



3月2016
No.141

平成28年3月15日
佐 倉 市
消費生活センター
Tel.043-483-3010
消費者問題のご相談は
Tel.043-483-4999

消費生活 相談に見る 2015年 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。

2015年は、年金情報の大量流出事件やマイナンバー制度の始動に伴い、それらに便乗した公的機関をかたる不審な電話や詐欺事件が発生しました。また、大手企業がマンシヨンの基礎部分の杭打ちデータを改ざんしていたことが発覚するなど、消費者の不信感が高まりました。

1 公的機関をかたる詐欺的勧誘が依然高水準 高齢者がターゲットに

・国民生活センターなどの公的機関をかたり「あなたの個人情報」が漏れているので削除してあげる」などと電話をかけるなどして、最終的にはお金をだまし取る詐欺や劇場型勧誘の手法など複雑な手口で、高齢者を中心に被害が多発しています。

・事件や新たな制度に便乗した不審な電話や詐欺も多く発生しました。

・高齢者を狙ったSF商法、原野商法など過去に苦情の多かった勧誘方法が時代にあわせて変化し、再び相談件数が増加しています。

2 ウイルスメールにより大量の年金情報が流出

・日本年金機構において、外部からのウイルスメールによる不正アクセスにより個人情報約125万件が流出する事件が発生しました。年金情報が流出したのではないかと不安に感じる消費者に「あなたの流出した年金情報を削除してあげる」などといった不審な電話に関する相談も寄せられ、国民生活センターでも注意喚起しました。

・電話の相手は、年金機構を名乗るケースが目立ち、消費者庁、国民生活センター、郵便局等の職員を名乗るケースもありました。

3 マイナンバー通知開始 便乗詐欺被害が発生

・マイナンバー制度が始まり、10月からはマイナンバーの通知が開始されました。
・マイナンバー制度の理解が深まっていない現状に乘じ、資産状況や口座などの個人情報聞き出したり、何らかの名目で現金を要求されたりしたという問合せや相談が寄せられました。

4 分譲マンションの基礎杭データ改ざんが発覚 大手企業への不信感高まる

・横浜市の大型分譲マンションで傾きが生じていることが発端となり、杭打ち不良やデータ改ざんなどが判明し、業界全体の体質についての問題に拡大しました。
・そのほかにも免震ゴムのデ

ータ改ざんや、自動車排ガスで他の改ざんなどの問題により、大手企業の信用を損なう事件が次々と発覚しました。

5 決裁手段の多様化によりキャッシュレスが進展 フリカ詐欺も発生

・インターネットの普及や決済手段の多様化により、キャッシュレス化が進む傾向にあります。平成26年通信利用動向調査ではインターネットでの商品・サービスの購入する際にクレジットカードを利用する割合は6割を超えています。また、家計消費状況調査年報（平成26年）によると、電子マネーを利用した世帯員がいる世帯の割合は2008年からの6年間で2・2倍になっています。

・最近のプリペイドカードには、カード本体に金額を記録するのではなく、発行会社のサーバで管理する「サーバ

型」があります。サーバ型の場合、カードに記載された番号を伝えることで価値を他人に渡すことができるので、アダルトサイト等の料金請求でこの機能を悪用した詐欺が発生しています。

6 消費者トラブルのグローバル化 体制整備始まる

・インターネットの普及、訪日者の増加、東京オリンピック・パラリンピックの開催等に向けての準備が進む中、消費生活においてもグローバル化が急速に進展しています。

・通信販売や投資等に関するトラブルはボーダーレス化の傾向を見せ、特に模造品や詐欺関連の事例が目立ちます。

「消費者庁越境消費者センタ―」は2015年4月から国民生活センターに移管され、越境消費者トラブルについて恒常的に対応することにな

り、現在、各国との連携作りを進めています。

7 大規模自然災害相次ぐ被害に便乗した消費者トラブルも

・台風・豪雨や火山噴火などの自然災害が相次ぎ、大規模な災害が発生しました。自然災害に関連した消費者トラブルも、東日本大震災に関連して一時的に急増後減少していたのを除けば減少はしていません。

