

特集

消費生活相談事例

# 身近なところにある あま〜いワナ



わたしたちが  
相談にお答えします

国民生活センターが発表した「消費者問題に関する2012年の10大項目」によると、65歳以上の相談が消費生活相談全体の約4分の1を占め、詐欺的なものも増加している。年齢に関係なく増加しています。北本市消費生活センターで受けた相談も、アダルト情報サイトや出会い系サイトの利用料金に関するものなど、情報サービス関連のものも最も多くなっています。

また最近では、小・中・高生の携帯電話やパソコン、携帯型ゲーム機における利用料金に関する相談なども寄せられています。

2番目に多いのは「金融・保険サービス」の相談です。劇場型勧誘などの手口を用いた投資・出資勧誘に関するものや、過去に未公開株などの被害にあった消費者に被害回復をうたう手口の二次被害の相談も寄せられています。

3番目に多い「食料品」の相談では、健康食品の送りつけ商法に関するものが寄せられています。

全国から寄せられた相談は、トラブルを防ぐ大きな力となっています。例えば、アクセスリ、和服などの訪問買い取りの相談が増えたことにより、特定商取引法が改正され、訪問購入が規制の対象となりました。

落ち着いて対応すれば、トラブルは防げます。次ページからの事例をもとに対応の仕方を確認しておきましょう。

### 消費生活相談員

和田 信恵さん(左)・中西 美智子さん(右)

## 事例1 アダルトサイトの不当請求が増えてきています

パソコンで無料のアダルトサイトにアクセスし「18歳以上」と「動画再生をクリックしたら、突然」登録完了、2日以内なら6万8,000円、それ以降は9万8,000円を支払うよう」という請求画面が表示された。

◎こんな例も…

「間違えて登録した人は退会メールをください」と書いた。

てあったのでメールをした。次々と知らない業者から請求メールが届くようになった。



サイト業者は、利用者を巧みにサイトへ誘導し会員登録したかのように思わせ、高額料金を請求します。慌てて電話やメールなど、絶対に業者に連絡をしてはいけません。興味本位で気軽にアクセスしたり、安易なアプリのダウンロードはやめましょう。

料金を請求されても利用していなければ支払う必要はありません。受信・着信拒否機能の利用やメールアドレスの変更をしましょう。最新のウイルス対策ソフトの導入も有効です。

業者からの督促や脅迫などがあった場合は、一人で悩まずに消費生活センターにご相談ください。

請求画面が消えない場合、情報処理推進機構(IPA)のホームページを参考にしてください。

## 事例2 携帯型ゲーム機で出会い系サイトそんなことできるの？

携帯型ゲーム機でインターネットを見ていて、出会い系サイトを見つけ、登録してしまった。完全無料で登録すれば友達を紹介してくれると表示されていた。登録するとポイントを買え。お金を払え。IPアドレスを取得したから家に行くぞ。法的措置を取る」と脅された。怖くなり、母親のクレジットカードのカード番号を入力した。



た。「これで終わる」と思ったのに、次から次へとお金を払え。家に行く。訴える」とメールが来てしまった。

インターネットに接続できるのは、パソコンや携帯電話だけではありません。通信技術の発達により、思いもよらなかった家電製品からも接続できるようになりました。取扱説明書をよく読んでから、子どもに家電製品を渡しましょう。

フィルタリングソフトは万能ではありません。過信は禁物です。日ごろから子どもがどんなサイトを見ているかよく観察しましょう。

クレジットカードの保管には、細心の注意を払いましょう。万が一、子どもが親のクレジットカードを使ってしまったら、親のカード管理責任が問われることがあります。

事例のようなケースでは、未成年者の契約として取り消すことができる場合があります。

### ちょい足し豆知識

#### 保護者の皆さんへ

子どもたちを有害サイトから守るために…

### フィルタリングサービスを活用しましょう

インターネットの使い方や危険性について定期的に話し合うことも大切です。

- 「フィルタリングサービス」は、有害サイトへのアクセスを制限するためのサービスです。
- 携帯電話事業者は、利用者が18歳未満の青少年である場合には、保護者からの申し出がある場合を除いてフィルタリングサービスを適用することが義務付けられています。
- 保護者には、携帯電話の契約時に「使用者が18歳未満の青少年であること」を申し出る義務があります。
- パソコンの場合も、販売店等で申し込めば設定することができますので、問い合わせてみましょう。

### 事例3 その ブランド品の 激安ネット通販にご用心



インターネットで見つけた通販業者。ブランド財布が市価の半額だったのですぐに申し込み、代金も振り込んだ。しかし、いつまでたっても商品が届かない。メールで催促したが業者から何の返答もない。(30代男性)



業者のウェブサイトを確認したら住所や電話番号が書かれていなかった。メールで問い合わせたが、返信がない。(20代女性)

