

特集

# 5月は消費者月間です

● 問合せ まちづくり課市民相談室 (☎2133)  
消費生活センター (☎2136)



※写真はイメージです。

私たちは、日常的に物を購入したり、契約をしたりしながら生活していますが、近年、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。生活のグローバル化やさまざまな業界の規制緩和、インターネット技術の進展などにより、受けられるサービスや商品も多種多様になり、支払いも現金払いのほかにクレジットカード、電子マネーなど、さまざまな方法が利用できるようになりました。それに伴い、消費者トラブルは多様化、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渡っています。

最近、消費者の中でもさらに弱い立場であるといえる若者や高齢者、障害者の相談が増加しています。これらの人々にとっては、トラブルを防ぐためにも、また、トラブルに遭ったときも、周囲のサポートが不可欠な場合が多いと言えます。さらには、若者や高齢者、障害者自身がトラブルに遭わないために、どのようなことができるのでしょうか。

消費者として弱者であるこれらの人々は、生活のさまざまな場面においてもまた、弱者であると言えます。消費行動の部分において見守ることが、生活全般において見守ることにつながります。

今は弱い立場にない人も、かつては子どもであり、いつかは高齢者になり、いつ障害をもつとも限らないことを思えば、弱い立場の人たちを見守る行動をとることは、いずれ自分にも返ってくるものではないでしょうか。『人がいきいきと活躍する 幸せ実感のまち伊万里』を目指して、あなたも行動してみませんか。

## 各年代に広がるネットトラブル

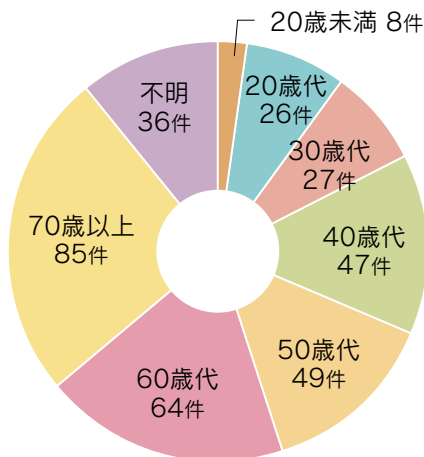
市消費生活センターには、毎年多くの相談が寄せられています。全体的な相談や年代別の相談の傾向をみてみましょう。

### 令和元年度消費生活相談トップ10

順位	商品・役務名	件数	内容
1	インターネット・通信サービス	72	架空請求・迷惑メール、アダルトサイトなどのワンクリック請求、インターネット回線の契約トラブル、オンラインゲーム、出会い系サイトなど
2	商品一般	45	不当・架空請求など
3	金融関連サービス	41	多重債務、フリーローン、サラ金、ヤミ金など
4	土地・建物・設備	28	新築請負住宅、瓦の修繕、給水設備、訪問点検商法など
5	食料品	25	健康食品の定期購入、かに購入の電話勧誘など
6	教養娯楽品	21	スマートフォン、新聞購読契約など
6	消費生活相談以外の相談	21	労働問題、相隣関係、相続など
8	保健・福祉サービス	16	医療サービス、エステなど
9	被服品	15	靴、洋服、かばんなど
9	その他の役務	15	広告サービス、冠婚葬祭など
年間全相談件数 342件（※上記の合計ではない）			

### 契約当事者の年代別相談件数・内容トップ3

年代	相談件数	1位	2位	3位
20歳未満	8	インターネット・通信サービス	化粧品	被服品
20歳代	26	インターネット・通信サービス	金融関連サービス	教養娯楽品
30歳代	27	金融関連サービス	インターネット・通信サービス	健康食品
40歳代	47	インターネット・通信サービス	商品一般	金融関連サービス
50歳代	49	健康食品	インターネット・通信サービス	金融関連サービス
60歳代	64	インターネット・通信サービス	商品一般	金融関連サービス
70歳以上	85	土地・建物・設備	商品一般	インターネット・通信サービス
不明	36			
合計	342			



そのほか、20歳未満と70歳以上を除く各年代で、多重債務といった金融関連サービスの相談が多く寄せられました。健康食品や化粧品、脱毛クリームについて、通信販売による定期購入の相談も多く寄せられました。