・自然災害に関連した消費生活相談は、直接被災した人からの住宅修理工事などに関する相談のほか、旅行や航空サービスのキャンセルに関する相談など間接的に発生したトラブルもあります。

8 子どもの事故防止に向けて引き続き取り組みを強化

・6月に7歳の児童が洗濯乾燥機に閉じ込められ死亡する事件が発生するなど、子供が巻き込まれる痛ましい事故が今年も発生しました。

・パック型液体洗剤、医薬品、ボタン電池の誤飲等に関して注意喚起をするなど子供の事故防止に向けた取り組みが進められています。

9 変わる制度 新たな制度 消費者ホットラインも「188」へ

・食品表示法に基づく新たな食品表示制度としてトクホや栄養機能食品とは異なる新しい食品の機能性食品表示ができたほか、アレルギー表示の変更や加工食品の栄養成分表示の義務化等がなされました。



た。

・繊維製品品質表示規程の改正により、衣類等の取扱絵表示がISO規格を同じ絵表示（新JIS）に変わることになりました。またクリーニング賠償基準が16年ぶりに大改訂されました。

・消費者ホットラインが3ケタ化し、「188」に変わりました。

10 消費者関連法令 次々と見直し

・消費者契約法、特定商取引法、割賦販売法などの改正に向けた議論が進められています。

・電気通信事業法が改正され、電気通信サービスに初期契約解除制度や書面交付義務が導入されました。

第44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44回佐倉市消費生活展」が、平成28年1月23日（土）24日（日）、2日間イオン臼井店レイクピアウス3階で開催されました。全体のテーマは、「ちょっと待って！本当にそれでいいのかな？～決めるのは、あなたです～」でした。

実行委員会構成15団体もそれぞれのブースでテーマを掲げ、「自立した消費者」をめざすために、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。来場された方は、各ブースのクイズやアンケートに答え、説明も聞きながらスタンプラリーを楽しんでいました。



各 参 加 団 体 名 と テ ー マ	生活クラブ生活協同組合	サステナブル（持続可能）な社会を目指して
	江原台おもちゃ工房	こわれたおもちゃなおしますー子供達の宝物を大切にー
	NPOせっけんの街	今日使った水は、明日の飲み水！だからみんなでせっけん生活に切り替えよう！
	有害ゴミゼロをめざす市民の会	ズボラ「育菌」生活のすすめ
	環境浄化を進める土の会	環境型社会を目指して 土・水・空気を汚さない生き方を
	生活協同組合 コープみらい	私は誰でしょう？（食品の原材料を知ろう）
	温暖化防止さくら	防ごう地球温暖化 守ろうみんなの自然
	NPOワーカーズコレクティブ風車	リユース食器、使ってみませんか！ー使い捨てない 社会のためにー
	あすなろ会	もっともっと食べよう！佐倉の野菜
	佐倉・原発問題を考える会	原発ゼロと温暖化防止のために 今できること！
	千葉ガス（株）	安心そのまま、次世代へ
	（一財）関東電気保安協会千葉事業本部	電気のじょうずな使い方 電気安全
	佐倉市市民課・千葉県社会保険労務士会	年金の改正を踏まえて 年金をもっと詳しく知ろう
	佐倉市廃棄物対策課	暮らしを守ろう、リサイクル
	消費生活センター（相談員）	通信トラブル急増中

「消費生活センター」をご存知ですか？

消費者を取り巻く環境は社会の情報化、国際化、高齢化などの影響で年々多様化、複雑化してきています。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つ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。

佐倉市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。

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

「出前講座」をご利用ください。

消費者としての心構え、悪徳な業者への事前・事後の対応の仕方などを専門相談員が市民の皆様の近くの会場に出向いて講座を行います。

わかりやすく事例をまじえて説明いたします。

- 対 象** 市内在住の10人以上のグループ
- 会 場** 会場はご用意ください。
- 講 師** 佐倉市消費生活専門相談員
- テーマ** 高齢者（若者・子供）を狙う悪徳商法、
悪質商法被害防止のために、
悪質商法被害防止のために、
悪質商法の手口とトラブル対処法。
こんな勧誘に気をつけて、最近の悪質商法、
消費生活の諸問題 等

