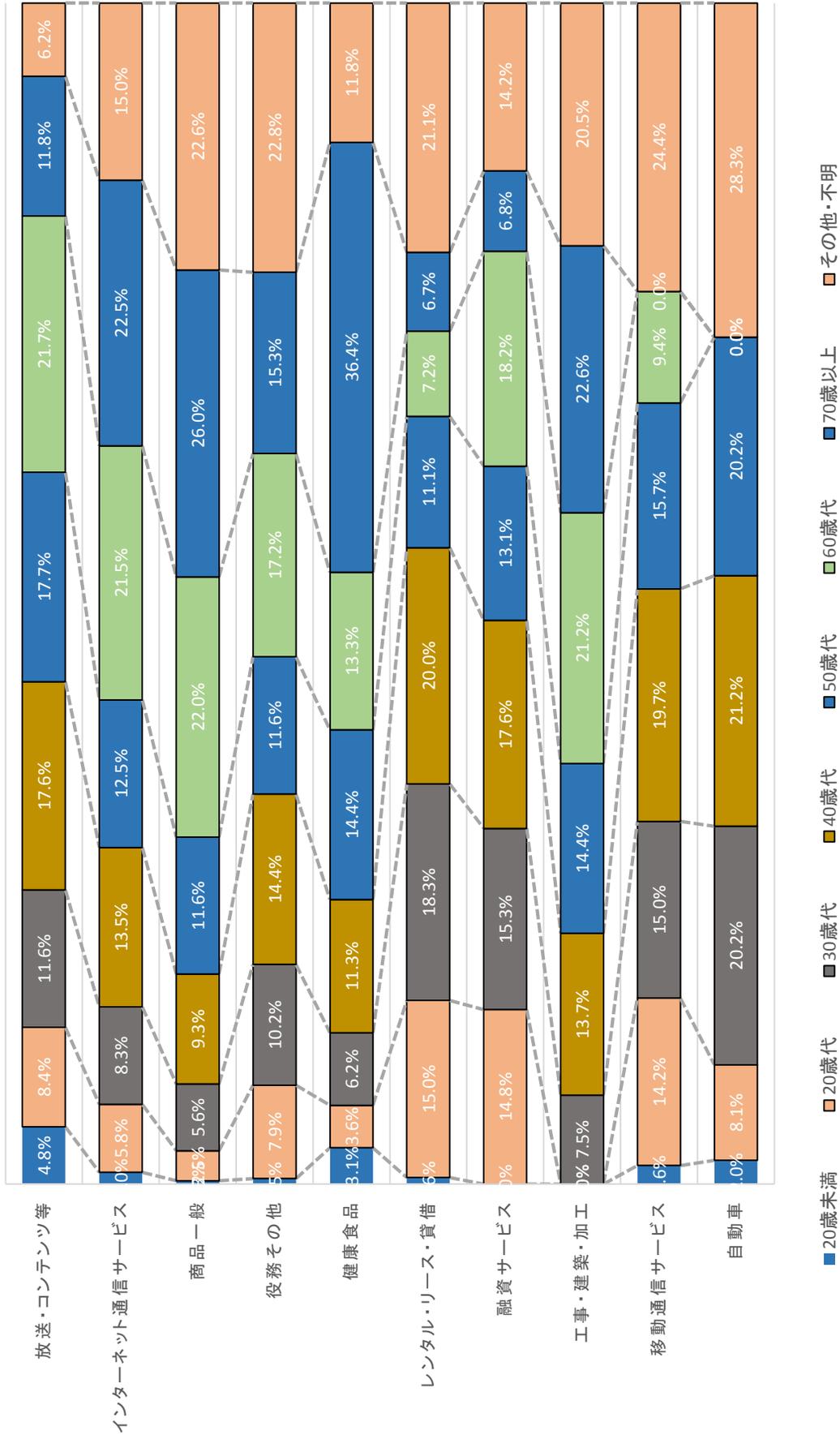
(単位:件、円)

区分	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	前年比 %
件数	2,347	2,495	2,343	2,383	2,451	102.9
金額	3,436,064,599	2,828,630,365	2,851,281,505	2,243,257,523	2,112,098,083	94.2
金額 (1件あたり)	1,464,024	1,133,720	1,216,936	941,359	861,729	91.5

