



ゆたかな生活

3月2018
No.145

平成30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 2017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。2017年は、還付金詐欺や訪問購入などで高齢者をターゲットにした悪質な勧誘、仮想通貨や格安スマホなどの新たな分野の相談が多く寄せられた年となりました。

1 狙われる高齢者 「還付金詐欺」、「訪問購入」での相談 目立つ

・高齢者を狙う悪質な手口が後を絶ちません。「還付金詐欺」に関しては、これまでに2011年、2015年と注意喚起を行ってききましたが、依然として多くの相談が寄せられています。

・自宅で不用品を買い取ってもらおうはずが強引に貴金属を買い取られた、という「訪問購入」に関する相談も高齢者の占める割合が高く、なかには「終活」として、まとまった量の不用品を処

2 依然として多い 「定期購入」トラブル 20歳未満でも多 くみられる

・国民生活センターでは、2016年に「定期購入」に関する注意喚起を行いました。その後も多くの相談が寄せられています。「1回目90%OFF」など、通常価格よりも低価格で購入できることが強調されており、20歳未満からの相談も多数寄せられています。

・「定期購入」に関しては、

分しようとしたところ、トラブルに遭ってしまったというケースもみられました。

3 仮想通貨の利用 広がる「必ず儲かる」と勧誘されて購入するもトラブルに

特定商取引法施行規則及び「インターネット通販における「意に反して契約の申込みをさせようとする行為」に係るガイドライン」が改正され、通信販売の広告やインターネット通販における申込み・確認画面上に、定期購入契約である旨及び金額（支払代金の総額等）、契約期間その他の販売条件の表示義務が追加・明確化されるなどの動きもありました。

4 情報通信の多様化 格安スマホなどの相談も

・規制緩和により情報通信が多様化する中、関連したトラブルもみられます。

・料金設定が比較的安価であることから、「格安スマホ」の利用が広がっていますが、一方で思っていたサービス内容と異なっていたなどの相談も多く寄せ

・4月、改正資金決済法が施行され、「仮想通貨」に関する新しい制度がスタートし、国内で仮想通貨交換サービスを行う事業者に対しては、登録制等が導入されました。このように「仮想通貨」に関する制度が整備される中、一部の仮想通貨は新たな決済手段として注目を集めています。

・そのうち、「必ず値上がりする」と言われ、売却利益を目的に仮想通貨を購入したが、儲かるどころか支払ったお金も戻ってこない等というトラブルもみられました。

られているため、当センターでは「格安スマホ」を選ぶ際の注意点等を公表しました。

5 子どもの事故加

熱式たばこの誤飲 宅配ボックスに閉 じ込めなどが発生

・たばこ葉を電気で熱して蒸気を吸う「加熱式たばこ」では、誤飲による事故が発生しています。

国民生活センターでは子どもの手が届かない場所に保管、廃棄するように注意喚起を行いました。

・不在時でも宅配便を受け取り可能な設備である「宅配ボックス」でも、子どもが遊んでいる最中に閉じ込められる事故が起きています。

・「加熱式たばこ」も、「宅配ボックス」も近年注目され始めた商品、サービスです。市場が拡大するとともに事故件数が増加する可能性もあるので、今後也要注意が必要です。

6 プエラリア・ミ リフィカ」を含む

健康食品の危害 若い女性に多発

・「プエラリア・ミリフィカ」を含む健康食品を摂取したところ、月経不順など、女性特有の生理作用に影響を及ぼしていると考えられる危害事例の相談が多数寄せられました。

・国民生活センターの公表を受けて、消費者庁、厚生労働省から都道府県等を通じて、「プエラリア・ミリフィカ」を含む健康食品を製造・販売等する事業者に対して、製品の製造管理、消費者に対する情報提供等をするよう通知がされました。

・このほかにも「健康食品」をめぐっては、摂取したところ薬物性肝障害を発症したという事例もみられることから注意喚起を行いました。

7 格安旅行会社

「てるみくらぶ」が 経営破綻

・3月、主に海外旅行のパッケージツアーの販売を行っていた旅行会社「てるみくらぶ」が多くの旅行申し込みを受けたまま経営破綻したことにより、旅行者に大きな影響を与えました。

