

5月は消費者月間です

～築こう 豊かな消費社会 誰一人取り残さない 2019～

● 問合せ 情報広報課市民サービス係 (☎☎2133)



『消費者』とは、お金を払って商品を手に入れたり、サービスの提供を受けたりする人のことを言います。

私たちは、朝起きてから夜眠りに就くまで、電気をつけて、水道の蛇口をひねって顔を洗って、コンビニでパンを買って…とさまざまなサービスを受けたり、買い物をしたりしながら生活しています。意識せずに毎日『消費行動』を行っていますが、私たちはみな『消費者』なのです。

一人一人のライフスタイルに合わせ、私たち消費者を取り巻く環境は日々めまぐるしく変化しています。いろいろな業界の規制緩和やインターネット技術の進展により、利便性の高いサービスや商品の提供を受けられるようになり、支払い方法も現金払いのほかにクレジットカード、電子マネー

などいろいろな方法が選択できるようになりました。

しかしその一方で、消費者トラブルは複雑化しており、消費生活センターに寄せられる相談も多岐にわたっています。また、悪質商法や詐欺の手法も日々巧妙化しており、悪質業者や詐欺グループは、あの手この手で消費者をねらっています。

消費者と事業者との間には、経済力、情報の質や量、交渉力などに大きな格差があります。今回の特集では、消費者の中でもさらに弱い立場であるといえる若者と高齢者について、どのような配慮が必要なのか、また、よくある相談事例とその対処法などについて紹介します。

一人一人が『消費者』であることの自覚を持ち、トラブルに巻き込まれないように一緒に学んでいきましょう。



市の消費者トラブルの現状

市消費生活センターには、毎年多くの相談が寄せられています。年代別の相談内容や、全体的な相談の傾向をみてみましょう。

平成30年度の市消費生活センターにおける相談件数は332件。相談当事者を年齢別にみると、70歳以上の割合が約33%と多く、次いで60歳代が約22%と、高齢者の割合が高いことが分かります。

また、50歳代以上の人からの相談は特に架空請求などにまつわる相談が多く、一方で40歳代以下の人からの相談は、インターネット・通信関連にまつわる相談が多くなっているようです。

契約とは

契約とは、法的な責任のある約束のこと。一旦結ぶと、どちらかの都合で一方的に契約を解消することはできません。

契約は、『買い手』が『申し込み』をして、『売り手』がそれを『承諾』したときに成立します。つまり当事者同士の間で合意をすれば成立するのです。



相談の傾向として、最も多いのは、架空請求はがきや架空請求メールに関する相談。次に多いのは、光回線契約、副業や投資などで高額収入を得ることができると称してSNSやインターネットで販売されるノウハウなどの『情報商材』、出会い系サイトなど通信サービスに関する相談。その他は多重債務、クレジットカード、投資型商品など、金融に関する相談の順になっています。

年代別相談件数・内容

年代	相談件数	うち最も多い相談の内容	件数	備考
20歳未満	2	インターネット・通信関連	2	
20歳代	19	インターネット・通信関連	5	金融関連サービス（5件）が同順位
30歳代	26	インターネット・通信関連	5	商品一般（3件）、被服品（3件）、金融関連サービス（3件）が2位
40歳代	45	インターネット・通信関連	12	金融関連サービス（11件）が2位
50歳代	31	商品一般（架空請求など）	8	インターネット・通信関連（4件）、土地・建物（4件）が2位
60歳代	72	商品一般（架空請求など）	18	インターネット・通信関連（10件）が2位
70歳以上	111	商品一般（架空請求など）	33	インターネット・通信関連（13件）が2位
その他・不明	26			
合計	332			

平成30年度消費生活相談トップ10

順位	商品・役務名	件数	内容
1	商品一般	65	架空請求はがき・架空請求メールなどに関する相談
2	インターネット・通信関連	52	光回線、SNSの情報商材、出会い系サイトなどに関する相談
3	金融関連サービス	40	多重債務、投資商品、クレジットカードなどに関する相談
4	健康食品など	23	健康食品などの購入に関する相談
5	その他の役務	22	冠婚葬祭互助会などに関する相談
5	土地・建物・設備	22	塗装工事、瓦止工事、賃貸アパート、太陽光発電システム、土地などに関する相談
7	教養娯楽品	21	新聞やスマートフォンの契約などに関する相談
8	住居品	20	浄水器、布団、火災警報器などの契約トラブル
9	保健衛生品	15	配置薬、化粧品などの購入に関する相談
10	その他の相談	14	相隣関係、家計管理