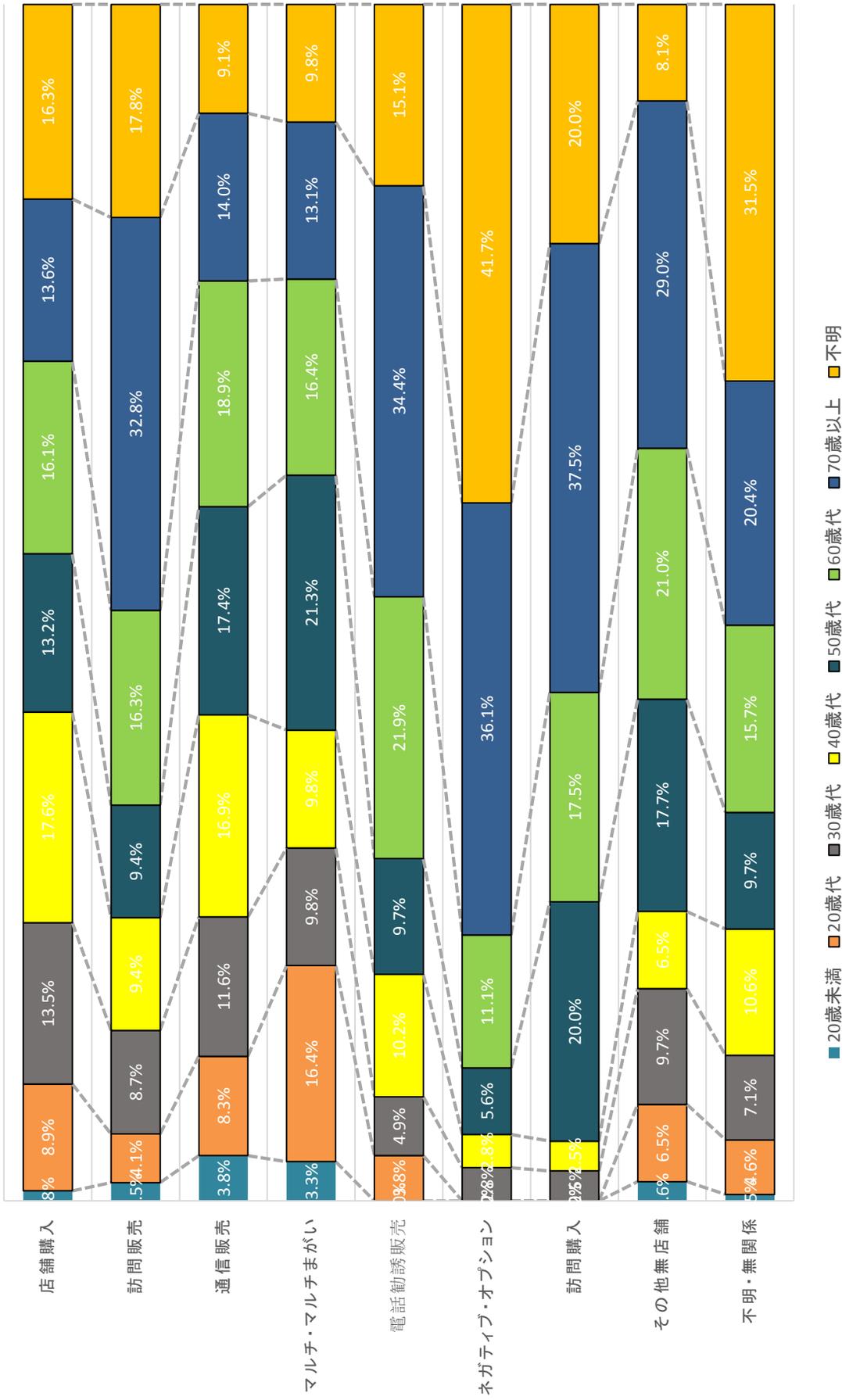
年代別契約当事者別相談件数（県の相談窓口受付分）



商品・役務別件数(上位10位)・契約者年代別件数割合 (平成28年度 県の相談窓口受付分)



販売購入形態別・契約者年代別件数割合 (平成28年度 県の相談窓口受付分)



啓発事業 ①

次の目的で各種講座の開催等により消費者啓発に努める。

- 消費者自身が合理的な意思決定を行い、被害を認識し、被害を回避したり、被害に遭った場合に適切に対処することができる能力を有する「自立した消費者」を育成すること
- 消費者の社会的役割を認識し、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画することの重要性を理解し、関心を深めること

年度	24	25	26	27	28
講座回数	263	248	269	251	237
利用者数	11,801	11,309	10,768	10,973	9,890

啓発事業 ② 生活設計情報教室「お年寄りのための消費者教室」

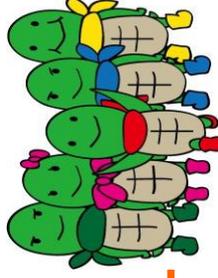
日ごろ情報の不足しがちな高齢者の消費者トラブルの未然防止及び拡大防止を図るとともに、商品やサービスについての知識や判断能力などを身につけてもらうため、高齢者などを対象に、市町等の協力のもと、県内各地域で開催する。