・旅行会社が破綻した際には、旅行者が前払いした旅行代金を弁済する弁済業務保証金制度がありますが、この度の破綻を受け、観光庁において、消費者保護のため、制度のあり方の検討がわれた結果、弁済業務保証金の引き上げ等の措置が講じられることになりました。

8 景品表示法によ る初の課徴金納付

命令 品質への信 頼揺らぐ企業の不 祥事

・1月、消費者庁は大手自動車メーカーに対して、実際よりも燃費をよく見せかけていたなどとして景品表示法に基づき、初の課徴金納付命令を出しました。
・また本年の下半期には、

自動車の完成検査を無資格者が行っていた問題や大手鉄鋼メーカー等による製品に関するデータの改ざんや不正が明るみに出るなど、品質の信頼を揺るがすような問題が相次ぎました。

9 改正特定商取引 法施行約120年

ぶりとなる民法改 正も

・2016年6月に公布された改正特定商取引法が本年12月1日に施行されました。この度の改正では、「指定権利」から「特定権利」への規制対象の拡大、法令違反行為を行う事業者への対応の強化等が行われました。また、美容医療契約に関しては、近年、不適切な勧誘や解約等に関する消費生活相談が増加しているとして、一定の美容医療を特定継続的役務に新たに追加指定する政令改正も行われました。

・5月、民法の一部を改正する法律が成立し、約120年ぶりに契約等に関する規定が見直されることになりました。約款規定の新設や貸借における敷金返還や原状回復に関するルールが明文化されるなど、消費生活にかかわる内容も含まれています。

10 集団的消費者被 害回復制度の整備 進む 特定適格消費 者団体の認定と国 民生活センター法 の改正

・2016年10月、消費者裁判手続特例法が施行され、これまでに2団体が消費者に代わって被害回復裁判手続を進行できる「特定適格消費者団体」に認定されました。

・7月、適格消費者団体等の活動を支援する基金として、「消費者スマイル基金」が設立されました。また、特定適格消費者団体の被害回復裁判手続において、仮差押えのための担保を立てることができるとする国民生活センター法の改正が行われ、10月1日に施行されました。

第46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46回佐倉市消費生活展」が、平成30年1月27日(土)と28日(日)にイオンタウンユーカリが丘店西館1階さくらの広場で開催されました。

実行委員会構成13団体がそれぞれのブースで「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。



消費生活展での契約についての消費者クイズ

1. 電話で寿司の出前を注文。契約が成立するのはいつの時点?

- A お店が注文を受けたとき
- B 寿司を受けとって代金を払ったとき

2. 店で洋服を購入した。似合っていないと思い洋服を返品したい。

- A 返品できる
- B 返品できない

3. 自宅に業者が来訪し、無料で屋根を点検。業者から「放置すると雨漏りする。すぐ補修工事をするべき。」と言われて補修工事契約を交わした。2日後工事予定だが、慌てて契約した事を後悔。クーリング・オフできるか。

- A クーリング・オフできる
- B クーリング・オフできない



*クーリング・オフ制度とは、訪問販売や電話勧誘販売など特定の販売方法で、不意打ち的な勧誘を受けて契約してしまった場合、一定期間であれば無条件で契約を解除できる制度です。

答えと解説

1. 正解 A お店が注文を受けたとき

契約は当事者双方の合意があれば「口約束」だけで成立します。

2. 正解 B 返品できない

一度契約すると双方が契約を継続する義務があり、自分の都合で一方向的にやめることはできません。契約をやめるためには相手方との合意が必要になります。

3. 正解 A クーリング・オフできる

この販売方法は「訪問販売」にあたります。訪問販売の場合、原則契約書面を受領した日から8日以内であれば、クーリング・オフできます。

※業者は不意に訪れて、簡単に見られないところを点検し、すぐに工事をしないと危険などと不安をあおって契約を急がせています。不意打ち的に業者から勧誘を受けてもすぐに契約せず、本当に必要な契約か、数社見積もりをとり比較するなどして慎重に判断しましょう。

