



ゆ た か な 生 活

3月2010

No.129

平成22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

2009年の10大項目

国民生活センターでは、

全国の消費生活センターに多く寄せられた消費生活相談や消費者問題として社会的注目を集めたものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定して、公表しています。

1 「消費者庁」発足、消費者行政の充実・強化

9月に消費者庁が発足しました。消費者庁は、消費者に身近な諸法律を直接所管するとともに、消費者事故等の情報を一元的に集約・分析し、各省庁への措置要求、事業者への勧告、消費者への注意喚起、新法の立案等を通じて消費者被害の防止に取り組むことになりました。

2 「地方消費者行政」の活性化

「国」に消費者庁を創設するだけでは十分でなく、消費者と身近に接する「地方」の消費者行政を強化する必要があるため、地方自身を支援するための基金の造成と国民生活センターを通じた相談体制強化に向けた支援事業を実施しています。

3 「新型インフルエンザ」が流行、国民生活に影響

日本でも夏頃から感染が拡大しました。各地の消費生活センターには、新型インフルエンザの影響で旅行をキャンセルした際の解約料に関する相談等が寄せられています。

4 「子どもの事故」多くの予防に向け社会全体の取組

子どもの死因の1位は「不慮の事故」で親が気をつけていれば防げるというものではないです。社会全体で予防できる基盤づくりが求められています。

5 「投資」のトラブル、後を絶たず

複雑な商品を十分に説明をしなかったり、高リスクの商品の勧誘がみられたり、未公開株等に関する詐欺的な勧誘もありです。国民生活センターでは、トラブルを公表し注意喚起を行っています。

6 事業者からの「個人情報」流出相次ぐ

個人情報流出が相次ぎ、12月に改正された割賦販売法では、クレジットカード業者にカード情報の保護のために必要な措置を講じることが義務づけられました。

7 「18歳成人」を答申、消費者被害対策課題に

成人年齢の引き下げにあたっては、18・19歳の者が親の同意なく契約ができるようになるため消費者被害の拡大防止に向けた施策等が必要です。

8 「改正特商法」「改正割賦法」施行、関係機関の連携も進む

12月から「改正特商法」「改正割賦法」が施行され、消費生活センターでは、これらの法律に基づいて助言やあつせんを行うことも多く、相談の解決が進むことが期待されています。

9 「適格消費者団体」の活動が活発化

適格消費者団体（消費者全体の利益擁護のために、事業者に対する差止請求権を行使するのに必要な適格性を有する消費者団体として、内閣総理大臣の認定を受けたもの）の活動が活発化しています。差止請求訴訟について今年に入り複数の判決が得られたほか、訴訟以前の段階でも事業者への不当行為是正の申入れ等が積極的に行われました。

10 事業者からの国民生活センターの「消費者ADR」順調スタート

4月、国民生活センターに「紛争解決委員会」が設置され、「消費者ADR」（重要な消費者紛争に関する裁判外の解決手続）が順調にスタートしました。他の同種紛争に解決指針を提供すること等を目的に、取り扱った案件の結果の概要を公表して、各自治体の苦情処理委員会等の活動が活性化し、消費者紛争の解決機能が全体として高まっています。

第38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38回佐倉市消費生活展」が、平成22年1月23日（土）24日（日）、2日間レイクピアウスイジャスコ白井店3階で開催されました。全体のテーマは、ここ例年「安全なくらしと環境を守るのはあなたです」でした。

実行委員会構成13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、各ブースの説明を聞いたり、クイズ・アンケートに答えたりしました。

全体のテーマは、 「安全なくらしと環境を守るのはあなたです」

	参加団体名	テーマ
1	劇団☆シスターズ	ちょっと待て その話 悪質商法を撃退！
2	生活クラブ生活協同組合	共につくろう！ 食の未来
3	江原台おもちゃ工房	こわれたおもちゃなおします。 ー 子供たちの宝物を大切に ー
4	NPOせっけんの街	リサイクルせっけん、 使わなくちゃもったいない！
5	有害ゴミゼロをめざす市民の会	農薬いらない 人・庭にも、野菜にも
6	環境浄化を進める土の会	台所から始める環境ボランティア
7	生活協同組合 ちばコープ	みんなで考えよう 私達のくらし
8	社会福祉協議会 (白井・王子台・白井東地区社協)	社協ってなあに？
9	温暖化防止さくら	みんなで 防ごう地球温暖化守 ろう大切な自然
10	千葉ガス（株）佐倉支社	安心そのまま、次世代へ 暮らしをより豊かに快適に
11	佐倉市市民課 千葉県社会保険労務士会	あなたの身近に 国民年金・厚生年金
12	佐倉市廃棄物対策課	循環型社会形成を目指して
13	佐倉市 消費生活センター（相談員）	チャレンジ・ザ・消費者力



「無料」のはずが……

携帯電話やパソコンで遊ぶオンラインゲームで、テレビ等の公告で「無料」とうたっているのに、お金がかからないと思って子どもに使わせていたところ、ある日高額な利用料を請求された。また「無料」とあるゲームサイトにアクセスしたとたん、高額な請求をされたなどトラブルがあります。

- ・「無料」とうたっているとすべての利用が「無料」と思いがちですが、ゲームで使うアイテム等が有料の場合が多く、すべてが無料ではありません。
- ・「無料」でも、利用するには通信料がかかります。
- ・アクセスしたとたん、請求されてあわてて業者に連絡をしたり、執拗に請求されても支払わないことです。

クレジットカードのリボルビング払い

リボルビング払い（以下「リボ払い」）は、月々の支払いを一定額に抑えられるが、カードの申し込み時に「リボ払い専用カード」と認識せず契約というケースがあります。仕組みが分からずに利用し、支払残高が減らない。また、複数枚のクレジットカードでリボ払いを利用し、支払えなくなり多重債務に陥っている場合もあります。

