



ゆたかな生活

3月2013 No.135

平成25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

2012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 高齢者トラブルが増加 二次被害も多い

契約当事者が65歳以上の相談は、相談全体の1/4を占めている。特に目立つのは、詐欺的な儲け話のトラブルであり既支払額も大きい。過去の損失を取り戻せる等と勧誘する「二次被害」の相談も多い。

こうした状況を踏まえ、政府は9月14日に「消費者安心アクションプラン（原案）」を公表し、高齢者の消費者トラブル防止のため

の取り組みを実施していくこととなった。

2 買え買え詐欺 買取り業者が登場する 詐欺的儲け話が横行

高齢者を中心に複数の業者が介入する被害が広がっている。実態のない勧誘業者が高値で買い取るから等と言って消費者に権利（未公開株や社債等）を「買え買え」と勧誘し高値で購入させ買い取らないという詐欺的商法である。

未公開株、怪しい社債、ファンド、怪しい権利取引、外国通貨など様々で、実態があるか定かでないものが多い。

3 サクラサイト商法 「サクラ」を使った詐欺 的商法の手口広がる

「サクラ」を使い有料サイトに勧誘する手口が広がって

いる。サイト業者に雇われたサクラが、異性の他、タレント、社長、弁護士、占い師等になりすまし出会い系サイト等に勧誘し支払を続けさせる手口である。サイト業者が頻繁に変わり実態がとらえにくく、また登録や支払が簡単に出てしまう仕組みであるため、被害の回復が難しく該支払額も高額化している。

4 スマートフォンに 関する相談が増加

通話料や機器・通信サービスの品質などスマートフォンそのものに関する相談のほか、有料サイトからの料金請求などに関する相談も急増している。

オンラインゲームに関する相談も昨年に比べ2倍以上になっっているが、スマートフォンからの利用も多い。

5 サラ金・フリーローンの 相談が大幅に減少 貸金業法改正6年

2006年12月に成立した改正貸金業法等では、総量規制（総借入残高年収の1/3を超える貸付け等を原則禁止）、上限金利の引下げ（29.2%↓15%）、貸金業者への規制強化等が導入され、段階的に施行された。（2010年6月完全施行）。

6 訪問購入 特定商取引法7番目の 規制対象に

貴金属等の訪問購入をめぐってトラブルが多発したことを受け、8月に特定商取引法が改正され、同法で規制される7番目の取引類型として「訪問購入」が追加された。

訪問購入業者に対する行為規制やクーリング・オフ制度などが盛り込まれたほか、国会での修正により、対象物品の拡大（原則全商品が対象とされた）や不招請勧誘の禁止等が追加された。本改正法は

2013年2月までに施行される予定である。

7 消費者安全調査委員会が10月に発足 消費者安全法改正

同委員会では、生命・身体分野の消費者事故を対象に、その再発・拡大の防止を図るための原因究明が行われる。

8 消費者教育推進法が成立 消費者市民社会の構築に向けて

消費者教育の総合的・一体的な推進を図ることを目的として、8月に議員立法による「消費者教育の推進に関する法律」が成立した。

9 コンブガチャ 消費者庁が景品表示法違反との見解を示す

5月、消費者庁は、いわゆる「コンブガチャ」について景品表示法で禁止される「カード合わせ」に該当するとの見解を示した。コンブガチャとは、ソーシャルゲームの利用者が、お金を払って「ガチャ」と呼ばれる電子くじを引き、特定のアイテム等をそろえる

と別の希少なアイテムを入手できるという仕組みである。若年層を中心に射幸心を煽られ、高額な料金を支払ってしまふ等のトラブルがみられた。

これを受け、関連事業者は相次いでコンブガチャを廃止するとともに、ガイドラインを作成したり、自主規制や啓発活動のための新たな業界団体を発足させるなどの対応を行なった。