クーリング・オフは必ず書面で申し出します。困ったらすぐに佐倉市消費生活センターにご相談下さい!
☎ 043-483-4999

「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。

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。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

メールやはがきの「架空請求」に注意！

パソコンや携帯電話などへのメールやはがきで、利用した覚えのない料金を請求される「架空請求」に関する相談が多数寄せられています。

（相談事例）

【事例1】「メール」で実存する事業者をかたり有料サイト等の未納料金を請求された。

スマートフォンに大手通販会社の名前で、有料サイトの料金が未納になっていたとSMS（ショートメッセージ）電話番号を用いたサービスが届いた。身に覚えはなかったが、数日前からスマートフォンで支払いが発生してしまっていた。不安や法的措置を取るにあつたので電話したところ、約50万円が未納になっていると言われた。不審に思ったが後で協会から返金されると言われたので、指示されるまま10軒のコンビニをまわりプリペイドカードを購入し、カード

番号を相手に教えた。翌日、協会を名乗る人から他の業者2社にも未払金10万円があると言われ、プリペイドカードを購入しカード番号を教えた。冷静になってみると不審な点がいくつかあり騙されているのではないかと考えた。

【事例2】「はがき」で省庁の関係機関を名乗る団体から告知書が届いている。

「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」というはがきが届いた。内容は、総合消費料金が未納になっており、契約会社や運営会社によって民事訴訟の訴状が提出され、連絡がない場合は給与等を差し押さえるというものだった。管理番号や取り下げ最終期日が記載されていた。料金未納について全く心あたりがないが不安になった。どうしたらよいのか。

（相談員から）

「利用した覚えのない請求」・「請求の根拠がはっきりしない請求」

い請求」がいわゆる架空請求です。何らかの名簿を手にした悪質業者が、その名簿の情報をもとに根拠のないはがきや電子メール等を大量に送っているものと思われる。

・請求手段は

電子メールやSMS、はがき、封書、自動音声による電話など色々な手段が使われています。

・請求の名目は

有料サイト利用料金・デジタルコンテンツ利用料・出会い系サイト利用料・総合情報サイト登録料の未納料金と称する請求が多い。

・送り主は（何と名乗っているか）

請求者は、そのサービスを提供したと称するサイトの運営者や通信会社を名乗るだけでなく、法務省が許可した債権回収業者と同一または類似の名称を名乗ったり、弁護士や司法書士、その他の事務所、調査会社を名乗ったりするケースもあります。最近では、実存する公的機関によく似た名称、実存する

中央省庁の名称、公益法人等を名乗るものもあります。

・請求内容

はがきや電子メールには、「入金が無い場合は、自宅・勤務先に出向く」「支払わないと給与を差し押さえる」「強制執行」「信用情報機関に登録」など不安をあおるような脅し文句があるので、不安になり振り込んでしまう人もいます。あるいは過去に自分が利用した別業者からの請求と勘違いしたり、家族が使ったと思い込んだりして支払ってしまう人もいます。

・支払い手段

ATMから指定した銀行に振り込ませる以外にコンビニで電子マネーを買わせて、その番号を連絡させる方法もあります。また、詐欺業者が支払い番号を消費者に伝えコンビニ店頭で消費者に支払いをさせるコンビニ収納代行（コンビニ払い）が増えています。

（消費者へのアドバイス）

○相手に電話をかけた後、メール等に返信したりすることは自分の電話番号やメールアドレス等の個人情報を知ってしまうことになり、誘導され支払って

しまうことになってしまふので身に覚えのない請求や心当たりがあつても不審だと思ふ請求は、電話やメール等で連絡をしないようにしましょう。

連絡してしまつた場合は電話の留守番機能を利用したメール等は拒否設定にしておきましょう。

○架空請求は、支払う必要はありません。一度支払つてしまつたと取り戻すことが困難ですので、脅し文句が書いてあつても支払わず無視をしましょう。

○身に覚えのない封書でも裁判所から「特別送達」で届いた場合は放置せず記載された裁判所が本物かどうか公式HPなどで確認しましょう。

○請求された内容に不明な点があつたり、不安を感じたりした場合は相手に連絡せず消費生活センターや警察に相談しましょう。

