

だまされないで！！

もしものときは消費生活センター・市民相談窓口へ

◎問合先 情報広報課市民サービス係 ☎(23)21333

市に寄せられる相談で最も多いのは、消費生活に関するトラブルです。その中でも、若い年代を中心にする年代が多いのが、インターネットをはじめとする通信関連のトラブルです。また、高齢者を狙った悪質な手口による相談も寄せられており、その内容はますます深刻化してきています。

「私は大丈夫」と思っていないですか。

今回の特集では、市消費生活センターに寄せられた相談の主な内容と年代別件数や特徴、トラブルの事例と対処方法などを紹介します。だまされないために、私たちはどのようなことに注意したり、心掛けたりする必要があるのかを考えてみましょう。

【別表1】平成26年度 市消費生活相談内容〔多い順に9位まで〕
(年間相談件数 327 件中)

順位	商品・役務名	件数	内容
1	インターネット・通信関連	64	インターネットや携帯電話などによる利用した覚えの無い請求（アダルト・出会い系サイトなど）、通信契約、オンラインゲームなどに関するもの
2	金融関連サービス	53	多重債務や債権回収、投資、クレジットカードなどに関するもの
3	教養娯楽品	33	新聞の契約や中途解約、学習教材や海外宝くじなどに関するもの
4	健康食品など	25	健康食品の送りつけなどに関するもの
5	住居品	15	布団や浄水器などの販売に関するもの
6	被服品	13	ブランドスニーカーやバッグ、アクセサリなどの購入に関するもの
7	商品一般	12	架空請求はがきや利用した覚えの無いクレジット請求、頼んだ覚えのない商品の送付などに関するもの
8	保健衛生品	10	配置薬や化粧品などに関するもの
9	保険・福祉サービス	6	エステや医療サービスに関するもの
	土地・建物	6	賃貸アパートや土地に関するもの
	工事・建設・設備	6	中古住宅や新築住宅、ソーラーシステム、住宅設備品に関するもの
	その他の役務	6	個人情報の削除に関するものなど

若い年代を中心に 全体的に多いネットトラブル

平成 26 年度、市に寄せられた消費生活相談は 327 件。年代別では、インターネット・通信関連が 40 歳代までの年代で 1 位。そのほかの年代でも相談が比較的多くなっています。



消費生活相談の内訳と年代別相談件数

平成 26 年度に市に寄せられた消費生活相談では、インターネットや携帯電話などによる身に覚えの無い請求といった『インターネット・通信関連』に関するものが 64 件と最も多くなっています（前ページ下段【別表 1】参照）。これを年代別にみると、40 歳代までは『インターネット・通信関連』が、50 歳代以上は『金融関連サービス』がそれぞれ 1 位となっています。また、『インターネット・通信関連』は、50 歳代以上でも第 3 位までに入るなど、全年代で多い相談内容となっています（下【別表 2】参照）。

【別表 2】契約当事者の年代別相談件数・内容（最も多いもの・平成 26 年度）

年代	相談件数	最も多い相談内容（件数）		参考
20 歳未満	6	インターネット・通信関連	3	
20 歳代	28	インターネット・通信関連	12	
30 歳代	35	インターネット・通信関連	11	
40 歳代	35	インターネット・通信関連	15	
50 歳代	47	金融関連サービス	8	インターネット・通信関連は 2 位（5 件）
60 歳代	52	金融関連サービス	13	インターネット・通信関連は 3 位（6 件）
70 歳以上	104	金融関連サービス	15	インターネット・通信関連は 3 位（7 件）
その他・不明	20	インターネット・通信関連	5	
合計	327			インターネット・通信関連 64 件

インターネット・通信関連に関するトラブル事例とその対処方法

◆アダルトサイトによる架空請求トラブル （ワンクリック請求）



無料の動画サイトを見ていたら、いきなりアダルトサイトに接続され、登録完了になってしまい、高額な料金を請求された。

解約したいと思いついてサイトの連絡先に電話すると個人情報を知られ、そのあと何度も電話がかかってくるので料金を請求された。

⇒【対処方法】

- ▷ 請求は無視してお金は絶対に支払わない。現金の振り込み以外に電子マネーを購入させる手口もあるので注意する。
 - ▷ 安易に『はい』や『ENTER』などをクリックしたり、プログラムをダウンロードしたりしない。
 - ▷ 個人情報を提供することになるので業者には連絡しない。
 - ▷ ウイルス対策ソフトは常に最新の状態に保つ。
- ※ 請求画面を閉じても繰り返し表示されたり、パソコンを再起動しても請求画面が現れたりするのは、ウイルスに感染している可能性があります。

◆インターネット通販トラブル

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』などのトラブルも起きています。

⇒【対処方法】

- ▷ 所在地や連絡先など事業者の情報をしっかり確認する。
- ▷ クレジットカードが利用できず、振込先口座が個人名の場合には十分注意する。
- ▷ キャンセルや返品条件、利用規約は事前に必ず確認する。