10 食品表示の一元化に 向けた検討進む

現在、食品表示に関するルールは、食品衛生法、JAS法、健康増進法で分かれて定められており、複雑で分かりにくいとの指摘がある。そのため、消費者庁では、昨年検討会を立ち上げ、今年8月に食品表示ルールの一元化に関する報告書をまとめた。報告書では、3法のうち表示に関する規定を抜き出し、一元化した新食品表示法の創設等が提案されている。

第41回佐倉市消費生活展

全体のテーマは、「ちょっと待て！ 本当にそれでいいのかな？」



	参加団体名	テーマ
1	生活クラブ生活協同組合	放射能自主基準
2	江原台おもちゃ工房	こわれたおもちゃなおします。一子供たちの宝物を大切に
3	NPO法人せっけんの街	廃食油は資源です。廃食油はせっけんの原材料、回収しています。
4	有害ゴミゼロをめざす市民の会	本当はこわい、内部被ばく
5	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
6	生活協同組合 ちばコープ	千産千消（千葉の食文化を大切にしよう）
7	うすい東地区社会福祉協議会	社協ってなあに？
8	温暖化防止さくら	防ごう地球温暖化 守ろう大切な自然
9	NPOワーカーズコレクティブ風車	リユース食器の普及を目指しながら、社会的に排除され易い人々の生きる場を創出する。
10	あすなる会	もっともっと食べよう佐倉の野菜
11	千葉ガス（株）佐倉支社	安心そのまま、次世代へ
12	（財）関東電気保安協会千葉事業部	電気安全出張相談所 佐倉事業所
13	佐倉市市民課	もらえなかった年金をもらおう！
14	佐倉市廃棄物対策課	「資源物」はリサイクルへ
15	消費生活センター（相談員）	あなたのお金が狙われている！

佐倉市消費生活展実行委員会主催による「第41回佐倉市消費生活展」が、平成25年1月26日（土）27日（日）、2日間レイクピアウスイイオン白井店3階で開催されました。全体のテーマは、「ちょっと待て！本当にそれでいいのかな？」でした。

実行委員会構成15団体もそれぞれ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。

「消費生活センター」を利用しましょう

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。

・原則的、佐倉市在住・在勤の方の相談を受けています。

・相談するときは

相談するときは、トラブルの内容を説明することはもちろん大切ですが、何をしたいのか、例えば「交換して欲しい」「解約したい」など自分の要求も伝えてください。

「どうしていいのかわからないから相談する」という場合でも、話を聞き、整理しながら相談を受けています。

状況などを正確に把握し、本人の意向を確認するため、原則的に本人が相談してください。契約書・保証書などの資料を用意して

「無料点検の後、床下換気扇、床下補強材の工事を次々契約させられた。」など、いわゆる悪質商法に関する相談の場合、契約書などの関係書類をそろえてください。特に勧誘されてから契約に至るまでの経緯はトラブル解決のために必要な情報です。これらの情報をメモしておくことで相談がスムーズに進みます。

「テレビが発火した」など商品の安全に関する相談の場合は、被害の程度、商品自体の情報（商品名・製造者など）が必要です。内容を確実に伝えるため、あらかじめ保証書などを用意するか、情報をメモに取っておいたり、証拠写真を残すと良いでしょう。

・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、法律の考え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	会場をご用意ください。
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	原則平日の午前9時から午後4時の間 （日時については、事前に相談ください。）
申込み	開催日の約1か月前に申込み用紙に記入のうえ提出ください。
料金	無料

未成年者契約の取消に応じない出会い系サイト

(相談概要)

携帯の広告に「占い結果で賞金が当たる」とあったので名前と住所を入力。年齢確認があり、自分は中学生だが応募しなかったので18歳以上の欄をクリックし占いサイトに登録したら「はずれ」の返信が届いた。登録後、出会い系サイトのメールが大量に届くようになった。内容を確認したら「システム更新料5千円が未納。支払わないと債権回収会社が自宅まで回収に行く」と書いてあったので怖くなりお小遣いで支払った。翌日別のサイトから1万5千円の請求を受け支払った。その後も請求が続き、お小遣いやお年玉では支払いきれず、親のお金を無断で使ってしまった。請求されるまま総額51万6千円支払った。親に発覚し、消費生活センターへの相談を勧められた。返金希望。

