



ゆたかな生活

3月2020
No.149

令和2年3月15日
佐倉市
消費生活センター
Tel 043-483-3010
Fax 043-483-8604
消費者問題のご相談は
Tel 043-483-4999

消費生活 相談に見る 2019年の 10大項目

国民生活センター(※)では、毎年、消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多く寄せられたものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表しています。2019年は、改元に乗じた消費者トラブル、無登録業者とのバイナリーオプション取引などの「もうけ話」のトラブルが若者を中心に増加したほか、SNSが関連している相談が多く寄せられる年となりました。

(※)法律によってつくられた、消費者庁所管の独立行政法人。くらしをよりよくするために、国や全国の消費生活センター等と協力して、くらしに役立つ情報を提供。消費生活センター等が行う相談業務を支援するとともに、裁判外紛争解決手続き(ADR)や相談解決のための商品テストなどを行っている。

1 若者を中心に 広がる「もうけ話」 のトラブル

・20歳代の若者を中心に「もうけ話」に関するトラブルが年々増加しています。

・例えば、無登録業者とのバイナリーオプション取引※1では20歳代の相談が全体の半数以上を占めたほか、投資用マンション※2に関するトラブルなどがみられ、注意喚起を行いました。

・友人やSNSで知り合った相手から簡単に儲かると

勧誘され、仕組みやリスクについて理解しないまま契約するケースや、借金をしてまで契約してしまったなど深刻な相談も寄せられました。

※1 為替相場等が上がるか下がるかを予想する金融商品

※2 賃貸や売却等で利益を得ることを目的に購入するマンション

2 ネット関連の 相談は年齢問わず SNSがきっかけ になることも

・年齢問わず、ネットの利用が広がりをみせています。特に、SNSは便利なコミュニケーションツールである一方、書き込みや知り合った相手がきっかけとなり、トラブルになっています。また、SNSを通じて犯罪被害に遭ってしまったという報道もみられました。

・その他、ネット等にある広告を見て、通常価格よりも低価格で1回だけ「お試し」のつもりで商品を購入したところ、実は「定期購入」だったという相談も引

3 架空請求に関する 相談 引き続き 新しい手口も

き続き寄せられています。

・架空請求に関する相談は2017年から急増し、今年は減少したものの10万件を超える相談が寄せられ、国民生活センターでは最近の手口に対する消費者へのアドバイスをまとめ、情報提供を行いました。

・7月には、料金未納のメッセージがSNSで届き、記載された電話番号に電話をすると二セの消費生活センターを案内され、お金を払うようにとウソの助言をされるという新手の手口も確認されました。

4 高齢者からの相談 依然として多く

・契約当事者が60歳以上の相談が、今年21万件以上寄せられています。これは全体の相談件数の4割を占め、依然多い状況にあります。

・内容をみると架空請求に関する相談や、デジタルコンテンツ、インターネッ

ト接続回線などの情報通信関連のトラブルに関する相談が多く寄せられています。また、80歳以上になると訪問販売に関する相談の割合が高くなるという特徴もみられ、注意喚起を行いました。

5 なくならない 子どもの事故死亡 事故も

・今年も子どもの事故が発生しています。国民生活センターでは、ベビーベッド使用中に収納扉が不意に開き、乳児の頭部が隙間に挟まり窒息する重大事故や、海水浴中にフロートに乗った子どもが陸からの風により沖に流されてしまう事故について関係省庁と連名で注意喚起を行いました。引き続き、事故防止の取り組みが重要です。

6 「アポ電」と思 われる不審な電話 相次ぐ

・公的機関や実在する企業名、家族をかたり、家族

構成や資産状況などを聞きだしたり、所在確認をしようとするいわゆる「アポ電」と思われる不審な電話に関する相談が寄せられました。

・「アポ電」がきっかけとなり、詐欺などに巻き込まれてしまうケースのほか、強盗事件につながっていたという報道もみられました。こうした手口に対して、留守番電話機能の活用や通話録音装置に注目が集まりました。

7 チケット不正転 売禁止法施行相談 件数は5倍以上に (グラフ1)

