

くらしのパートナー

■発行/文京区消費生活センター 〒112-8555 東京都文京区春日1-16-21
文京シビックセンター地下2階 TEL 5803-1105 FAX 5803-1342

もくじ

電気の契約トラブル……………1
コロナ禍のエシカル消費……………2
還付金詐欺に注意!……………4

電気の契約トラブル

～変更した覚えがないのに 電力会社が変わっていた～



事例1 「電力会社の者です。電気代についてお知らせがあるので検針票を見せて下さい」と言って男性が来訪した。契約中のA電力会社だと思って検針票を見せると、男性はタブレットで試算して「電気料金が安くなる」と言ったので申込書にサインをした。A電力会社の料金プランを変更するだけだと思ったが、後日、B電力会社の契約書が届いた。クーリング・オフしたい。

事例2 引越しの連絡をするために、契約中のA電力会社の電話番号をインターネットで探した。引越し手続きサイトにA電力会社らしい電話番号を見つけたので、電話して住所や顧客番号を伝えた。すると、数日後にB電力会社から「申し込みのお礼」という手紙が届いた。どういうことか。

平成28年に電力の小売が全面自由化され、様々な事業者が参入しました。消費者の選択の幅は広がりましたが、悪質な勧誘や分かりにくいインターネット広告なども増えています。

事例1は大変多い相談です。電話勧誘や訪問販売で契約をした時は、消費者は契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。クーリング・オフ通知を特定記録郵便で発送しましょう。電力会社と名乗る人と話をしたが、会社名も契約したかどうか分からない、という場合は、現在契約

中の電力会社に問い合わせてみましょう。

また、電気料金の計算は複雑です。kwh(消費電力量)の単価は安い手数料が高い、電力の卸市場価格と連動して料金が高騰した、などのトラブルがあります。「安くなる」と勧誘されてもすぐに契約せず、電力会社名やプランの内容を確かめてください。検針票には顧客番号などの個人情報に記載されています。安易に見せないようにしましょう。

事例2は、引越し手続きサイトがB電力会社の代理店になっていました。相談者がA電力会社の電話番号だと思ったのは代理店の電話番号だったのです。自ら電話をして申し込んだ場合はクーリング・オフはできません。代理店が十分な説明をせずにB電力会社への申し込み手続きを行った可能性はありますが、契約を取り消すことは簡単ではありません。

おかしいと感じたら、すぐに消費生活センターに相談して下さい。下記の窓口の情報提供することもできます。

電力・ガス取引監視等委員会

<https://www.emsc.meti.go.jp>
E-mail : dentorii@meti.go.jp
TEL : 03-3501-5725

困ったときは消費生活センターへ
TEL 5803-1106

コロナ禍のエシカル消費 ～ライフスタイルを見直すことから始めよう～

公益財団法人消費者教育支援センター 専務理事 首席主任研究員 柿野 成美

● SDGs、エシカル消費を知っていますか？

近頃、テレビや新聞等でSDGsの話題が増えました。SDGsとは、持続可能な開発目標(Sustainable Development Goals)のことで、持続可能な社会に向けた2030年までの世界共通の目標です。この背景には、貧困や飢餓など途上国と先進国の格差拡大や、地球温暖化などの待ったなしの問題があり、その解決なくしては将来世代にこの地球を渡していくことができないという危機感があります。

これに対して、消費行動を通じてこれらの問題を解決する方法があります。SDGsでは目標12に「つくる責任 つかう責任」という項目があり、この目標を通してSDGsの目標全体の達成につなげることができます。それが「エシカル消費」です。

エシカル消費とは、人や社会、地域、環境に配慮した消費行動のことで、さまざまな取り組みがあります。例えば、買い物にマイバックを使う、食品ロスを出さないように心がける、できるだけ環境配慮の商品や生産者の顔が分かる商品を選ぶなど、皆さんがすでに実施していることもあることでしょう。言葉の認知度はまだあまり高くありませんが、エシカル消費は身近にできる社会貢献であり、消費者が意識を高め、できることを増やしていくと、大きな問題解決の力になるのです。

● 新型コロナウイルス流行が消費行動に与えた影響

私たち人類は、2年近くもの長いあいだ、新型コロナウイルスの脅威と闘っています。2020年2月末に学校が一斉休校となり、4月には緊急事態宣言によって外出の自粛が求められ、私たちの暮らしは一変しました。

特に、マスクが買い占められ、高値でインターネット転売されたり、さらには日本国内で製造しているので在庫は十分にあると伝えられたトイレットペーパーも店頭から消え、いつ入荷されるかわからない商品を求めてスーパーやドラッグストアには長蛇の列ができてしまいました。

このような現象は、2011年の東日本大震災直後のスーパーで起こった買い占め行動の経験が生かされることなく、同じことが繰り返されたと言えます。私たちは生命の危険にさらされた状態になると、冷静な判断能力が欠如してしまうものです。これは誰もが陥る可能性があり、この利己的な行動だけを取り上げて非難されるべきものではないと思います。