これは、インターネットや通信サービスが私たちの生活に欠かせないものとして、各年代がさまざまな形で利用しているためと考えられます。

令和元年度の市消費生活センターにおける相談件数は342件。相談当事者を年齢別にみると、全体の相談件数の約半数が、60歳以上のシニア世代からのものでした。70歳以上については、訪問販売による住宅のリフォームや住宅設備の相談が多く寄せられました。最近の傾向として、各年代のトップ3に、インターネット・通信サービスにまつわる相談が多くなっています。

#### 相談の特徴

## 周囲の見守りをく子ども・若者く

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。

### 成年年齢が18歳に引き下げられます

未成年者は、社会経験や知識が未熟で判断力も不十分であるため、簡単に契約をしてしまいがちで、トラブルに巻き込まれやすい傾向があります。

そこで民法では、『未成年者が契約を結ぶ場合は保護者などの法定代理人の同意を得る必要があります、保護者の同意がない場合は原則契約の取り消しをすることができ』という決まりを設けています（未成年者取消権）。

実際の相談現場を見ても、20歳未満の相談と比較すると、20歳になったとたん相談件数が急増していることが分かります。

民法の改正により、令和4年4月から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。これを受けて、18歳になったから自分の意思・判断で自由に契約を結ぶことが可能になるため、社会経験の少ない若者を狙った悪質な契約トラブル

の増加が懸念されます。

一人前の大人として扱ってもらえらるという喜びの反面、もし不当な契約を結んでしまった場合、簡単に契約を取消することができなくなってしまうので、『契約を結ぶこと』の責任の重さを社会に出る前に一足早く理解・認識してもらうことがとても重要です。

### トラブルに巻き込まれないために

子どもたちは、大人になって正しい行動や判断ができるようになるために、幼少期からさまざまな場面で少しずつ知識を身につけ、経験を重ねていきます。そんな子どもたちのために周囲の大人たちがサポートできることは、発達段階に応じた経験材料を与え、失敗を見守ることです。ただ、子どもの契約のトラブルとなると、保護者の責任も大きく伴います。子どもたちが何を考え行動しているのか日頃から関心を持ち、コミュニケーションを図りましょう。

## トラブルの一例とその対処法

### オンラインゲームでの高額な請求

オンラインゲームは、携帯電話やスマートフォンなどから気軽に参加できます。保護者の目が届きにくいので、子どもが知らないうちにトラブルに巻き込まれ、気付いたときには、重大な問題になっているという場合があります。

#### 〈相談事例〉

子どもがスマートフォンを使ってオンラインゲームで遊び、保護者のクレジットカードを使い、高額な請求が届いた。問いただすと、子どもはお金を払っている感覚を持たずに、決済を行っていたようだ。

#### 〈対処法〉

- ・オンラインゲームを利用させる場合は、その仕組みや内容を子どもと一緒に確認し、使い方について話し合い、ルールを決めましょう。
- ・クレジットカードやキャリア決済などのIDの管理には十分注意しましょう。
- ・ペアレンタルコントロール機能を活用し、利用できるアプリや利用時間の制限を行い、適切な使用ができるように管理しましょう。

### 成人したての若者に多い契約トラブル

SNSで儲け話を持ちかけられたり、高額な契約をさせるために借金を勧めたりという事例が少なくありません。社会経験が乏しい若者を狙う悪質な業者もいるため注意が必要です。

#### 〈相談事例〉

SNSで知り合った人から儲かる話があると聞かされたが、投資用ソフトの代金が60万円と言われ「お金がない」と断ったところ、「消費者金融で借りれば良い」と言われ、指示通り借りて支払ってしまった。説明と異なり簡単に儲からず、借金の返済ができない。

#### 〈対処法〉

- ①契約をせかされてもその場で契約しない。
  - ②簡単に稼げるということはありません。
  - ③借金やクレジット契約を勧められてもお金がなければ契約しない。
- ということを心得ましょう。
- ・日常の買い物も『契約』です。契約することに責任を持ち、ネットやSNSの情報に流されないようにしましょう。

## 周囲の見守りをく高齢者く

本市では、高齢者に関する相談が最多となっております。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遭いやすい高齢者。日頃から、周囲の見守りも大切です。

### 高齢者の特徴

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  
場合が多いため、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、日中一人で家にいるという環境が多く、契約するときも、トラブルに遭ったあとも、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。