年度	24	25	26	27	28
回数	79	73	91	76	109
利用者数	3,675	3,565	3,838	3,534	4,691

悪質業者は高齢者や障害者を狙っています

No. 19
2017. 8

～トラブルから守れるのは 身近なあなたの気付きです～



よくある相談

～「裁判をする」と届いたはかき～

公的機関のようなところから「総合消費料金に関する請求最終告知」という消費者を守るカムフラージュという文字が届いた。心当たりはないが「訴訟を開始」「連絡ない場合、差し押さえ」取り下げ最終期日 平成0年0月0日」などと書かれていたので、あわてはかきに書かれていた連絡先に電話すると「未払金がある」弁護士を紹介するので、すぐに別のところに電話をかけたよ」といわれた。

公的機関を思わせる名称を名乗って送り付けられる架空請求はかきが増えています。詐欺業者は過去に利用した事業者への未払いがあると思われ、それに関して「訴訟する」「差し押さえる」など不安をあおり、連絡を取らせて詳細な個人情報聞き出し、最終的にはコンビニで大手通販会社のプリペイドカードの購入を指示するなど、支払いを要求してきます。少額であっても一度支払うと、解決するどころか、請求はエスカレートしていきます。また、被害回復も極めて困難です。利用した覚えのない請求は、怖くても、絶対に支払ってはいけません。

～皆さまの気付きが必要ですよ～

高齢者、障害者の消費者トラブルには、「たまさかたことに気付きにくい」うえに「被害にあっても誰にも相談しない」という持長があり、解決できないばかりか二次被害にあうケースがあります。皆さまが、訪問で買つけたトラブルの兆候は、他の人では発見しづらい貴重な情報です。ご本人の気持ちを尊重しながらも、問題の解決や二次被害を防ぐためには行政の専門相談機関につなぐことが大切です。ぜひ、消費者生活相談窓口への相談を勧めてください。

トラブル発見のポイントとアドバイス

電話や郵便配達の声に怯えたり、落ち着かない。支払いを急いでいる。用途がはっきりしないプリペイドカードの購入を依頼された。…訪問宅でこんな出来事はありませんか。

○ 詐欺業者は不特定多数に対して架空の請求を送っていますので、利用した覚えのない請求に連絡や支払いをする必要はありません。

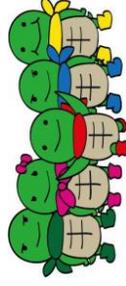
- ・ はかきが送られてきた段階では、住所、氏名の情報しか知られていませんが、連絡しようとした個人情報を知られてしまうこととなります。文面に債権者の社名や所在地、具体的な請求内容、請求金額などの記載がないものは、架空請求の可能性が高いので、そのような請求は無視してよいことをアドバイスください。
- ・ すでに連絡を取ってしまっても、それ以降は電話などがあってもすべて無視するようにお伝えください。
- ・ 金銭的な被害がでている場合は、ご本人が一番つらい思いをしていると思いますが、さらなる被害を増やさないためにも、すぐに詐欺業者と連絡を絶ち、一刻も早く警察に届けるようお勧めしてください。
- 本当の請求かどうか判断できない時は、警察や消費生活センターへの相談をお勧めください。
- 最近では、メールなどで届くものも含め、架空請求が非常に多くなっています。誰でも怪しい請求が届く可能性はあります。以上のような注意点を、日頃から話題にしてみました。



消費生活相談窓口



香川県消費生活センター	東讃県民センター	0879-42-1200
相談専門	小豆県民センター	0879-62-2269
ヤミ金融専用	中讃県民センター	0877-62-9600
香川県警察相談専用電話	西讃県民センター	0875-25-5135
又は	高松市消費生活センター	087-839-2066



消費者を守るカレンジャー

悪質業者は高齢者や障害者を狙っています

～トラブルから守れるのは

身近なあなたの気付きです～

よくある相談

～ 訪問購入（買取り）のトラブル ～

- ① 「不用品を買取ります。」という電話があり、業者に来てもらった。途中で強引に「貴金属を見せしてほしい。」と言われたので仕方なく見せたところ、貴金属だけを安く買い取られた。
- ② 高齢の親の様子がおかしかったので、どうしたのか聞いたところ「家に電話をかけてきた業者に置物などを売ったが、記念の品で後悔している。」とのことだったが、契約書などの書面は一切渡されていない。相手の連絡先も分からない。