- 次のようなウェブサイトには注意しましょう。
1. 事業者の情報が記載されていない
  2. 事業者の情報が記載されていても記載が不完全だったり、実在しなかったりする場合があります。電話番号などが記載されているか確認しましょう。
  3. 市価よりも大幅に安い
  4. 極端に割引されている場合は注意が必要です。
  5. 外国語を機械翻訳したような不自然な文章の場合、日本語での交渉が困難な可能性もあります。
  6. 業者名と口座名義人が違う
  7. ウェブサイトの名称や事業者名と振込先口座の名義人が異なる場合も注意です。振り込められましたら、返金は非常に困難です。



### 事例4 その 投資話大丈夫ですか？



A社から事業への投資を勧める案内書が届いた。関心があったので放置していた。

その後、B社から「A社の案内書が届いていませんか。A社の事業の申込みは案内書が届いた人しか参加できないので名義を貸してほしい。高値で買い取る。謝礼をあげる」と言われた。出資金をB社の指示どおり宅配便



で送った。その後、A社、B社とも連絡がつかなくなった。(80代男性)

今まで、買い取られたり、謝礼を受け取ったという例はありません。詐欺的な事業者が関与している場合が多く、ある程度の出資金が集まったところで連絡がつかなくなる場合がほとんどです。そうなると支払ったお金を取り戻すのは困難です。怪しいもうけ話には「絶対に耳を貸さない、手を出さない！」ことが大事です。

また、過去の損失を取り戻してあげると誘い、消費者に新たな投資を勧めたり、手数料を負担させたりする「二次被害」にも十分な注意が必要です。

しつこい電話勧誘は、早めに「興味がありません」などとはっきりと断り、電話を切りましょう。

家族や知人に意見を聞くなどし、契約に当たっては慎重に検討しましょう。



### 事例5 その 利殖商法の二次被害にご注意 過去の損害を取り戻せる？



以前、商品先物取引で多額の損害を被った。投資金額が戻らないまま取引会社が倒産してしまっただけ、あきらめていた。最近、別の会社から電話があり「海外の銀行に取引会社の隠し財産が見つかったので返金手続きができる。これには成功報酬が必要で、供託金として事前に支払ってほしい」と言われた。



また、「隠し財産が尽きたら終わりなので申込みは先着順」とも言われた。(60代男性)

すでに倒産した会社から損金を取り戻せたという事例はありません。金銭を要求され、支払い後に業者と連絡がつかなくなるなど、さらに被害が拡大する可能性があります。「損金を取り戻す」「隠し財産が見つかったなどの言葉にだまされないようにしましょう。」

廃業した会社の関係者を名乗り、その会社と取引があった消費者を対象に勧誘するケースがみられます。過去の取引情報や個人情報流出しているおそれがあります。過去に被害に遭った人は特に注意が必要です。

弁護士事務所や調査事務所を名乗ったり、あたかも実在しそうな協会や支援団体を紹介して、消費者に信頼できそうな印象を与えて勧誘する場合もあります。不用意に紹介された協会や団体に連絡してはいけません。



### 事例6 その 強引な送りつけに注意 健康食品の相談増加中



「ご注文の健康食品を代金引換で送ります」と電話があった。値段を確認すると2万8,000円と言われた。年金生活なのでそんなに高いものは頼まないし、頼んでいないと断ると、申込みを受けた録音がある、間違いないと強い口調で言われた。これから自宅に商品が届くと思うと、心配だ。(80代女性)



健康食品を強引に送りつける相談が市内でも多数寄せられています。特に、高齢者からの相談が多く「注文した覚えがないのに、事業者から健康食品を送られてきた」、また、「申し込んだのだから支払え」と高圧的に言われ買ってしまったというケースもあります。

注文した覚えのない電話には、「頼んでいない」とはっきり断りましょう。商品が届けられたときは、宅配業者に「受け取りません」と拒否してください。代金を請求されても支払う必要はありません。ただし、その後のトラブルに備えて、送り主業者名、住所、電話番号などを控えておきましょう。

代金を支払ってしまったら、あきらめずに消費生活センターへ相談しましょう。解決できる場合があります。



借金問題は解決できます。  
一人で悩まず相談  
してください。

一人で悩まずに消費生活センターに相談してください。相談員が、どこからどのくらい借りているか、返済状況はどうかなどの債務の状況や生活の状況をうかがいます。ご希望により、相談の内容に適した専門機関（弁護士や司法書士）を紹介いたします。専門の機関では、費用がかかりますが、債務者の状況によっては国の民事法律扶助が利用できる場合があります。