しかし、ここで私たちが学びたいことは、買い占め行動による他者に与える影響です。本当に必要と

する人に行き渡るように、本当に必要な量だけ買うといった配慮ができる人が増えれば、混乱は早く収まるでしょう。すなわち、自らの消費行動が人や社会、地域、環境にどのような影響を与えるか考えるエシカル消費を普段から実践することで、非常時の消費行動に対応できるようになるのです。

● コロナ禍でエシカル消費を実践するために

コロナ禍が長く続き、私たちは外出を控えて自宅で過ごす時間が増えました。そのため、インターネットでの買い物が増えたり、飲食店での外食を控えてテイクアウトを利用する機会が増えたりする等、消費行動は明らかに変化しています。

コロナ禍で私たちがエシカル消費を実践するために、家で過ごす時間が多いからこそ、まずは自身の持ち物や消費行動に無駄がないかを見直し、不要なものを譲ったりして、これまでのライフスタイルを見直すことが大切です。暮らしをシンプルにして不要なものは持たないようにする、プラスチックゴミを減らす工夫をする、さらには脱炭素に向けて再生可能エネルギーによる電力供給を検討するなど、普段の暮らしを見つめ直すことこそが、エシカル消費の第一歩となるでしょう。

また、新たに商品を選ぶ場合、生産過程においてどのくらい環境への影響があるのか、生産現場で強制労働などの人権侵害がないか等、人や社会、地域、環境に与える影響を考えます。残念ながら現在では、消費者が判断するための十分な情報が限られているので、資源保護等の認証マークがある商品や、できるだけ作り手が分かる商品、長く持ち続けたいと思う商品を選ぶことも大切です。

消費者の行動によって与える影響をしっかり考える。エシカル消費の一步は、自分の足元から問題を知ることから始まります。先に述べたように、テレビ等ではSDGsの話題がよく取り上げられ、私たちが抱える問題について知る機会となります。私たち一人ひとりが高くアンテナを立て、身近なライフスタイルから見直していくことで、地球規模の問題を解決する力になるのです。



還付金詐欺に注意！～STOP!ATMでの携帯電話～

文京区危機管理課

文京区で最も被害の多い特殊詐欺の手口は還付金詐欺です。
 還付金詐欺被害に遭われた方の約9割が65歳以上の高齢者です。
 皆さんは、下記のような電話が自宅に掛かってきたことはありませんか？

文京区役所●●課の職員を名乗って

- ・ 累積医療費の還付金がある。
- ・ 以前に緑色の封筒を送った。
- ・ 期限が今日までになっている。
- ・ ATMで手続きが出来る。等

- ※ 還付金詐欺は、犯人から自宅にこのような電話が掛かってきて、携帯電話を持ってATMに向かい、着いたら電話するよう指示されます。
 犯人に言われたとおり、ATMを操作していると、自分の預貯金口座から犯人にお金を振り込む手続きをさせられてしまいます。
- ※ ATMで医療費や保険料の還付手続きをさせることは絶対にありません！
- ※ このような電話が掛かってきたら詐欺の電話ですので、相手にせず、すぐに電話を切り、最寄りの警察署に通報しましょう。



被害に遭わないために

- ▶ 犯人からの電話に出ない対策が一番有効です。
- ▶ 在宅中でも「留守番電話」に設定しましょう。
- ▶ 区役所を名乗る電話でも、お金の話が出たら、一度電話を切り、区役所にかけて確認をしましょう。

家族の絆で詐欺被害を防ごう

- ▶ 若い世代の方は、「高齢の家族と頻りに連絡をとる」ことで、大切な家族が被害に遭わないように注意してあげましょう。
- ▶ 若い世代から「留守番電話に設定すること」や「自動通話録音機の設置」、「防犯機能を備えた電話機器の活用」を高齢の家族に教えてあげましょう。

周囲の人の協力で詐欺被害を防ごう

- ▶ ATMで携帯電話で通話しながら不安そうに操作している高齢者を見かけたら還付金詐欺被害に遭っていることがありますので、一度電話を切るようにやさしく声を掛けてあげてください。
- ▶ 被害に遭っている高齢者は、だまされている事に気づいていませんのですぐに110番通報してください。

文京区では、詐欺被害防止のため、自動通話録音機を無料で貸し出しています

自宅の電話機に取り付けることで、電話着信時に相手方に録音する旨の警告メッセージが流れ、通話内容を自動的に録音するため、発信者(犯人)に通話を断念させ、詐欺被害を未然に防止する効果があります。(※自動通話録音機を設置しても被害を確実に防げるものではありません。)

詳細は、文京区ホームページをご覧ください。詳細は右のQRコードからご確認いただけます。



文京区消費生活センター

〒112-8555
 東京都文京区春日1-16-21
 文京シビックセンター地下2階
TEL 5803-1105 / FAX 5803-1342
相談専用 TEL 5803-1106
 受付時間 9:30～16:00 (月～金 ※祝日・年末年始を除く)

文京シビックセンター 最寄駅

- 地下鉄
 東京メトロ丸ノ内線・南北線
 → 後樂園 下車
 都営三田線・大江戸線
 → 春日 下車
- 都営バス
 → 春日駅前 下車
- 文京区コミュニティバスB-ぐる
 → 文京シビックセンター下車