訪問購入では、業者は勧誘前に何を買取りたいのかを正確に伝え、契約した場合はその内容を書いた書面を必ず交付しなければなりません。

また、突然訪問しての勧誘、消費者が事前に承諾した物品以外の物品の勧誘などを禁止されています。その場で強引に判断を迫ってきて、きっぱりと断る勇気を持ちましょう。

商品を渡した後でもクーリング・オフが可能（一部の物品、取引内容を除きます。）なので、できるだけ早く相談しましょう。

香川県消費生活センター



裏面に

- ・ トラブル発見のポイントとアドバイス
- ・ 消費生活相談窓口を掲載しています。

トラブル発見のポイントとアドバイス

いつも身に付けて、大切にしていたアクセサリをしていない。飾っていた置物が見当たらない。何だか落ち込んでいるようだ。

…訪問家でこんな出来事はありますか。

○ 買取りの契約をした後、商品を渡してしまっただけを後悔していても、「売ってしまった自分が悪い」「周りに責められるかも」などと悩んで、誰にも相談できない方もいます。

普段と違う様子が見られたら、契約時の様子をゆっくりと確認してください。

○ 最近、「家にある不用品を売って少額でも収入になれば」と思って買取りを依頼する人も増えています。しかし、実際には言葉巧みに、ときには脅したり急かしたりしながら、貴金属だけを安く、強引に買いついていこうとする悪質な業者もいます。

一人では断りにくいので、高齢者や障害者が一人に対応することのないよう、業者に訪問してもらった時には誰かに付き添ってもらうようにお勧めしてください。

○ 訪問購入は、クーリング・オフで商品を取り戻すことができる場合があります。よく覚えていない、契約書面が見つからない場合などでも、諦めずに相談するようにお勧めしてください。

クーリング・オフできる期間は限られていますので、できるだけ早く相談することが重要です。

～皆さまの気付きが必要です～

高齢者・障害者の消費者トラブルには、「たまされたことに気づきにくい」うえで「被害にあっても誰にも相談しない」という特長があり、解決できないばかりが二次被害にあうケースがあります。

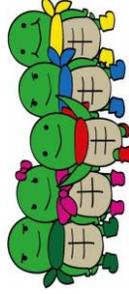
皆さまが、訪問車で見つけたトラブルの兆候は、他の人では発見しづらい貴重な情報です。ご本人の気持ちや尊重しながらも、問題の解決や二次被害を防ぐためには行政の専門相談機関につなぐことが大切です。ぜひ、消費生活相談窓口への相談を勧めてください。



消費生活相談窓口

香川県消費生活センター	東讃県民センター	0879-42-1200
相談専門	小豆県民センター	0879-62-2269
ヤミ金融専用	中讃県民センター	0877-62-9600
香川県警察相談専用電話	西讃県民センター	0875-25-5135
又は	高松市消費生活センター	087-839-206

悪質業者は高齢者や 障害者を狙っています



消費者を守るカメランジャー

～トラブルから守れるのは身近なあなたの気付きです～

よくある相談

～点検商法によるトラブル～

突然「無料で点検します」と訪問した業者に、「屋根瓦がずれている」「このままでは危ない」などと言われて不安になり、言われるがままに次々と工事の契約をしてしまった。契約を解除したい。

「無料で点検します」「安く作業や点検をします」などと言った訪問しますが、それだけでは終わりません。点検後、消費者の不安をあおり、工事などの契約を結びさせる手口です。

「今すぐの契約なら安くできる」「特別に値引きする」などと言って、その場で修理・リフォーム工事などの高額な契約をさせようとしています。

業者は第三者に相談したり、冷静に考える時間を与えませんが、その場で契約せずに家族や周囲の人に相談しましょう。必要なければ、きっぱりと断ることも大切です。

香川県消費生活センター



裏面に

- ・ トラブル発見のポイントとアドバイス
- ・ 消費生活相談窓口を掲載しています。

トラブル発見のポイントとアドバイス

見慣れない人物がひんぱんに出入りしている。突然、家の周りに足場が組まれた。屋根や床下など、次々と修理をしている。お金に困っている様子がえられる。

…訪問宅でこんな出来事はありませんか。

- 悪質業者は、突然一人暮らしの高齢者宅などを訪問し、親切を装って点検した後、屋根や床下が大変なことになっているなど不安にさせ、不必要で高額なリフォーム契約などを結ばせます。
 - ・ どのような状況で工事を依頼したかを、ゆっくり確認してみてください。
 - ・ 本当に必要な工事なのか、支払いはできるのか、信頼できる業者なのかなど、ご本人の意思を尊重しながら再考を勧めることも大切です。
- 点検や工事は内容が専門的で、素人では本当に必要な工事が、妥当な金額かの判断はできません。まだ契約をしていない場合は、他の数社から見積りをもらって、じっくり検討することを勧めしてください。
- 契約したけれど、信用がおけなく不安になった。請求された代金が高額で支払に困る。できれば契約を解除したい。そのような場合、たとえ工事が終わっていても、契約書を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフができます。8日間を過ぎていても契約を解除できる場合もあるので、諦めずに相談するようにお勧めしててください。

