

特集

あなたは狙われています！

～消費生活センターからの警告～

私たちは毎日のように物を買ひ、消費し、サービスを受けながら生活しています。経済環境や生活スタイルの変化に伴い、便利さや快適さが増していく中で、商品やサービスはますます多様化・複雑化し、消費に関するトラブルが多数発生しています。最近、インターネットをはじめとする通信サービス関連のトラブルや、高齢者を狙った悪質商法によるトラブルなど、市への相談内容も多様化、複雑化、深刻化しています。

平成25年度中に市に寄せられた相談で最も多いのがこれらの消費生活に関するもので、その件数は428件。そのうち60歳以上の人の相談が209件と全体の約半数を占めています。また、この件数は、過去3年間で急激に増加しています【グラフ】。

あなたは、「私ならだまされない」、「自分には関係ない」と思っていますか。

今回の特集では、最近増加している相談内容から、だましの手口とその対処法について学び、どのようなことに気をつけたらよいのか、一緒に考えてみましょう。

● 問合せ先 情報広報課市民サービス係 (☎23 2 1 3 3)

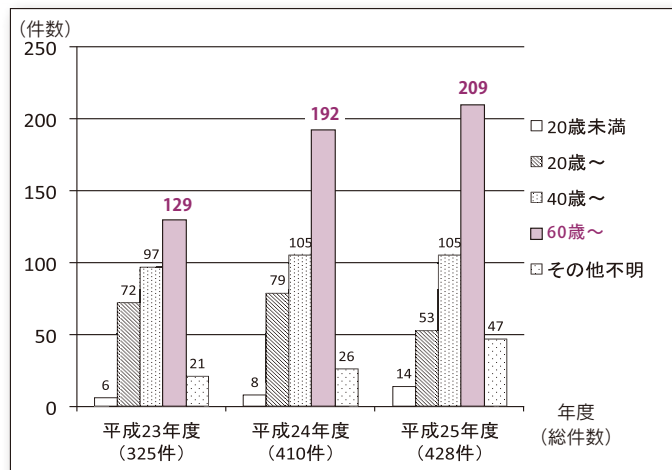
「自分だけは大丈夫」
と思いませんか



だまされないちゃん

佐賀県くらしの安全安心課
マスコットキャラクター

【グラフ】市に寄せられた年齢別消費生活相談件数
(過去3年間の推移)



急増する消費トラブルの状況

市に最も多く寄せられる消費生活相談の中でもインターネットや悪質商法に関連したトラブルが毎年上位を占めています。ここでは、トラブルとなる背景や特徴、手口などについて、また、市に寄せられた消費生活相談の状況について、さらに、どうして高齢者が狙われやすいのかについて、まずは知ることからはじめましょう。

■最近急増するインターネットに関するトラブル

インターネットや携帯電話の発達、クレジットカード、電子マネーなど、多様な決済方法が普及したことにより、現金を介さずに簡単に買い物や借金ができるようになりました。便利な環境に慣れると『契約』という行為に対する慎重さが希薄になりがちです。

その結果、思わぬ損害やトラブルに見舞われてしまうことも少なくありません。また、メールを使った架空請求や、サクラを使った出会い系サイト、仮想空間を売買するマルチ商法など、悪質な業者のだましのテクニクが日々巧妙化しています。

■依然として多い悪質商法
消費者の『不安』や『欲』、

『無知』につけ込んで、大切なお金や財産をだまし取るうとする悪質商法も、私たちの身近なところで多く発生しています。

〈多様な悪質商法の手口〉

契約は、相互の合意で成立します。しかし、なかには訪問販売や電話勧誘販売のように不意打ちで現れ、『アンケートにご協力を』、『点検に来ました』、『新規開店の宣伝にきました』などと販売目的を隠した勧誘をはじめ、『ガンが治った人がいる』、『今、修理しないと家が傷む』、『友人に紹介すれば高額な紹介料ももらえる』などの虚偽の勧誘を受けた例や、ファミレスなどで何時間も説得して帰さない強引な勧誘など、合意といえないような販売方法によるトラブルが発生しています。

■勧誘方法は法律で厳しく規制

訪問販売や電話勧誘などを断った人に対して、繰り返し勧誘することは、法律で禁止されています。

■市消費生活相談の状況

平成25年度に市に寄せら

れた消費生活相談件数は428件で、24年度より18件増加しています。相談内容は、サラ金・フリーローンなど多重債務に関するものが93件と最も多く、次に、インターネットなどの不当・架空請求、健康食品の送りつけの順になっています【別表】。

