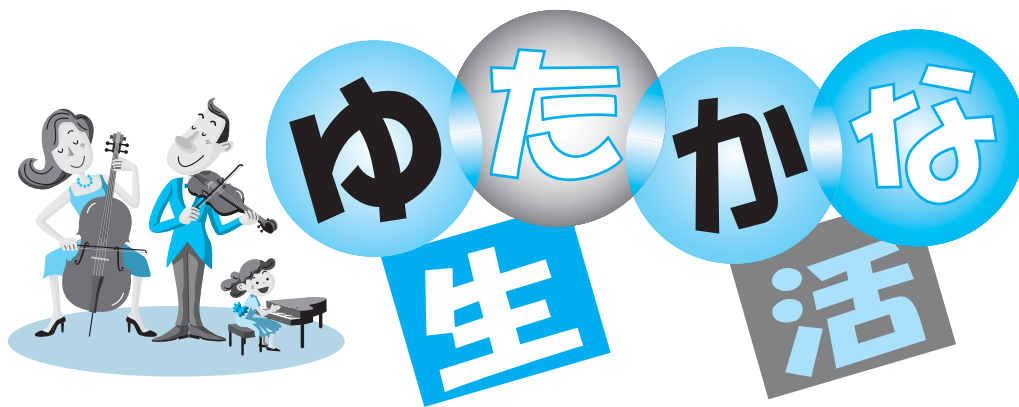




9月2011
No.132

平成23年 9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

表1 消費生活相談年度別受付件数

	平成 13年度	平成 14年度	平成 15年度	平成 16年度	平成 17年度	平成 18年度	平成 19年度	平成 20年度	平成 21年度	平成 22年度
苦 情	1309	1557	2794	4430	1982	1763	1623	1486	1402	1204
問い合わせ	273	229	269	289	265	278	205	186	211	164
合 計	1582	1786	3063	4719	2247	2041	1828	1672	1613	1368

件数

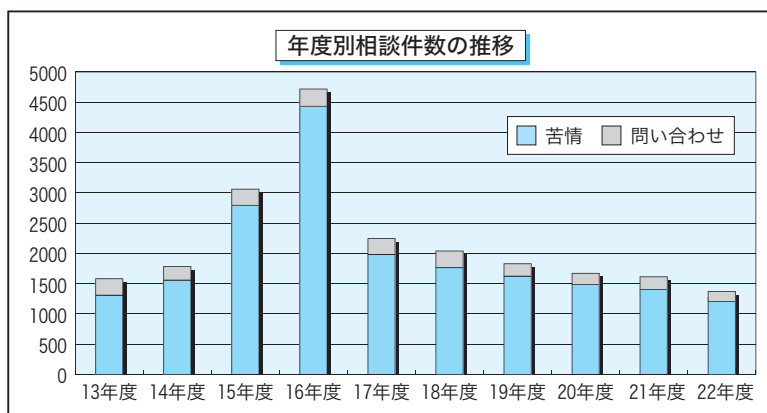


表2 男女別・年代別相談件数

(単位：人)

年 代	22年度			21年度		
	男	女	計	男	女	計
20歳未満	15	14	29	17	12	29
20歳代	53	64	119	85	66	151
30歳代	91	89	180	125	114	239
40歳代	79	92	171	94	111	205
50歳代	75	104	180	105	146	251
60歳代	126	156	282	136	170	306
70歳代	121	116	238	138	122	260
その他、不明	56	45	169	52	27	172
計	616	680	1,368	752	768	1,613

計数が合わないのは、事業者などを含むため。

表3 相談者職業別

(単位：人)

項 目	22年度	21年度
給 与 生 活 者	442	534
自 営・自 由 業	35	47
家 事 従 事 者	363	441
学 生	35	49
無 職	372	395
団 体	29	60
そ の 他・不 明	92	87
計	1,368	1,613

表4 販売購入形態別

(単位：人)

項 目	22年度	21年度
店 舗 購 入	595	697
訪 問 販 売	126	171
通 信 販 売	323	377
マルチ・マルチまがい取引	14	12
電話勧誘販売	99	68
ネガティブ・オプション	0	3
その他無店舗販売	10	3
不明・無関係	201	282
計	1,368	1,613

平成二十二年度佐倉市 消費生活相談の概要

佐倉市では、市民の方が消費者として商品やサービスの購入・契約などで、セー
ールスマンや事業者とのト
ラブルや被害に遭った時に、
消費者保護の立場から相談

やその他の消費生活に関する
アドバイスをしております。
相談は、相談者が電話ある
いは消費生活センターへ来ら
れての相談に対応しています。
平成22年度の相談件数は、表