～皆さまの気付きが重要です～

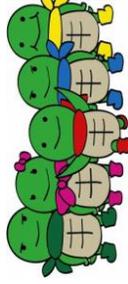
高齢者・障害者の消費者トラブルには、「だまされたことに気がきにくい」うえに「被害にあっても誰にも相談しない」という特性があり、解決できないばかりか二次被害にあうケースがあります。皆さまが、訪問宅で見たトラブルの兆候は、他の人では発見しづらい貴重な情報です。ご本人の気持ちを尊重しながらも、問題の解決や二次被害を防ぐためには行政の専門相談機関につなぐことが大切です。ぜひ、消費生活相談窓口への相談を勧めてください。



消費生活相談窓口

香川県消費生活センター	東讃県民センター	0879-42-1200
相談専門	小豆県民センター	0879-62-2269
ヤミ金融専用	中讃県民センター	0877-62-9600
香川県警察相談専用電話	西讃県民センター	0875-25-5135
又は	高松市消費生活センター	087-839-2066

悪質業者は高齢者や 障害者を狙っています



消費者を守るカメランジャー
～トラブルから守れるのは身近なあなたの気付きです～

よくある相談

～送り付け商法によるトラブル～

- ① 「注文があった健康食品を明日発送する」という電話がかかってきた。心当たりがないので送らないでほしいと断ったが、「キャンセルはできない」「また電話する」などと言われ、不安だ。
- ② 注文した覚えのない商品が届いた。どうしたらよいか。

注文した記憶がないのに「注文のあった商品を送る」と電話がかかってきた場合や電話で勧誘された場合は、申し込んだ覚えがなく、購入するつもりがなければきっぱりと断ってください。

断つたのに商品が送られてきたり、申し込んでないのに一方的に商品を送り付けられた場合は、宅配業者に「受取り拒否」することを伝えましょう。商品代金を支払ってはいけません。自分だけで判断できないときは家族などに相談しましょう。家族が注文したか不明な場合は、家族に確認してから受け取るなど、落ち着いて対応してください。

不安なとき、困ったときはすぐに消費生活センターにご相談ください。

香川県消費生活センター



裏面に

- ・ トラブル発見のポイントとアドバイス
- ・ 消費生活相談窓口

を掲載しています。

トラブル発見のポイントとアドバイス

電話の対応に困っていたり、おびえたりしている。
宅配便が届いたと思われる、見慣れない箱や商品がある。
お金に困っている様子が見られる。

…訪問宅でこんな出来事はありませんか。

- 送り付け商法では、事業者は高齢者・障害者の判断力不足に乗じて強引に商品を送り付け、お金を支払わせようとしています。電話勧誘時に、執拗に購入を迫ったり、脅したり、暴言を吐くなどの悪質なケースもあります。
事業者とどのようなやり取りがあったかをゆっくり確認してみましょう。
- 申し込んでいないのに一方的に商品を送り付けられた場合、受取り義務や代金の支払い義務はありません。
また、電話で勧誘され、断り切れずに承諾してしまった場合は、8日以内であればクーリング・オフができます。
- 強引で脅迫的な電話や一方的な送り付けで、本人は不安になっていると思われるまま、支払ってしまった場合はもちろん、商品を受け取ってしまったなど、支払い前で金銭的な被害がない場合でも、できるだけ早く消費生活センターに相談するようにお勧めください。クーリング・オフの方法やその後の対処法などをアドバイスできます。

～皆さまの気付きが必要です～

高齢者・障害者の消費者トラブルには、「だまされたことに気付きにくい」うえに「被害にあっても誰にも相談しない」という特長があり、解決できないばかりか二次被害にあうケースがあります。皆さまが、訪問宅で見つけたトラブルの兆候は、他の人では発見しづらい貴重な情報です。ご本人の気持ちは尊重しながらも、問題の解決や二次被害を防ぐためには行政の専門相談機関につなぐことが大切です。ぜひ、消費生活相談窓口への相談を勧めてください。



消費生活相談窓口

香川県消費生活センター 相談専門	087-833-0999	東讃県民センター	0879-42-1200
ヤミ金融専用	087-834-0008	小豆県民センター	0879-62-2269
香川県警察相談専用電話	#9110	中讃県民センター	0877-62-9600
又は	087-831-0110	西讃県民センター	0875-25-5135
		高松市消費生活センター	087-839-2066

障害者の消費者トラブルを防ぎましょう

ご本人の意思と、まわりの方々の見守りが大切です。

はじめに

全国の消費生活センター（消費生活相談窓口）には、障害者を狙った消費者トラブルの相談が数多く寄せられています。その数は年々増加し、高額な被害の相談も相次いでいます。