【別表】平成25年度市消費生活相談内容上位10位（年間相談件数428件中）

順位	商品・役務名	件数	内容
1	サラ金・フリーローンなど多重債務	93	多重債務やヤミ金、クレジットカード、住宅ローンなど
2	インターネットなどの不当・架空請求	63	インターネットや携帯電話などによる身に覚えのない請求（アダルトサイトなど）
3	健康食品・食料品	59	健康食品の送りつけなどによるトラブル
4	新聞・書籍・携帯電話機	27	新聞の契約や中途解約、書籍の電話勧誘販売などのトラブル
5	家庭用医療器具などの販売	22	訪問販売などによる高額な電気治療器などの販売トラブル
6	住居品	15	漬物容器や水素水サーバー、布団、タンスなどに関するトラブル
7	賃貸アパート・レンタル商品	13	中途解約や退去時の敷金返還などのトラブル
8	被服品	12	紳士服や着物、バッグなどに関するトラブル
9	医療サービス	11	医療サービスに関するトラブル
10	派遣登録など	10	派遣登録や過払い金返還手続きのトラブル

高齢者は狙われやすい？

どうして高齢の人が狙われやすいのでしょうか。高齢者の特徴として、次のようなことがいわれています。

【特徴①】

さまざま不安を抱えている

比較的資産があっても、生活や健康への不安があったり、孤独で話し相手を求めていたりするケースが多く、悪質な業者はこのような高齢者の心理を巧みに利用してきます。

【特徴②】

だまされたことに気づかない

悪質な業者は優しい言葉で近づいて、高齢者の話し相手になってくれます。高齢者本人が、自分がだまされていると気づかない場合や、親しくなった販売員の優しい言葉を信じて契約してしまいます。

【特徴③】

被害にあっても相談しない

被害にあつたと自覚していても、誰にも相談しない場合も少なくありません。被害にあったことを恥ずかしく思い、迷惑をかけたくないと思ったり、だまされた自分が悪いと自らを責めたりする人もいます。



年齢に関係なく相談が多く寄せられているインターネットに関連するトラブルや、特に高齢者が狙われやすいとされる悪質商法によるトラブルについて、その事例と対処方法を紹介します。年々巧妙化するだましの手口に気をつけましょう。

インターネット関連

◆インターネット通販

手軽で便利なインターネット通販ですが、「偽物が届いた」、「お金を支払ったのに商品が届かない」などのトラブルが発生している。

【対策・対処方法】

- ①会社名や住所、電話番号など、事業者の情報をしっかりと確認する。
- ②クレジットカードが利用できず、振込先が個人名口座の場合は十分注意する。
- ③キャンセルや返品条件、利用規約は事前に確認する。

◆アダルトサイトの請求画面が消えない

無料の動画サイトを見ていたら、いつの間にかアダルトサイトに接続された。年

様化や、複雑化が進んだことで、トラブルが顕在化しにくく、いったんトラブルになると解決が難しくなっている。また、子どもの低年齢化の傾向も見られる。

【対策・対処方法】

- ①親子でゲームについて確認し、話し合う。
- ②ゲームの内容や課金の仕組みを確認する。子どもが遊んでいるゲームが有料か無料か、有料サービス利用時は課金状況を随時確認する。
- ③大人はクレジットカードの利用明細を毎月確認する。クレジットカードの保管や登録情報、サイトIDの管理には細心の注意を払う。

悪質商法

◆点検商法

「無料で点検する」などと突然訪問し、「シロアリの被害がある」、「すぐに修理が必要」などと不安をあおり、商品やサービスを契約させる。

【対策・対処方法】

- ①断りにくくなるので、家に入れない。
- ②ぎせんとした態度で断る。
- ③契約する場合は、複数業者から見積もりをもらう。

◆催眠商法

「景品をあげる」、「健康にいい話をする」などと人を集め、会場で日用品などを配り、雰囲気盛り上げ、高額な商品売りつける。

【対策・対処方法】

- ①空き店舗や臨時的な会場での販売会には注意する。

◆送りつけ商法（ネガティブ・オプシヨン）

注文していない商品を一方向的に送りつけ、代金を支払わせる。

【対策・対処方法】

- ①商品を一方的に送りつけられた場合は、代金を支払う義務や受け取る必要はない。
- ②受け取りを拒否する。
- ③受け取ってしまった場合は、すぐに消費生活センターに相談する。

◆利殖商法

未公開株や外国債、マンションや土地など、「必ずもうかる」などと言って投資や購入を勧める。

【対策・対処方法】

- ①安易なもうけ話は、相手にせず、きっぱりと断る。
- ②おかしいと思ったら、すぐに相談する。

市消費生活相談員からのワンポイント・アドバイス

上記のほかにも、多くの相談が寄せられています。次のようなことにも心がけ、常に冷静に対応し、だまされないようにしましょう。

- ①インターネットの光回線契約やプロバイダ契約をする場合は、事前に書面の交付を事業者へ求め、契約内容や利用料金、解約条件などを十分確認する。
 - ②投資やもうけ話に関する詐欺的な勧誘など、不審な電話はすぐに切る。
 - ③不審な電話勧誘への対策として、留守番電話機能を利用すると有効。
 - ④いったん結んだ契約は、容易に解約することができないため、すべての契約は、慎重に行う。
 - ⑤高齢者の消費トラブルを防ぐため、家族や周囲が、日ごろから、高齢者本人の様子を見守るようにする。
- 少しでも疑問や不安を感じたら、申し込みや契約、支払いをする前に、一人で悩まず、市消費生活センターに相談してください。