・6月にチケット不正転売禁止法が施行され、特定興行入場券の不正転売、不正転売目的の譲受けが禁止となりました。9月に開催されたラグビーワールドカップ2019は日本大会では、非公式サイトで購入したチケットは無効と規約に記載していました。海外のチケット転売仲介サイトなどの非公式サイトを公式

サイトだと思い込み注文してしまった、といった相談が寄せられました。

・インターネットにおけるチケット転売に関する相談は2018年に比べ5倍以上に増加しています。2020年には「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」が日本で開催されることから、今後関連するトラブルにも注意が必要です。

グラフ1



8 改元に便乗した 消費者トラブル発生

・4月30日の天皇陛下（現

上皇陛下）の御退位、5月1日の新元号への改元に便乗した消費者トラブルに関する相談が寄せられました。天皇陛下の退位を記念したアルバムを購入しないかと電話で勧誘されたなどのトラブルや、改元で法律が変わるという通知が実在する団体名で届き、口座情報や個人情報等を記入して返送してしまったなどの口座情報等やキャッシュカードをだまし取る手口もみられました。

9 キャッシュレス 化が進み関連した トラブルも

・10月1日の消費税増税のタイミングから一定期間に限り対象店舗において、登録されたキャッシュレス決済で支払いをするとポイント還元を受けられる事業が開始されました。

・キャッシュレス決済では、クレジットカード、電子マネー（プリペイド）やスマートフォン決済（QRコード等）など様々な種

10 各地で自然災害 発生 国民生活セン ターでも被災地域 の支援行う

・今年も台風・地震などの大規模な災害が発生しました。特に9月、10月に発生した台風は各地に大きな被害をもたらし、災害に便乗した消費者トラブルもみられました。国民生活センターは、11月1日から台風等の被災地域を対象として、通話料無料で消費生活に関する相談を受け付ける、「令和元年秋台風関連消費者ホットライン」を設置し、被災地域の消費者相談支援と、地元の消費生活センター等へのバックアップを行いました。

第48回 佐倉市消費生活展

佐倉市消費生活展実行委員会主催による「第48回佐倉市消費生活展」が、令和2年1月25日（土）と26日（日）にイオンタウンユカリが丘店西街区1階さくらの広場で開催され、多くの方にご来場いただきました。実行委員会構成12団体が『楽しく学んで 知って得する暮らしのヒント!』をテーマに、それぞれのブースで消費生活に必要な情報と知識、問題点をパネル展示等で提供しました。



通信販売いろいろ 消費者クイズ

問1

次のうち通信販売に該当するのはどれですか。（複数回答可）

- ① テレビショッピング
- ② カatalog通販
- ③ 折り込み広告を見て商品を注文
- ④ インターネットによる商品などの注文

問2

通信販売でバッグを購入した。イメージが違うので返品したい。

- ① 自己都合による返品はできない。
- ② クーリング・オフできる。
- ③ 返品できる場合と、できない場合がある。

答えと解説

問1

① ② ③ ④ いずれも通信販売です。

通信販売は電話やネットなどの通信手段を使って購入する取引です。一度も商品を見たり販売業者と話すことなく取引が完了するため、トラブルが多くなっています。

問2

③

通信販売では、返品可否や条件などは、販売業者が決めたルール（返品特約）によります。広告に返品に関する記載がない場合に限って、商品到着後、8日間であれば送料自己負担で返品ができます。返品できる条件は様々なので必ず確認してから注文しましょう。また通信販売にクーリング・オフ制度はありません。

通信販売 トラブル

- 1回だけのつもりが定期購入になっていた。
 - 注文した商品が届かない。
 - 偽物や不良品が届いた。
- 注文前に、販売業者の情報、販売条件、返品特約などを必ず確認しましょう。

