



# 障害者相談支援事業所 ほっとすぺーす便り

平成 28 (2016) 年 4 月号

## この号の内容

- ・新年度の挨拶
- ・平成28年度職員体制・事業内容
- ・講演会のご報告
- ・サービス利用状況

〒980-0845 仙台市青葉区荒巻字三居沢 12-1

電話番号 022-225-6551

FAX 番号 022-212-2520

## 新年度の挨拶

管理者 千葉 美佐子

今年の春はあっという間に暖くなり、桜の便りも少し早まったようで、ここ三居沢の桜も4月上旬に満開になりました。4月に入って満開の桜の中、雪がちらつくような天候の日もありましたが、皆様お変わりありませんでしょうか。

さて、新年度ほっとすぺーすは、2月に入職した大槻も含め、職員6名同じ顔ぶれで業務に取り組んでおります。今年度は、事業所の近隣地域に、障害者相談支援事業所を知ってもらうための取り組みを計画的に実施していく予定です。地域の多くの皆様に身近な相談支援事業所を知ってもらい、関係機関の皆様とも連携を密に、安心して利用してもらうことができるよう業務に取り組んでいきます。

これまで通り皆様との関わりを大切にしながら、常に利用者の立場に立って業務を推進していくよう、職員一同努力して参りますので、今年度もどうぞよろしくお願いいたします。

## 平成28年度職員体制・事業内容

### <職員体制>

管理者（兼相談支援専門員）	千葉 美佐子
相談支援専門員（支援係長）	佐々木 晃
相談支援専門員	菊池 眞貴
相談支援専門員	酒井 伸大
相談支援員	高橋 英俊
相談支援員	大槻 久美

ほっとすぺーすは人事異動はありませんでしたので、今年度も昨年度と同じ職員体制になります。

### <電話相談> 8:30~17:00

(※職員の勤務体制上電話相談対応が出来ない時は、一時的にメッセージ対応とさせていただきます。)

### ・ピアコール 13:00~17:00

(※毎週火曜日・木曜日に当事者スタッフが電話対応致します。)

### <面接・訪問・同行サービス>

(※予約制です。希望があれば必要に応じてご本人様と協議の上、対応致します。)

### ・その他

毎週木曜日の13:00~17:00は職員会議のため、職員への相談は13:00までとなります。13:00以降はピアコールとなります。

# ほっとすぺーす講演会報告

2月13日(土)宮城県消費生活センター消費生活相談員の今野睦子氏を講師にお招きし、「消費生活センターについて」というテーマでお話を伺いました。

## ○消費生活センターとは？

消費生活センターは、消費者と事業者との間に生じた商品やサービスの契約に関するトラブルの解決をするためのお手伝いをする公的な機関です。専門の相談員が相談を受け、問題解決に向けた助言などを行います。相談は**無料**!! 電話もしくは対面で相談を受け付けています。

## ○どんな相談を受けているの？

「訪問販売の人にすすめられて布団を買ったが、よく考えたらいらない」、「エステサロンでやせるコースの契約をしたけどやめたい」など、毎日の暮らしの中でおこる契約をめぐる相談を受けています。

契約は、書面を取り交わすことが多いですが、口約束でも成立します。消費者と事業者間で約束したことが基本となるため、消費生活センターに相談すれば何でも解決できるわけではありません。消費生活センターで対応できない場合は、専門の窓口を紹介することもありますので、一人で悩まず、まずは消費生活センターにお電話ください。

## ○どこにあるの？

宮城県庁1階や県内6カ所(大河原・石巻・登米・大崎・栗原・気仙沼)の県合同庁舎内の県民サービスセンターにあります。その他、仙台市をはじめ、各市町村にも消費生活相談窓口を設置しています。お住まいの身近な地域で相談ができます。

## ○身近な相談窓口

### ①宮城県消費生活センター

電話番号：022-261-5161

受付時間：平日9:00~17:00 土、日9:00~16:00(祝日・年末年始はお休みです)