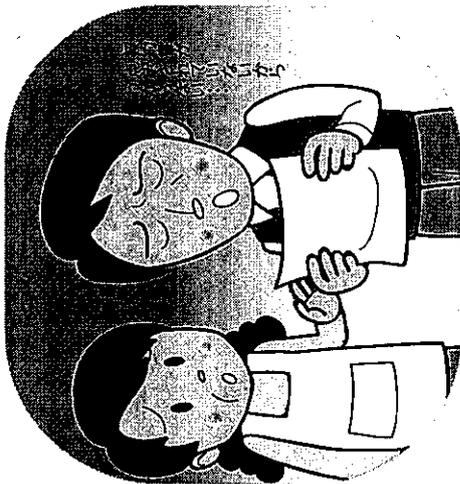
障害者の消費者トラブルは、①判断に必要な情報が不十分だったり、相談のために特別な支援を必要とするため未然防止・問題解決が難しいこと、②判断に支援が必要な場合、だまされていることに気づきにくいこと、また③全般に、被害にあっても抱えこんでしまい周囲に相談しないことなどの傾向があり、深刻な被害拡大に繋がっています。

このような消費者トラブルを食い止めるためには、ご本人への情報提供を十分に行うと共に、ご家族やまわりの方々に日頃から様子を気にかけていただくことが大切です。

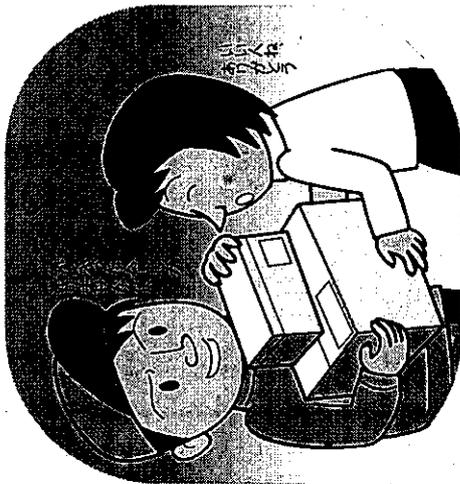
本ガイドブックでは、障害者のまわりの方々に對し、「どのような場面で」「何を」していただきたいのかが例示しています。障害者の消費者トラブルを防ぐため、今後、全国各地の関連機関が連携し、障害者の見守り体制を幅広く検討していただくきっかけになることを願っています。

目次

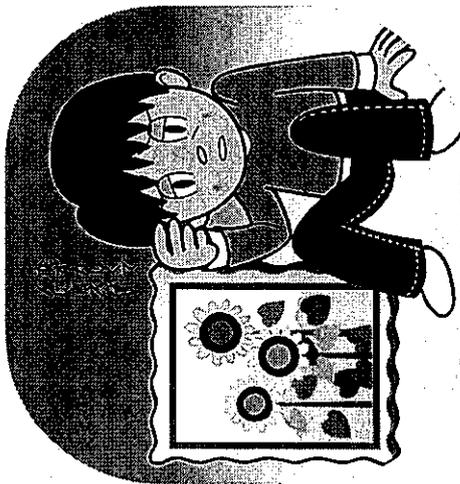
問題の発見と対応（6事例）03
トラブル対応のフローチャート09
消費生活センターについて11
参考：クーリング・オフ、関連制度13
よくあるご質問 Q&A15
ロールプレイング17
困ったときの相談先裏表紙



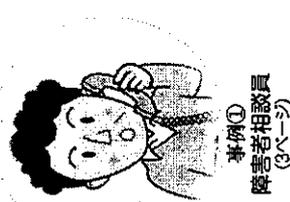
判断に必要な情報が不十分だったり、相談のために特別な支援を必要とする



判断に支援が必要な場合、だまされたことに気づきにくい



被害にあっても抱えこんでしまい、周囲に相談しない



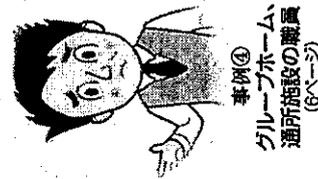
事例①
障害者相談員
(3ページ)



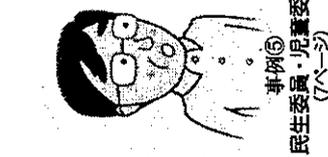
事例②
ホームヘルパー
(4ページ)



事例③
家族
(5ページ)



事例④
グループホーム、通所施設の職員
(6ページ)



事例⑤
民生委員・児童委員
(7ページ)



事例⑥
精神保健福祉士
(8ページ)