「消費生活センター」をご存知ですか？

市内在住・在勤の方を対象に、消費生活センターでは消費生活相談員が適切な情報提供やあっせん等により消費者トラブルの解決のお手伝いをします。

消費生活センターは、京成佐倉駅直結のミレニアムセンター佐倉3階にあります。まずはお気軽にご相談ください。

また出前講座も行っていますのでお問い合わせください。

消費生活相談電話 043-483-4999

毎週月～金曜日・第3土曜日 / 9時～12時・13時～16時

開所・相談日変更のお知らせ

現在、平日月曜日から金曜日、第3土曜日に開所・相談を受け付けておりましたが、4月からは平日のみの開所・相談となります。

開所・相談日外の相談先 ☎188

消費者トラブル対策本 くらしの豆知識

くらしの豆知識は、消費者トラブルの対策に役立つ情報や、日常生活にかかわりの深いテーマを幅広く取り上げ、コンパクトにまとめた冊子です。あなたの身近な知識の源として、役立ててください。

掲載例

スマホ決済、便利だけど…

だまされないで！ネット通販の詐欺的サイト

突然現れる偽のセキュリティ警告画面

ネット通販で購入した製品による事故

配布場所：消費生活センター・本庁自治人権推進課
（おひとり様1冊）



簡単に稼げるという 情報商材のトラブルに注意!

相談概要

過去にも副業や投資、ギャンブル等で高収入を得るためのノウハウ等を提供するという情報商材を契約したが、全く儲からなかった。その後も簡単に稼げる方法をインターネット上で探していたら「何もしなくても1年後の今日までに2億円の資産を稼げていることが確定しました!」とスマートフォンにメッセージが届いた。2億円稼ぐ方法を確認できると思い動画を見たが、メッセージを送信した人物のプロフィールの紹介動画だった。動画を見続けていくうちに情報商材のシステムを使えば自動でお金が増やせると思ったので内容は理解していなかったが、参加費10万円をクレジットカードでA社に支払った。しかし登録がうまくいかずシステムに進めなかった。その間も簡単に稼げるというメッセージが次々と届いており、別の人物から「毎週20万円の収入を約束する」

処理概要

消費生活センター(以下、センター)で契約状況を確認しました。

契約日

A社 平成31年3月27日

105,800円

為替相場予想情報

B社 平成31年4月1日

158,000円

競馬情報

C社 平成31年4月7日

105,800円

無料通話アプリの

通知音を利用した

情報収集

本契約は通信販売にあたります。相談者から契約の経緯を聞き取り、信販会社に相談の上、決済代行会社に書面にて契約の経緯と解約・取り消し・返金を申し出るよう助言しました。書面申し出後、センターより決済代行会社に確認の上、販売会社へ連絡し以下の問題点を指摘しました。

①要請していない人に対し許可なく一方的にメッセージを送っていること

②簡単に高額収入を得られることを強調する広告

③無料とうたっているが実際は高額な費用が必要なこと

④広告や説明と異なり儲からない、サポートや返金保証が無いこと

後日販社より回答がありました。A社は「同意欄にチェックし申し込みをしている。実績もある」と主張しましたが、再度交渉後7割の返金(74,060円)で合意し、返金されました。B社は「全て説明した上で申し込みしており返金はできない」と主張、内容を確認したが明確な回答はありませんでしたが再度問題点を指摘したところ、事業者は7割の返金(110,600円)を承諾し返金されました。C社は「設定は遠隔操作可能、参加費は回収できるシステム。4割なら返金に応じる」と回答がありました。最終的に55%の返金を承諾し、約束の期日から遅れて返金(58,190円)されました。

消費者へのアドバイス

○全国の消費生活センター等には「1日数分の作業で月に数百万円を稼ぐ」「〇万円が〇億円になる投資法」といったお金儲けのノウハウと称して、インターネット等で取引される情報商材に関連する相談が増加しています。情報商材そのものだけでなく、情報商材をきっかけに高額なコンサルティングやビジネスセミナー、ソフトウエア等を契約させられるケースもあり、契約書にもアフィリエイト、ビジネスサポート、コンサルティング、業務委託等の名称が用いられていることがあります。

○情報商材は契約前に中身を確かめることができません。購入してみたら広告や説明と違ったというトラブルが絶えません。少しでも怪しいと思ったら安易に事業者へ連絡しないでください。

○簡単に稼げることばかりを強調されているが、内容が理解できなかった、説明に不安がある場合は契約をしないでください。高額の支払いをするためにクレジットや借金を勧められても応じないでください。

困ったときは、消費生活センターにご相談ください。