### ②仙台市消費生活センター

電話番号：022-268-7867

受付時間：9:00~18:00(年末年始はお休みです)

### ③警察相談専用電話

電話番号：#9110 または、022-266-9110

※上記については、110番通報まではいかない場合の相談先です

### ④消費者ホットライン

電話番号：188(居住地近くの消費生活相談窓口に繋がります)

## ○実際にあったトラブルについて

### \*ワンクリック請求(アダルトサイト)

事例：スマートフォンで無料のアニメを見ていたら、突然、アダルトサイトに繋がった。興味本位で再生ボタンを触ったら「カシャッ」とカメラのシャッター音がして、登録完了という画面が表示された。登録する気はなかったので、書かれていた連絡先に電話すると「利用規約に料金を表示しており、読まなかったあなたの責任。契約は成立している。登録料と利用料で26万円だが、今日中に払ってくれるなら10万円で退会できる。払わなかったら裁判にする」と言われた。

### ◎対処法

- ・相手に連絡をしないで、消費生活センターに相談しましょう。
- ・請求画面が張り付いてしまったら・・・IPA(情報処理推進機構)のホームページに記載されている対処方法を参考にしてください。

**\* マイナンバー制度について**

事例：ある日、携帯電話に役所の職員だと名乗って「あなたのマイナンバーが3社にもれています。個人情報削除していいですか」と電話があった。驚いて「お願いします」答え、名前と生年月日を聞かれたので伝えた。翌日、また電話があり「2社は削除できましたが、1社はすぐ削除するために5万円かかります」と言われ、お金が準備できたら電話することになっている。

**◎ 対処法**

・マイナンバー制度は、社会保障、税、災害対策にかかる行政手続きを行うために必要なものです。行政（役所）が電話のみで確認することはありません。相手と関わらないようにすることが重要です。

**\* その他**

- ・訪問販売の場合の対処法：必要のないものは、ドアを開けないで、はっきりと断りましょう。
- ・電話勧誘販売の場合の対処法：①購入しない時は、あいまいな返答はせず、はっきりきっぱり断りましょう。②留守番電話や電話番号が表示される機能を利用しましょう。

**○クーリング・オフ制度を知ろう！**

クーリング・オフ制度とは、突然の電話や訪問など、心の準備がないままに不意打ち的に誘われると、よく考える時間がなく契約してしまうことがあります。そのため、「頭を冷やす期間を作ろう」ということから作られた制度です。契約から一定の期間内であれば、無条件で契約を解除できます。

お店での買い物やインターネットショッピング、カタログショッピングには、購入するまでに考える時間があるため、クーリング・オフ制度がありません。購入する前によく検討しましょう。

**賢い消費者になろう！**

- 見知らぬ訪問者は家に入れない。
- 知らない人に簡単に個人情報を教えない。
- あわてて、その場で契約したり、お金を渡したりしない。
- 契約前に、契約書や注文書をよく読んで確認する。
- 家族や友人にすぐに相談する。
- 購入しない時は、ハッキリ・キッパリと断る。（断り方の例：「いりません」、「買いません」、「お断りします」）

※『今、時間がありません』、『忙しいから後で』、『結構です』、『間に合っています』は断りの言葉にはなりません。

**平成28年3月及び平成27年度のサービス利用状況**

サービス内容	3月	平成27年度(H27.4~H28.3)
電話相談	297件	3384件
面接	8件	150件
訪問	59件	714件
同行	7件	96件
交流の場(延べ人数)	32人	425人

**編集後記**

4月に入り暖かく過ごしやすい季節になりましたね。今回は2月に開催した消費生活センターについての講演報告として、普段生活する中で起こりやすいトラブル、対応に注意すべきこと等を掲載していますので、今後の生活の中で参考にいただければと思います。

(編集担当:酒井)