トラブルにあわないために

各種相談窓口の紹介

市では、消費生活相談のほかにも、各種相談窓口を設置しています。相談は無料で、秘密は厳守します。市民の皆さん、一人で悩まず、気軽にご相談ください。
※ 相談場所は、市役所 1 階 市民相談コーナー（年金相談は市役所 1 階市民口ビエ前の面接室）です。

◆ 人権相談

- 日時 第1・3火曜日 午前10時～正午
- 相談員 人権擁護委員
- 相談内容 家庭内のもめごとや近隣のトラブル、女性や子どもに対する虐待・差別、いじめなどの人権問題
- ※ 佐賀地方司法局伊万里支局（☎②2492）にも相談できます。
- ▷ 日時 月～金曜日
午前8時30分～午後5時15分

◆ 法律相談（要予約 ☎②2133）

- 日時 第2・4水曜日 午前10時～午後3時
- 相談時間 1人20～25分
- 相談員 弁護士（佐賀県弁護士会唐津部会所属）
- 相談内容 法的なもの（離婚や相続、売買、賃借問題など民事事件の法律全般）

◆ 司法書士相談（要予約 ☎②2133）

- 日時 第1木曜日 午前10時～正午
- 相談時間 1人30分
- 相談員 司法書士
- 相談内容 土地・建物の登記や相続、金銭トラブルなど

◆ 不動産相談

- 日時 第2木曜日 午前10時～午後3時
- 相談員 一般社団法人佐賀県宅地建物取引業協会
- 相談内容 不動産（業者や契約、報酬、借地借家、手付金、登記、ローン、価格など）に関すること

◆ 公証人相談（要予約 ☎②2133）

- 日時 第3木曜日 午前10時～午後3時
- 相談時間 1人40分
- 相談員 公証人（唐津公証役場）
- 相談内容 遺言の作成に関する事項、相続など

◆ 行政相談

- 日時 第3金曜日 午前9時～正午
- 相談員 総務大臣委嘱の行政相談委員
- 相談内容 国など行政への要望や意見、苦情、暮らしの中で起こる相談

◆ 年金相談（唐津年金事務所へ要予約

- ☎0955⑦5161）
- 日時 金曜日 午前9時30分～午後3時30分
- 相談員 唐津年金事務所職員
- 相談内容 年金に関すること
- 場所 市役所1階の面接室（市民口ビエ前）

※ 都合により、相談日時を変更する場合があります。
※ 毎月の広報伊万里や伊万里ケーブルテレビでも案内しています。

注意していてもトラブルに巻き込まれたとき、また、巻き込まれそうになったときは、消費生活相談窓口へ相談してください。契約してしまったとしても『クーリング・オフ制度』で契約解除できる場合があります。

■ 消費者を守ってくれる『クーリング・オフ制度』

クーリング・オフは、消費者が訪問販売などの不意打ち的な取引で契約したり、マルチ商法などの複雑でリスクが高い取引で契約したりした場合に、一定期間内であれば、無条件で一方向的に契約を解除できる制度です。

＜クーリング・オフの方法＞

- ① 必ず書面で行う（はがきでも可）。
- ② 期間内に通知する。
- ③ クレジット契約をしている場合は、販売会社と信販会社に同時に通知する。
- ④ はがきの両面をコピーする。
- ⑤ 『特定記録郵便』または『簡易書留』で送付し、コピーや送付の記録は一緒に保管しておく。

■ 出前講座を開催中

市では消費トラブルについて、専門の講師を派遣して出前講座を開催しています。地域や高齢者の集まり、学校や社員研修などの場に出向いて説明します。

● テーマ・内容

- ▽ 契約の基礎知識、悪質商法の実態と対策（若者・一般向け）
- ▽ 悪質商法に対する高齢者の被害防止（高齢者向け）
- ▽ 高齢者・障害者の被害防止と早期発見（支援・見守り関係者向け）
- ▽ インターネット・携帯電話トラブル
- 問合せ 情報広報課 市民サービス係（☎②2133）

『困った』、『どうしよう』などの消費トラブルは、早めに相談を



悪質商法のトラブルに巻き込まれてしまった場合や巻き込まれそうな場合、クーリング・オフなどについて、専門の消費生活相談員が相談を受け付けています。

● 相談先・相談日時

- ▷ 市消費生活センター（市役所1階）（☎②2136）
月～金曜日（年末・年始、祝日を除く）
午前10時～午後4時
- ▷ 佐賀県消費生活センター（☎0952④0999）
毎日（年末・年始を除く）午前9時～午後5時
- ▷ 伊万里警察署（☎③3144）