- 時 間** 平日の午前9時から午後4時の間
（12時～13時を除く）
（日時については、事前に相談ください。）
- 申込み** 開催日の約2か月前に、申込み用紙に記入のうえ
ご提出してください。
電話でご予約後、申込み用紙に記入提出していた
だくことも可能です。
一度、ご来館いただき打合せをお願いいたします。
- 料 金** 無料

「アダルトサイトのトラブルを解決する」 という業者に注意

相談概要

スマートフォン（以下スマホ）で無料のアダルトサイトを検索し、サンプル動画の視聴を選択したら、いきなり「登録完了。課金10万円」の請求画面になった。

請求画面の下に「誤操作・解除の場合はこちらからメール送信」の表示を選択したらアダルトサイト業者（以下サイト業者）宛に空メールが送信されたようで、サイト業者から「解除は電話で受付」とメールで返信があった。サイト業者にスマホから電話をかけると「登録済みだから10万円を払わないと退会できない」と言うばかりだった。納得できず一度電話を切ったらサイト業者から代金請求の電話があり、驚いて「消費生活センターに相談する」と言っただけで電話を切った。

慌ててインターネット（以

下ネット）で「消費生活センター」と検索し、上位に表示された「相談無料」と記載のあった相談窓口で電話をかけた。担当者にアダルトサイト名等を伝えたら「悪質業者だ。放置すると大変なことになるので調査が必要で、費用は5万円かかる」と言われたので調査を依頼することになった。FAXで契約書面が届いたが、探偵業者からのものだった。公的相談窓口ではなかったため、契約をやめた。

処理概要

アダルトサイトのトラブルについては、契約は成立していないと考えられることから、お金を支払わず、サイト業者からメールや電話がきても、スマホをメール受信・電話着信の拒否設定をして無視するよう助言しました。

探偵業者との契約に関して

相談員から

は、探偵業者に調査等を依頼する必要のない案件であることと伝え、FAXで届いた契約書面に「重要事項説明後、本契約書に署名・押印した時点で契約締結」との記載があることを確認したため、センターより探偵業者に、相談者は契約書面の提出前であり、申し込みを撤回の意向である旨伝えたと、探偵業者が撤回を承諾しました。

*アダルトサイト等のワンクリック請求とは？

パソコンやスマホのアダルトサイトなどで、利用料金や利用規約を明確にせず、消費者が動画などを選択すると一方的に「登録完了」「料金〇万円」などと表示し、会員登録が完了したと思わせ、高額な料金を請求する手法を「ワン

クリック請求」と言います。ワンクリック請求では、契約が成立したとは言えないので支払い義務はなく、こちらからサイト業者に連絡する必要はありません。

サイト業者にメール送信や電話をかけると、サイト業者にメールアドレスや電話番号が知られ、さらなる請求を受けるおそれがあります。また、サイト業者と交渉する中で、名前や住所などの個人情報をお教えしてしまうことにもつながるため、決してサイト業者に連絡しないことが重要です。

*トラブルを救済するという業者に注意

消費者トラブルの解決をうたう業者のネット広告を見て高額な契約をしてしまったという相談も多く寄せられています。

ネット検索後、業者の広告や公的機関を推測させる名称の業者が上位に表示されていると、公的機関と勘違いする場合があります。

また、ネット広告に「相談

無料」とあっても、業者から調査・書面作成・解約交渉等を勧められて承諾した場合は、費用を請求される場合があります。ご注意ください。

業者と業務委託契約等を交わし費用を支払ってしまうと、お金を取り戻すことは非常に困難です。

消費者へのアドバイス

・ワンクリック請求のトラブルにあった場合は、業者にお金を支払わず連絡などもせず無視しましょう。メール送信・電話をかけてしまった場合でも慌てずに、メール受信拒否・電話着信拒否機能を利用するなどして様子を見ましょう。

・消費生活センターは行政の消費生活相談窓口で、通常電話料金以外の費用はかかりません。不安に思ったら、すぐに佐倉市消費生活センター（043-483-4999）にご相談ください。消費者ホットライン「188」でも消費生活センターにつながります。

消費生活専門相談員 丸裕実