どのように声をかけたらいいか、問題を発見し対応した事例をご紹介します。

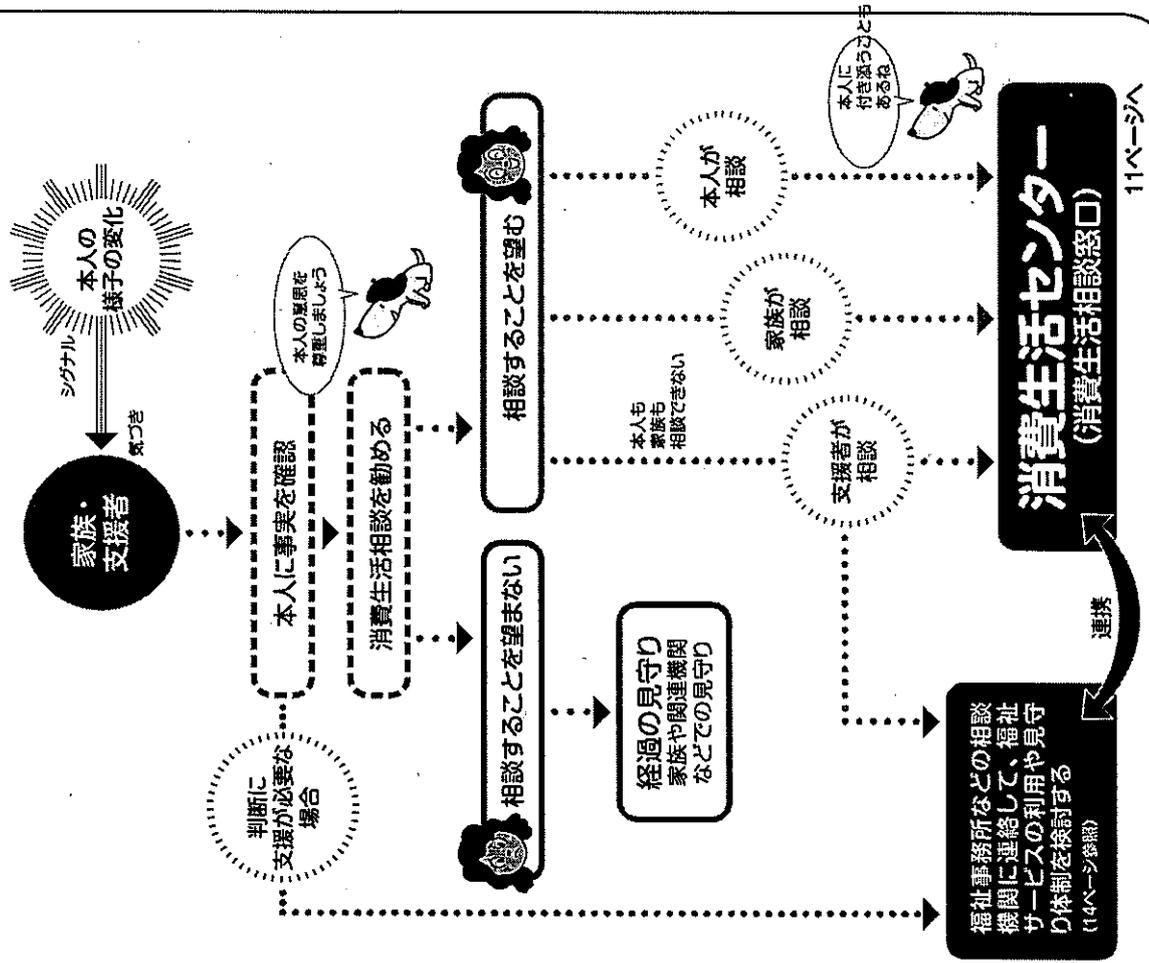
どのページ以降は、家族や支援者が問題を発見し対応した事例をご紹介します。

※事例は実例を参考に内容を再構成しています。

トラブル対応のフローチャート

対応の一例を紹介いたします。地域の

実情に応じて参考にしてください。

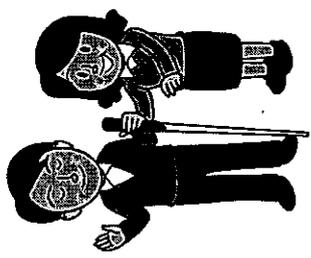


解説

家族・支援者の方へ

被害にあっていることに気づいた場合、早急に消費生活センターへ相談することが大切です。ご本人が相談を望む場合、事情をわかっているご本人からの相談が一番ですが、家族・支援者の方が付き添ったり、障害者相談員などの支援を受けたりもすることができます。

ご本人が相談を望まない場合、ご本人の意思を尊重することが大切ですが、被害の事実を客観的に伝えたり、本人支援プログラムやページへの参加を検討するなどして、関連機関とともに連携して問題解決および再発防止に努めることが大切です。



気づきのチェック項目

- 本人の様子の変化には、次のようなケースが考えられます。
- セールスマンから連絡が入り、電話口で困っている様子を見せる。
- 恋人ができるなど生活に変化が生じ、隠し事が増える。
- 見慣れない靴下や商品が部屋に置かれている。
- 訪問者や電話に対し、そわそわしている。
- 急に節約をはじめ。
- なかなか言い出せずに困っている様子がある。
- 突然、本人宛の郵便物が増える。 など