年間全相談件数 332件（※上記の合計ではない）



成年になる前から消費者の意識を

知識や経験などが不十分なため、消費者トラブルに巻き込まれやすい若者。注意する点などを確認しましょう。

未成年者の契約

未成年者（未成年者が結婚している場合は除く）が契約をするには、原則として法定代理人（親権者や未成年後見人）の同意が必要です。法定代理人は、未成年者の代わりに契約をすることができずし、未成年者が同意を得ないで行った契約を取り消すこともできません。

ただし、無料で物をもらう場合やお小遣いの使い道などについては、同意はいりません。また、未成年者が成人であるとうそをついたり、保護者の同意を得ていると信じさせたりするなど、相手をだました場合には、契約を取り消すことができません。

成年年齢が18歳に

成年年齢を20歳から18歳に引き下げる民法改正案が成立し、令和4年（2022年）

4月に施行されます。

知識や経験、理解力、判断力が不十分な若者は、悪質業者のターゲットにされやすく、実際に現在でも、19歳までと比較して、未成年取消しができなくなる20歳以降の相談が増えています。

成年年齢が18歳に引き下げられると、今後は18歳になった時点でターゲットとされ、社会経験のほとんどない若者の消費者被害が増加することが心配されます。

このため、成年になる前の早いうちから、消費について学んでいく必要があります。



若者に多いトラブルとその対処法

マルチ商法

マルチ商法とは、会員が新規会員を誘い、その会員がさらに別の会員を誘うことで、階層組織を拡大する仕組みです。「知り合いを誘って会員にすると、報酬を得ることができる」などと勧誘して、商品などを購入させたりします。

〈相談事例〉

大学の友達から「いいアルバイトがある」と誘われ、説明会で商品の販売店の登録をした。登録料は35万円。勧められるまま、消費者金融からの借入れをして支払った。その後、商品は全く売れず、返済もできずにいる。

〈対処法〉

- ・『楽にもうかる』ことは通常ありえない。
- ・友達や知人から勧誘されて断りにくくても、その場で絶対に契約しない。必要がなければきっぱりと断る。
- ・借金をしてまで契約しない。

情報商材

情報商材とは、インターネットなどで、副業や投資、ギャンブルなどで高額収入を得るためのノウハウなどと称して販売されている情報のことです。

〈相談事例〉

インターネットで『誰でもすぐ収入が得られる』という広告を見つけたため連絡すると、確実にもうけることができると言われ、情報商材の代金として50万円を払った。しかし、なかなか収入が得られない。その後、連絡が取れなくなってしまった。

〈対処法〉

- ・『楽にもうかる』ことは通常ありえない。怪しいと思ったら、連絡しない。
- ・高額な契約の話になったり、話が違うと思ったら、きっぱり契約を断る。
- ・借金をしてまで契約しない。



高齢者にも多いトラブル

健康不安や孤独など、さまざまな要因から契約上の被害にあいややすい高齢者。対処法の確認とともに周囲の見守りも必要です。

被害にあいややすい特徴

高齢者は、

▼健康などへの不安があったり、孤独を感じていたりする場が多いため、その心理を利用した巧みな言葉にだまされやすい傾向にあります。

▼一人住まいや高齢者だけの世帯、また日中一人家でいるという環境が多く、契約するときに、トラブルにあったあとも、誰にも相談できないことが多い傾向にあり、被害

を拡大させてしまいます。

▼現代の多様化した消費者環境への適応が難しかったり、新しい情報を得ることができにくい傾向にあります。しかし、これまでの経験上の判断によって、なかなか周囲への相談ができません。

周囲が見守りを

高齢者は、自分からはなかなか相談ができません。家庭や地域で温かく見守りましょう。

高齢者に寄り添う社会でありたい

さまざまなステージに分けられる私たちの人生。中でも老年期は、人生経験は豊富であるものの、身体的にも心理的にも、不安を抱えながら生きる時期と言えます。

そんな不安を取り除くために私たちにできること。一つは『高齢者にも役割を』ということです。家庭や地域社会で役割を持つことが自己肯定感につながります。自己肯定感とは、自分で自分を認めることです。もう一つは、高齢者のこれまでの人生に寄り添いながら、尊敬の念を持って話に耳を傾けること。

高齢者だけでなく誰に対してでもそのような配慮ができれば、誰もが幸せに生きられる社会の実現につながるのではないのでしょうか。

高齢者に多いトラブルとその対処法

点検商法（屋根、浄水器、布団）

点検商法とは、「無料で点検する」などと言って家を訪問し、点検後、うそをついたり消費者の不安をあおったりして、高額な商品やサービスを契約させる悪質商法です。

〈相談事例〉

「市役所から依頼されて排水管の点検をしている」と業者が訪問してきた。点検後、「清掃をした方がいい」と言われ、その場で契約した。後で市役所に確認したら、点検は依頼されていないことが分かった。