### 支援の輪とトラブル防止

日頃から、家族や地域による見守りを行い、変化を感じたときは、声掛けを行うことが重要です。支援をするときは、地域包括支援センターなどの各機関による連携が必要な場合があります。また、高齢者自身がトラブルに遭わないための学習の場として、ぜひ出前講座などを活用してください。

## 周囲の見守りをく障害者く

一口に『障害』と言っても、さまざまな種類があり、それぞれ  
の特性に応じ、家族や地域、施設などの周囲のサポートや見守り  
が必要です。

### サポート体制と教育

例えば、判断に必要な情報を十分に得ることができなかったり、判断する力が十分に無いために、トラブルに遭いやすい傾向にあると言えます。そしてトラブルに遭っても、だまされたことに気付きにくく、相談できずに一人で抱え込んでしまう場合もあります。いざというときに聞かれるように、日頃から声をかけをするなどして、信頼関係を深めておくことが大切です。

さらに、障害者の場合も、極力、子どものころからの学びを行うことが大変重要です。幼いころから経験などを積み重ねることによって、トラブルに遭わないための判断力などが養われます。

支援をする際は、消費生活センターや障害福祉などの各機関による連携が必要な場合があります。

### トラブルの一例とその対処法

#### 点検商法（外壁、屋根、床下など）

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、消費者の不安をあおるなどして、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〉

台風の後、「無料で屋根の点検に来ました」と業者が訪問してきた。点検後、「瓦がずれています。このままだと雨漏りします」と言われ、その場で契約したが、あとで金額が高すぎるということが分かった。

##### 〈対処法〉

- ・点検や清掃を勧められても、必要がなければきっぱり断りましょう。
- ・その場で契約を促されても応じず、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、冷静に検討しましょう。
- ・周囲の人は、見慣れない業者などが出入りしていないか、気を配りましょう。

### トラブルの一例とその対処法

#### 次々に物を購入したり、契約したりする

##### 〈相談事例〉

通信販売などで次々に高額な物を購入し、支払いができない状態になってしまった。

##### 〈対処法〉

- ・周囲の人は、見慣れない物がないか、生活の様子に変化がないか、気を配りましょう。
- ・日常の金銭管理に支援が必要な場合などは、『福祉サービス利用援助事業（社会福祉協議会の事業）』や、成年後見制度などの利用を検討しましょう。

## 判断能力に不安がある人のために ～成年後見制度～

### 成年後見制度とは

認知症、知的障害、精神障害などの理由で判断能力が不十分な人は、自分で財産を管理したりすることが難しい場合があります。また、自分に不利益な契約であっても、よく理解ができずに契約を結んでしまい、悪質商法の被害に遭うおそれもあります。このような判断能力が不十分な人を保護し、支援する制度のことです。

#### 《成年後見制度の種類》

##### 任意後見制度

本人に十分な判断力があるうちに、あらかじめ自らが選んだ人と、判断能力が低下した場合に代わりにしてもらいたいことを契約で決めておく制度です。

##### 法定後見制度

本人の判断能力が不十分になったあと、家庭裁判所によって成年後見人などが選ばれる制度です。本人の判断能力に応じて、『補助』『補佐』『後見』の3つの制度があります。

#### 《相談先》

##### 成年後見制度全般について

地域包括支援センター (☎2155)  
または社会福祉協議会 (☎23931)

##### 任意後見制度について

- 唐津公証役場 (☎0955⑦1083)
- 公証人相談 (市役所1階 市民相談室内☎2133)  
相談日時 毎月第3木曜日 午前10時～正午、  
午後1時～3時 (要予約)  
※詳しくは、広報伊万里『市民相談』コーナーに毎月掲載しています。

## 消費生活センターに相談してみませんか

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、消費者の側に立って、公平な立場から助言や情報提供を行い、解決に向けたサポートをしています。消費者トラブルに遭い不安なとき、困ったときは、消費生活センターに相談してください。

### 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 市民相談室内 ☎2136)  
相談日時 月～金曜日 (年末・年始、祝日を除く) 午前9時～正午、午後1時～4時
- 県消費生活センター (佐賀市 アバンセ) ☎0952④0999)  
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 いややん』

### 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っています。平成31(令和元)年度は、老人会や地域の集まり、小・中学校や高校で開催し、約1,400人が参加しました。

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・オンラインゲームトラブル防止 (保護者向け) など