1とグラフのとおりです。1、
368件で前年度に比べ件数
は減りました。しかし、悪質
業者が減ったわけではありま
せん。

悪質商法は、多様化・巧妙

化しており、被害にあった人
は何度もねらわれやすくな
販売の被害も多発しています。
表2は、佐倉市の男女別・年
代別相談件数です。
全体的な相談件数は減って
いますが、60歳代女性の相談
件数が多く見られます。
表3は、相談者職業別、表
4は、販売購入形態別です。

消費生活相談について

消費生活センターで行っている「消費生活相談」、言葉は聞いたことがあるけど、どんな相談を受け付けてくれて、どういうことをしてもらえるのでしょうか

消費生活相談とは、消費者として事業者と結んだ契約のトラブル、悪質商法、商品の品質やサービスの苦情など消費生活全般についての相談を受け、問題解決のお手伝いをしています。

資格のある専門の相談員が公正な立場で苦情や相談を電話や来所で受けています。問題の解決にむけて、情報提供や助言を行ったり、必要があればあっせんを行ったりします。契約前の不安などの相談も受けています。

● どんな相談ができるの？

- ①商品やサービスの契約に関するトラブルの相談や、消費生活に関する疑問、問合せ。
- ②製品事故など生活にかかわる安心・安全に関すること。

● どんなことをしてもらえるの？

①問合せの場合

消費者が商品やサービスの選択をする際に必要な情報を提供します。

②相談の場合

内容を詳細に聞き取り、契約書やパンフレットなどの関係資料を確認し事実関係を把握します。その上で、トラブルの原因はどこにあるのか、消費者の権利は守られているのかなど様々な角度から検討をします。

・助言を求められている場合

消費者が自分の力で問題解決ができるよう具体的な自主交渉の助言をします。

・判断力が低下した人、高齢者など交渉が難しいと判断した場合

消費生活センターが間に入って被害救済のためのあっせんを行います。

・消費生活相談の範囲を超える場合の相談

適切な相談窓口を紹介します。また、どこに相談したらよいかわからない場合なども遠慮なく問い合わせてください。

・受け付けた相談の活用

消費者被害未然防止や拡大防止のためデータとして活用し、消費者政策や法改正へ反映させています。

● 相談するときはどうすればいいの？

- ①相談は、電話や来所で受けています。
- ②原則的に、佐倉市に住んでいる方の相談をお受けしています。
- ③来所される場合は、あらかじめお電話をいただきますと早い対応ができます。

インターネット・携帯電話を安全に使おう

小中学生がまきこまれる消費者トラブルで一番多いのが、携帯やインターネットを通じて起きるトラブルです。

安全に、楽しく使うためのルールをしつかりと覚えておきましょう。

1. 自分の個人情報は絶対に教えない。

家族や友だちのことも教えないようにする。

インターネットを利用して個人情報（氏名・住所・電話番号・メールアドレスなど）を集めて悪用しようとする人がいます。

2. 知らない電話番号には出ない、かけ直さない。

知らないメールアドレスからのメールは開かない。

不審な広告やウイルスなど、いやな気持ちになるような電話やメールがくることがあります。

3. ゲームや音楽、通販などのページは、利用する前に表示されたメッセージをよく読む。

分からないボタンはむやみにクリックせず、大人によく相談する。

「お金がかかる」ことを見えづらい場所に書いてあるサイトもあります。

4. 決められた時間内、安全な場所を使う。

お金を払ってくれる家の人に、どのくらい使っているのかを聞いてから使しましょう。

歩きながら携帯を使うのは事故のもと、止まって安全な場所で使いましょう。



悪質商法の被害にあわないための対策を覚えよう

業者から商品を勧められた時は、まず自分に必要なものかどうかを冷静に判断しましょう。必要のないものを送りつけられそうになった時は、毅然とした態度で断る事が大切です。曖昧な返事はトラブルのもとです。

トラブルを防ぐポイント

- ・安易に家の中に業者を入れない。
- ・公共機関の職員を名乗る人には身分証や名刺などの提示を求め、その場で関係機関に電話をして確認する。
- ・その場で決して契約をしない。
- ・家の修繕などの高額な契約は、複数の会社から見積もりを取る。
- ・業者の名刺は必ず保管しておく