国民生活センター発行 メールマガジン

見守り新鮮情報

全国各地から寄せられた「高齢者、障害者の消費生活に関するトラブル情報」を収集・編集し、高齢者や障害者の周りの方々に「見守り新鮮情報」としてお届けします(毎月2回程度発行)。内閣府のホームページから簡単に登録することができます。子メール(パソコン)もしくは携帯電話に最新情報を配信します。

見守り新鮮情報 | 登録

パソコンからアクセスされる方
<http://www.kokusen.go.jp/mimamorimlmgtop.html>

携帯電話からアクセスされる方
 下記のメールアドレス宛に空のメールを送信
 メールのお返事: mimamorimlmg@mlreg.tricor.net

メールマガジンの登録方法

家族・支援者の方からの よくあるご質問

Q&A

参考にしてね

Q1 被害にあっているようです。どのように本人に伝えたらよいのでしょうか？

A まず、近隣で発生している消費者トラブルの具体的な手口をお話して、似たような誘いがなかったか情報提供・協力を求めるような態度で最初の声かけをするよいでしょう。次に、被害者のトラブルが増えていること、誰でも引かれる可能性があること、決して取すかしくはないことを客観的に伝え、事情をよく聞きます。ご本人の気持ちや尊重しながら意見を確認しましょう。



大丈夫
気に
しないで

Q2 消費生活相談を勧めてよいトラブルなのか迷っていますが。

A 消費者トラブルは、事業者と消費者間の問題です（家庭内の相続問題などは含みません）。

相談内容が消費者トラブル以外の問題も含まれた複雑な場合には、福祉事務所や障害関連機関等にまず相談して、消費者トラブルとそれ以外の支援が必要な問題とを整理した上で、消費生活センターが対応できる問題にのぼることを相談するよいでしょう。



問題点を
しほって
みよう

Q4 ご本人から、自分に代わって消費生活センターに電話をして欲しいと言われました。可能ですか？

A 消費生活センターへの相談は、一番事情が分かっているご本人からが原則です。ご本人に代わって電話を頼まれた場合は、事前によく話を聞き、ご本人の隣で電話をするよいでしょう。

Q5 消費生活センターへ相談に行きたいのですが、手話通訳者が必要ですか？

A 消費生活センターに手話通訳者が配置されていることが理想ですが、配置されていない場合には自治体のろうあ者相談員や社会福祉協議会等で相談日に合わせて手話通訳者の手配をするよいでしょう（地域の事情に応じて連絡

方法を確認して下さい）。事前に消費生活センターとFAX等で相談の方法や相談日の予約をしておく便利です。

Q6 ご本人が消費者トラブルについての相談を望んでいないのですが、繰り返し被害にあっています。

A 被害者が消費者トラブルに積極的に対応しようとする理由は様々です。特に判断能力が不十分な方の場合には、生活支援や金銭管理支援を充実させるなどの見守り体制を強化することが必要です。また本人支援プログラム等の利用を通して、時間をかけて情報提供や啓発を行う方法もよいでしょう。同じような被害に会い、問題解決をした経験を持つ障害者の話を聞くこともまた効果的です。

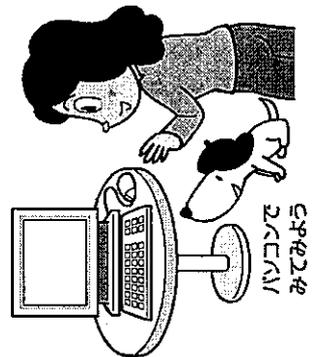
Q3 個人情報の守秘義務等が気になる、通報や相談を戸惑ってしまうのですが・・・

A 個人情報保護法の施行後、情報提供に慎重になる傾向が見られます。それはとても大事なことで、消費者トラブルの解決は、被害者の生活を守るために必要な緊急度の高い問題であると捉えることが重要です。ご本人の心理面やライフラインに配慮しながら、福祉事務所等の障害者の相談機関へ連絡することだけでも同意してもらいましょう。

また、連絡を受けた相談機関は、障害者の権利擁護の立場から、問題解決の支援や、親族等への連絡をご本人の同意の中で積極的に進めることが大切です。

Q7 悪質商法についてももう少し詳しく知りたいのですが。

A 今回は、スグースの関係上多くの事例を取り上げることができませんでしたが、実際は、他にも数多くの事例が報告されています。詳しくは、国民生活センターの出版物「くらしの豆知識」やホームページ（www.kokusen.go.jp/）などを参考に消費者問題全般への理解を深めて下さい。



パソコン
みてみよう