〈対処法〉

- ・「無料で点検」と言って訪問してくる業者には対応しない。
- ・公的機関の名前を出して訪問してきた場合は、その機関へ確認する。
- ・点検や清掃を勧められても、必要がなければきっぱり断る。
- ・その場で契約を促されても応じない。あとで家族に相談したり、他社からも見積もりを取ったりして、冷静に検討する。

電話勧誘販売（光回線）

N T T東日本およびN T T西日本が光回線サービスの卸売り（他社に販売すること）を開始しました。卸売りを受けた事業者が提供する光回線サービスを『光コラボレーション』といい、プロバイダーや携帯電話などのさまざまなサービスと組み合わせて消費者へ提供されています。

〈相談事例〉

契約中の通信事業者の名前で電話があり、「光回線が今より千円ぐらい安くなる」と勧誘された。単なるプランの変更だと思って手続きをしたら、後日、別会社との契約になっていることが分かった。

〈対処法〉

- ・契約しようとする事業者名やプランの内容などを、正確に確認する。
- ・その場ですぐに契約しない。現在の契約と提案されている契約の内容について十分比べたうえで、必要がなければきっぱり断る。
- ・光回線の契約は、電気通信事業法の『初期契約解除制度』の対象になり、契約書面が届いて8日間以内であれば、解約ができます。（ただし、解約しても、事務手数料やすでに利用したサービスの料金など、支払う必要がある料金もあります。）

困ったときは、一人で悩まず早めに相談を ～消費生活センター～

消費生活センターは、事業者と消費者の間で起こった契約トラブルや多重債務、架空請求など、消費生活全般に関する苦情や問い合わせを市民の皆さんから受け付け、助言や情報提供をしています。また、多発している消費者トラブルの周知や出前講座などの啓発活動も行っています。

秘密は厳守、相談は無料です

- 市消費生活センター（市役所1階 市民サービス係内 ☎2136）
相談日時 月～金曜日（年末年始、祝日を除く）午前10時～午後4時
- 県消費生活センター（佐賀市 アバンセ）☎0952-0999
相談日時 毎日（年末年始を除く）午前9時～午後5時
- 消費者ホットライン 188（いやや!）
最寄りの消費生活センターにつながります。



『消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン』

出前講座を利用してみませんか

消費者トラブルについて、専門の講師を派遣して出前講座を行います。平成30年度は、老人会や地域の集まり、小学校や高校で開催し、約760人が参加しました。講座の内容は、各世代に応じて設定しています。また受講する団体などと事前打ち合わせを行い、希望に沿った内容にしています。

皆さんも、地区や団体などで出前講座を活用してみませんか。

《テーマ・内容の例》

- ・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、解決策（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 など

消費者啓発パネル展

さまざまな消費者トラブルによる被害を防止するため、相談件数が多い事例と対応策などを紹介するパネル展を開催します。

- 期間 5月16日（木）～31日（金）
- 場所 市役所1階 市民ロビー

「おかしい」と思ったら消費生活センターへ

私が大学3年の冬。街で声をかけられ、友人と一緒にピルの高層階に連れて行かれて英会話教材の強引な勧誘にありました。幸いなんとか契約をせずに帰ることができましたが、気付けば時刻は23時。なんと7時間以上も勧誘を受け続けていたのです。

この話を友人にしたところ、「ついでに行ったのが悪い」「無理やりにでも帰ってくればよかったの」と言われ、とても落ち込みました。とても帰れる状況ではなかったからです。

消費生活相談員になって初めて、これが「悪質で違法な勧誘方法だったんだ」と知りましたが、もしかしたらあつたとき、断りきれないまま契約をしてしまった人がたくさんいたかもしれないと思うと、引っ掛かってしまった方が悪いのでしょうか。いいえ、そうではありません。

事業者は商売のプロです。事業者は法律を守りながら適切に事業を行う義務があります。違法な販売方法は決して

許されません。

社会的経験の少ない若者、そして高齢者は、特に『悪質業者』にねらわれやすく、言葉巧みに勧誘されるため、自分が被害にあったことにさえ気付けないことも多いのです。トラブル事例を知り、トラブルを未然に防げれば一番よいのでしょうか、どこに相談すればよいかを知っておくこと』は、いわばお守りのようなものだと思います。

「買い物トラブルにあった」「詐欺かしら」「これってどうなの」など、少しでもおかしいと思ったら、まずは消費生活センターに相談してください。消費生活相談員が皆さんの力になれるよう、精いっぱいお手伝いします。



消費生活相談員
大木 千絵美