- ・カードの新規申込や設定変更をする場合は、規約・表示をよく確認し十分理解することです。
- ・気軽に「リボ払い」を利用しない、利用する場合は「リボ払い」の仕組み、手数料・支払期間をきちんと把握することです。
- ・所有するカードの支払い方法・利用明細を確認し、自分の利用目的にあったカードか見直しましょう。

「消費生活センター」を利用しよう

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の3階です。

消費者契約をめぐるトラブルの件数は増加・悪質・多様化しています。

消費生活専門相談員が、解決を図るための適切な情報を消費者に提供をしたり、苦情処理のための助言やあっせんを行います。また、契約に際して疑問や不安があるときは契約する前の相談もできます。相談の内容にもよりますが、まず電話でご相談ください。

- ・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



啓発講演会

今、買い物に行くといろいろな食品が並んでいます。そして、食に関する問題が発生して、いろいろな情報が氾濫しています。

四季折々の自然の中で茅葺の古民家に住み、食の安全を実践した楽しい生活と食の知識を聞いてみませんか。ぜひご参加ください。

テーマ 「食の安全 ―知って得する対処法―」
日 時 平成22年3月20日（土）

午後1時30分～3時30分

講 師 生活評論家・薬剤師 境野 米子
会 場 ミレニアムセンター佐倉 2階ホール
定 員 100名（先着順）

受講料 無料

申し込み、問い合わせ 消費生活センター

☎ 483-3010

「話し相手になるだけで700万円貰える」

出会い系サイト内の悪質なワナ

【相談概要】

平成21年10月初めに、携帯の古いサイトに登録した。(ニックネーム…さくら)。10月末携帯に、Aという男性から「母の話相手になってくれたら700万円あげる」とメールがあった。無視していたが、同様のメールが20通以上届いたので「話をするだけでいいですか」と返信したら「さくらさんが話してくれればいい」と返事が届いた。(古いサイトのニックネームを知っていた)「必ずお金は払う。連絡先の交換をした」とメールがありました。すぐにB社から「Aさんとメール交換を続けるには3000円分のポイントを購入して下さい。メールは無料、連絡先交換には5万円が必要」とコンビニ決済を指示され電子マネーで支払った。連絡先を送信したが、文字化けしている。Aからメールがあった。サイトへ「連絡先が送信できなかった」とメールしたら

「再度連絡先交換するのに10万円入金して」とコンビニ決済を指示され支払った。その後も連絡先の交換はできず、3日間で合計7回の送金を繰り返し、総額110万3000円を支払った。送金したお金は全てカードキャッシングした。サイトへ「もう支払えない」とメールをすると、「ポイントを購入しているので支払わないと法的手続きをとる」と言われた。家族に相談したら、だまされていると相談を勧められた。返金希望。(25歳、女性)

【処理概要】

相談者は詐欺に遭ったとの主張でしたが、契約上ポイントの購入になっており詐欺の立証は難しいこと、ただ騙されたという主張だけでは解決は出来ないことを説明しました。サイト業者への送金を繰り返し返した状況と振込、決済内容について整理しました。

【振込・決済内容】

10月24日	銀行振込	3千円
	電子マネーC社	5万円
	電子マネーD社	10万円
	電子マネーD社	20万円
	電子マネーD社	30万円
10月25日		
	電子マネーD社	30万円
	電子マネーD社	30万円
10月26日		
	銀行振込	15万円
	支払総額	

(領収書は一部紛失)

電子マネー…今回決済に利用された電子マネーはサーバー型電子マネーです。コンビニなどで専用のカードを購入し、カードに記入されているID番号を決済時に入力するとWEB上で支払を行うことができます。すべて匿名で行うことができる仕組みになっていて、商品やサービスの決済に広く利用されています。相談時メールの履歴は既に消去されていて、経緯が曖昧な部分もあり、問題点がはっきりしませんでした。継続的な細かい聞き取りのなかで、支払いのためにカードキャッシングをしてまで、何故3日間で110万3千円を支払ってしまったのか相談者に質問したところ、「連絡先の交換のために送金を続けた。途中でやめたら今まで支払ったお金が戻らないと思った。しかし、送金を繰り返し、結局連絡先の交換はできなかった。」という送金を続けた理由がわかりました。

相談者へ、書面にて契約の経緯をサイト業者、決済代行業者、収納代行業者へ申し出するよう助言しました。申し出を確認後、センターより、決済代行業者と収納代行会社へサイト業者の調査を依頼しました。3週間の調査を経て、センター交渉の結果、電子マネーC決済代行業者より5万円、D決済代行業者より90万円の返金の回答がありました。後日、振込を確認しました。

【消費者へのアドバイス】

①カード会社から覚えのない業者名で請求があり、調べてみると出会い系サイトの利用料だった。古いサイト、懸賞サイト、音楽サイトなどに登録後、覚えのないサイト(出

会い系サイト、アダルトサイトなど)を経由して、「お金をあげます」「あなたの生活を支援したい」「あなたに会いたい」などと興味をひく内容のメールを送り付け、頻繁にメールのやりとりをさせ、高額な利用料を請求するトラブルが増加しています。

②簡単に信じない
支払いのためにカードキャッシングや知人等からの借金を繰り返し、多重債務に陥るケースもあり深刻です。

③出会い系サイトの課金システムに注意!
最初は無料でも、一般的に出会い系サイト内では相手とのメールのやり取りをする度に料金がかかります。安易なサイトへの登録が、高額な料金請求につながる可能性があります。注意してください。トラブルに遭ったらずに、消費生活センターにご相談ください。

消費生活専門相談員

後藤 英子