(処理概要)

当初はご両親がセンターに相談されましたが、未成年者であっても契約当事者から契約の経緯を伺うことになって

いることを説明し、後日、本人(以下相談者)から相談がありました。

相談者はコンビニ決済した電子マネーの領収証は保管していましたが、サイトとやり取りしたメールはすべて消去していました。領収証の履歴から、メールの内容を思い出してもらい経緯をまとめました。

(決済内容)

1月24日から1月31日までの利用

- ①A電子マネー発行会社利用分43万5千円
- ②B電子マネー発行会社利用分8万1千円

支払総額51万6千円
メールがすべて消去されていたため、センターではメールの内容だけで問題点を指摘し、交渉するのは難しいと判断。未成年者取消を検討しました。

相談者は15歳の中学生で、1か月のお小遣いは3千円で、支払総額は小遣いの範囲を十分に超えており、相談者は親の同意を得ていません。

次に、未成年者がサイトの年齢確認で18歳以上をチェックしたことが詐術にあたるか検討しました。「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」では、単に「18歳以上ですか」との問いにチェックを入れただけでは詐術には当たらないとしています。

相談者は占いサイト以外では年齢確認を受けた記憶はないことから、未成年者取消は可能であると判断しました。

利用した出会い系サイトは不明なため、発行会社宛に経緯と未成年者取消の申出をするよう助言しました。申出を確認後、センターより発行会社へ調査を依頼しました。1か月半の調査を経て、複数のお会い系サイトの利用が判明し、A発行会社利用分43万5千円とB発行会社利用分(以下B社)の内サイト1社5千円については未成年者取消を認め返金されました。残りの7万6千円利用分のサイトは、サイト利用前に年齢確認をしており、相談者から

保険証をFAXしてもらって未成年者ではないことを確認した。未成年者取消は認めないが、利用分の内3割(2万2千8百円)を返金するとB社より報告がありました。

相談者に確認したところ、保険証をFAXしたことには一切ないとのことでした。B社へ相談者の回答を伝え、サイトが確認した保険証の開示を求めたところ、すでに破棄しているとのことでした。B社はサイトの主張を繰り返し、相談者が年齢を偽った可能性を指摘してきました。センターより、サイトは保険証のコピーを破棄して根拠を示せず、年齢確認を行ったと判断できるのかと強く交渉。後日、B社よりサイトがセンターと直接話がしたいと言っていると連絡がありました。

B社は年齢確認を行ったと繰り返し、未成年者取消を認めませんでした。交渉を重ね、5割(3万8千円)の返金が提示されました。再度サイトに連絡をとりましたが、一切電話に出ない状況が続くB社へサイトの対応を報告。後日B社より、サイトは未成年者取消を認めないが全額返金するとの回答があった

と連絡がありました。相談者に報告し、実質的には未成年者取消と同様の解決だったので和解書を交わし、後日返金を確認しました。

(消費者へのアドバイス)

- ①サイトをめぐると相談は年々増加し、そのうち未成年者が関連する相談は全体の2割近くを占めています。今回のケースのように、未成年者取消を主張しても直ちに相手方が認めるとは限らず、認めない場合には最終的には裁判所の判断になります。支払わずに早い段階で相談することが重要です。
- ②最近では、インターネットを利用できる機器がパソコンや携帯電話、スマートフォンに限らず、ゲーム機や音楽プレーヤーなど多岐にわたっています。有害サイトへのアクセスを制限する方法としてフィルタリングは有効ですが、必ずしも万能ではありません。ネットの利用について親子でルールを作り、守らせることが大切です。
- ③困ったときにはセンターへ相談してください。

消費生活相談員

後藤 英子