効果的な断りの言葉

- ◎ 「買いません」
- ◎ 「ありません」
- ◎ 「今後、勧誘（電話）は二度としないでください。」
- ◎ 「お帰り下さい。」

してはいけない断り方

- ◎ 「いいです」
- ◎ 「考えておきます」
- ◎ 「忙しいのでまた今度」

「必要がない」という意思をはっきりと伝えましょう。相手に「勧誘してもむだ」と思わせることがポイントです。



未公開株・社債などのあやしい投資話による 高額被害が相次いでいます。

【相談事例】

A社から「当社の顧客がB社の社債を購入したいが特定の人しか購入できない。B社のパンフレットが届いたら当社の顧客の代わりに社債を申し込んでもらいたい。代金はこちらで振り込むので迷惑はかけない。謝礼としてあなた

が以前購入した未公開株を買い取る。」と電話があった。後日B社からパンフレットと社債の申し込み書が届き、直後にA社から電話があり100万円分の社債を申し込むよう頼まれて申し込んだ。数

日後B社から1000万円を請求する電話があった。A社の担当者に振り込んだかどうかを問い合わせたら「手違いで振り込めなかった。立て替えて振り込んでくれれば社債の代金に100万円上乗せして後日自宅へ届ける。」と言われ、定期預金を解約して振り込もうとしたが全額は準備できず700万円を振り込んだら残金の300万円の督促

の電話が毎日掛かるようになった。A社からは現金を受け取れず騙されたと思うので、支払った代金を返してもらいたい。

【処理結果】

消費生活センター（以下センター）で確認したところ当該業者は無登録業者であった。相談者へその旨伝え、未公開株の二次被害について説明した。被害額が高額であるため

弁護士会を紹介したが相談者はセンターでのあつせんを希望。書面でB社に解約・返金を求めるよう助言し、書面到着後にセンターからB社に連絡したところ「残金の300万円は請求しない、返金については上司に相談する。」と回答された。センターが業者に再度連絡したところ「契約者は1000万円の申し込みに対して700万円しか払っておらず契約違反であり被害に遭ったのは当社である。」と口調を荒げた。センターでは

社債申込み書にある解約手数料は社債の30%との解約条件をもとに交渉が続けたが交渉は進展せず、約1カ月後に担当者より「当社は登記しておらず業務実態もない。返金するつもりはない。」と告げられ、詐欺の可能性が高まり相談者へ警察に届け出るよう伝えた。

劇場型の巧妙な勧誘方法

劇場型とは、社債の発行会社や証券会社を名乗る人など複数の登場人物が電話口に出てくる勧誘の仕方の総称で以下のようなセールストークがあります。

① 公的機関装い型

未公開株などの勧誘電話の後に金融庁などの職員を名乗り「未公開株の詐欺に関する情報提供。」などと言って電話があり、消費者が勧誘を受けた未公開株について相談すると「その株ならば大丈夫。」と言って安心させる。

② 代理購入型

事例のように、お金を振り込むので代わりに社債を購入

してほしいと言われ申込み、代金は振り込まれず解約を申し出ると「立替えて購入することは知らない。あなたと当社の契約。」「払わなければ裁判で訴える。」などと言われる。

③ 被害回復型

過去に未公開株を購入して被害を受けた人に「過去に購入した株を買い取って被害を回復してあげます。」などと勧誘しその条件として別の未公開株や社債の購入や手数料の支払いを求めるケース。買い取りはまず実行されない。

④ 発展型

過去に購入した未公開株の処分に困っていた消費者に対して、「被害回復するために解決金が必要」などと言って事前に支払わせる。未公開株の購入者を紹介すれば手数料がもらえと言われ、知人を多数紹介し被害者を増やしてしまいうケース。

最近、高額被害が出ているその他の商法

復興関連企業の株、医療機関債取引、水の権利取引、二酸化炭素の排出権取引、仏像の転売、永代供養権販売トラブルなどの被害の相談が寄せられています。

消費者へのアドバイス

◆未公開株や社債の販売ができるのは、未公開株や社債の発行会社と金融庁の登録を受けた証券会社のみです。無登録業者が行う勧誘は金融商品取引法違反の恐れがあります。◆以前未公開株を購入したことがある人に対し、別の業者からその時の被害回復をするとの勧誘が増えており注意が必要です。

◆登録を受けている業者であっても、その信用力などが保証されているものではありません。「元本保証」「絶対に儲かる」などと説明して勧誘することは禁止されています。◆支払ったお金を取り戻すことは難しいため、すぐに支払うことは避けましょう。

◆高齢者が多く狙われています。日常的に接している身近な方々が変化に気づいて、被害に遭っていることに気付かせることも大切です。

◆不審な勧誘を受けたり、申し込んでしまった場合はすぐ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

山下 聡子