### 家族、近隣、仲間などの 気付きや、助け合い

で被害を防ぐこともできます。

本人とよく相談して  
消費生活センターに相談してください。

### 気付きのポイント!

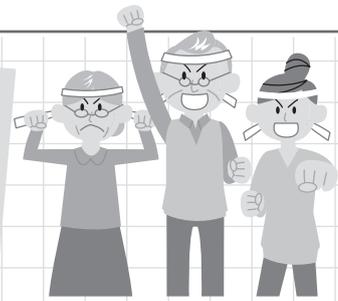
お近くの高齢者に

- 最近お金に困っているようだ、お金を貸してほしいと言われた。
- 見知らぬ業者が、よく出入りしている。
- 見慣れない車がよく家の前に止まっている。
- 家の中に、見慣れないダンボールの山やたくさんの商品がある。



# 消費者力検定!

いざという時に正しい判断ができるように、日常で起こりうるトラブルをクイズで確認しておきましょう。



## 【第1問】

次のうち、契約が成立しているものはいくつあるでしょう。

- ① 友だちと遊びに行く約束をした。
- ② コンビニで飲み物を買った。
- ③ レンタル店でDVDを借りた。
- ④ クリーニング店に制服のクリーニングを依頼した。

## 【第2問】

携帯電話でホームページを閲覧中に年齢確認をクリックしたところ、「登録が完了しました。3日以内に登録料をお振り込みください。お振り込みがない場合は自宅に伺います」と表示された。自分は登録したつもりはない。この場合、最もよいと思われる対応はどれでしょう。

- ① 自宅に来られては困るので登録料を支払う。
- ② 登録料は支払うが、今後は心配なので携帯電話を解約する。
- ③ 登録した覚えはないと返信メールを送る。
- ④ 連絡もせず、登録料の支払いもしない。

## 【第3問】

次の事例の対応として適切でないものはどれでしょう。

「健康についてのアンケートにお答えください」という電話があり、答えているうちに健康食品の契約をしてしまった。

- ① 商品到着後、開封し、一部食べたが不要だと思えたのでクーリング・オフをする。
- ② いらないので商品は受け取り拒否をする。その旨はがきを出す。
- ③ 8日以内にクーリング・オフの書面を発送する。商品は着払いで返送する。

## こたえ

### 第1問の正解：3つ（②③④の3つです）

契約は法律でルールが定められ、法的な責任が生じる約束のことです。①は単なる約束で、法律上の責任を伴わないので契約とはいえません。②は売買契約、③は賃貸借契約、④は仕事の完成を請け負う請負契約だと考えられ、いずれも契約は成立しています。

### 第2問の正解：④

登録した覚えがない場合は、契約が成立しているとはいえず支払い義務はありません。連絡をすると個人情報を知ら

れかねないので連絡もしない方がよいです。メールアドレスから個人が特定されることはないので、自宅に来るとは考えられません。支払いをすると不当請求事業者に利益を与えることとなります。

### 第3問の正解：①

電話勧誘販売は契約書受領日を含む8日以内はクーリング・オフができます。しかし消耗品である健康食品や化粧品等、使用により商品価値が回復できないものに対しては費用が発生します。

出典：クイズで学ぶ消費者力（東京都、東京都生協連作成ウェブサイト）

## 市民の強い味方

# 消費生活センターがあります。

消費生活センターは、平成21年に施行された消費者安全法に基づき設置された、消費者安全の確保に関する消費生活相談等の事務を行う行政機関です。市民の消費生活における被害を防止し、その安全確保をするため、主に次の事務を行っています。

- ① 事業者に対する消費者からの苦情に対する相談（消費生活相談）
- ② 事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせん
- ③ 消費者安全の確保のための必要な情報収集および提供（悪質商法被害、商品・サービスに関する苦情、業者とのトラブル、多重債務など消費生活に関するさまざまな相談への対応）

相談日	毎週月から金曜日(祝日・年末年始等を除く)
相談時間	10:00~12:00、13:00~16:00
相談員	消費生活に関する専門の相談員が相談に応じます。
その他	予約不要。直接消費生活センターへ。電話相談可。

※相談内容等についての秘密厳守。相談無料。お気軽にご相談ください。

## 北本市消費生活センター

北本市役所市民課内 ☎594-5529

### その他の機関での消費生活相談窓口

埼玉県消費生活支援センター（祝日・年末年始は除く）

毎週月から土曜日 9:00~16:00

☎048-261-0999(相談専用)

(社)全国消費生活相談員協会「週末電話相談」(年末年始は除く)

毎週土・日曜日 10:00~12:00・13:00~16:00

☎03-5614-0189

(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(年末年始は除く)

毎週日曜日 11:00~16:00

☎03-5729-3711

(独)国民生活センター「お屋の消費生活相談」

毎週月から金曜日(平日) 11:00~13:00

☎03-3446-0999

次号の特集は「平成26年度予算」を予定しています。