◆副業サイトや出会い系サイトによるトラブル

インターネットで副業を検索すると、『簡単にお金が稼げる』、『メールをするだけでお金がもらえる』と表示したサイトがあったので会員登録した。しかし、登録費用やお金を受け取るための手続き費用などさまざまな理由で費用を請求され、支払ったが、実際にお金は振り込まれなかった。

⇒【対処方法】

- ▷ 将来得られるという収入を前提とした支払いは避ける。
- ※ 簡単にお金がもらえるサイトはありません。



高齢者に多い 電話や訪問によるトラブル

60歳以上の人の相談は156件。全体の約半数を占めています。日中家に居ることが多い高齢者は、電話勧誘販売や訪問販売に遭う危険性が高くなります。最近多いトラブル事例と対処方法を紹介します。



◆金融関連サービス（多重債務）

自分の返済能力以上の借金を抱え、その返済のために複数の消費者金融や『ヤミ金融』に手を出し、借金返済が困難になる。



⇒ 【対処方法】

一刻も早く弁護士などの専門家に相談し、債務整理に取りかかる。

※消費生活センターは、専門家の支援を受ける前の身近な相談窓口として相談を受け付けています。

◆突然の電話や訪問によるトラブル

▷布団の打ち直しや購入

『古い布団の打ち直しをする』という業者が訪問し高額な契約をさせたり、以前購入した布団を見て「シミがある」などと言って新しい布団を購入させたりする。

▷訪問買い取り

『不用品を買い取る』という電話があったので自宅への来訪を承諾したら、指輪などの貴金属を安値で買い取って行った。

⇒ 【対処方法】

▷見知らぬ業者の訪問は安易に承諾しない。

▷一人で契約せず、家族に相談し、必要がなければきっぱり断る。

※被害を未然に防いだり、拡大させないためには、家族や周囲の人の協力が不可欠です。日ごろから、見慣れない商品が大量にないか、不審な契約書がないかなど、家の中や生活状況の変化に注意しましょう。

◆催眠商法によるトラブル

『景品をあげる』、『健康に良い話をする』などと誘って人を集め、会場で日用品などを配り、雰囲気盛り上げたあとに、高額な商品を購入させる。

⇒ 【対処方法】

▷空き店舗や、臨時的な会場での販売には注意する。

▷そういう場所には行かない。

消費生活相談

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・☎2136)

・月～金曜日 午前10時～午後4時

※年末・年始、祝日を除く。

▷佐賀県消費生活センター

(佐賀市アバンセ・

☎095240999)

・毎日(年末・年始を除く)

午前9時～午後5時

▷伊万里警察署 (☎3144)

さまざまな手口を使う

詐欺電話に注意

▽息子を名乗り、「株で失敗した」、「会社の金を使い込んだ」などと言って現金を要求する。

▽市役所などの公的機関の職員を名乗り、「医療費の還付金がある」などと言ってATMでお金を振り込ませる。

▽警察官を名乗り、「個人情報漏れている」、「通帳が偽造されている」などと言って現金や通帳をだまし取る。

【対処方法】

▽電話でお金を要求する場合は詐欺の可能性が高いので、電話の相手とは話をせずにすぐに切る。

▽非通知でかかってくる電話には出ない。

▽留守番電話機能を利用する。



困ったときは 一人で悩まず早めに相談

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階市民ロビー前の面接室）。相談無料。秘密厳守。



人権相談の様子

■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

■司法書士相談（要予約・☎㊟2133）

- **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）に関する事

■公証人相談（要予約・☎㊟2133）

- **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

■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・子どもに対する虐待や差別、いじめなどの人権問題
- 佐賀地方方法務局伊万里支局（☎㊟2492）への相談
- ▷ **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・☎㊟2133）

- **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）

■年金相談

- （唐津年金事務所へ要予約・☎0955㊟5161）
- **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** 年金に関する事
 - **場所** 市役所1階の面接室（市民ロビー前）

※相談日時を変更する場合があります（広報伊万里に毎月掲載）。正午～午後1時は休みです。

出前講座の案内

市は、消費トラブルに関して専門の講師を派遣し、出前講座を実施しています。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、悪質商法の手口や対処方法などを説明します。

- **テーマ・内容（対象）**
 - ▷ 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
- **申込・問合せ先** 情報広報課市民サービス係（☎㊟2133）

私たちに相談してください

消費生活相談員 竹山みやこ

家に不審な電話がかかってきたことはありませんか。私は最近、個人名で『アンケート調査に答えてください』や、『無料で商品を送ります』という内容の電話を受けたことがあります。私が電話に出るなり、親しげな口調で話を続けるので、知っている人かと思いいろんな電話を切れませんでした。無料で商品を送ると言われ、やっと勧誘の電話だと気づきました。日ごろ皆さんには、「不審な電話はすぐに切るように」と言っているから、私自身、すぐに勧誘の電話かどうか判断できませんでしたが、不審な電話は、突然かかってくる相手はプロです。被害に遭ったとしても、あなたが悪いわけではない、恥ずかしいことではありません。まずは、怪しい電話だと気づいたら、すぐに切りましょう。もしも、被害にあったら、一人で悩まず、周りの人や、消費生活センターに相談してください。