

ゆたかな生活

3月2015
No.139

平成27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 2014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。

1

高齢者の消費者被害依然として多く
認知症等の被害者も目立つ

・契約当事者が65歳以上の相談は、2014年は218,010件寄せられており、全相談の3割近くを占め、依然多い状況にあります。(2013年同期225,304件)

・高齢者の中でも、特に、認知症等の理由によって判断能力が不十分な状態になっている高齢者の被害も目立ちます。

・なお、昨年急増した「健康食品の送り付け商法」に関する相談は激減しましたが、健康食品の送りつけに関する相談を除くと、65歳以上の相談は微増しています。

2

事業者からの個人情報
情報の大量流出
件発生

・株式会社ベネッセコーポレーションが保有する顧客の個人情報情報が大量に流出する事件が発生しました。

・経済産業省においては個人情報保護法に基づく勧告やガイドラインの改訂を行うとともに、消費者庁では、各府省におけるガイドラインの改定にあたり、盛り込むべき事項等の考え方を明らかにするため「ガイドラインの共通化の考え方について」の改定を行う等、再発防止に向けての取り組みが行われています。

3

公的機関等をかたる詐欺的勧誘が急増
国民生活センターをかたる電話も頻発

・公的機関や有名企業などをかたる勧誘手口が急増しています。

・「あなたの個人情報情報が漏れているので、削除してあげる」などと電話がかかってくる等、個人情報を持ちかける詐欺に関する相談が、2014年は1,744件と、2013年同期409件の4倍以上と急増しました。この中には公的機関をかたるものが目立ちます。

・公的機関の職員、複数の業者や弁護士などを名乗る多数の役回りが登場して、最終的にはお金をだまし取る「劇場型勧誘」も多くみられます。

・2014年は国民生活センターをかたるハガキ・文書やメール、電話による勧誘も頻発しています。

4 食の安全と信頼が脅かされる事件が相次ぐ、食品の安全性に関する相談がここ5年で最多

・昨年末で発生した、株式会社アクリフーズ群馬工場が製造した冷凍食品の一部に、農薬が混入された事件を始めとして、チキンナゲットを製造する中国工場での不衛生な実態の発覚、輸入ししゃもへの汚物付着など、食品の安全や衛生に関する問題が相次いで明るみに出ました。食品の安全・衛生に関する相談は、2014年は9,572件と2013年同期(5,191件)の約1.8倍となっています。

・また、株式会社木曽路のメニュー表示等において牛肉等に関する不当表示が発覚し、景品表示法に基づく措置命令が出されるなど、「食」への信頼が脅かされる事態が発生しました。

5 インターネット通販などのネット関連トラブルは引き続き増加

・インターネット関連の相談件数は引き続き増加しています。特にインターネット通販に関する相談件数は、2014年は200,689件で、2013年同期の161,388件と比べ2割以上増加しています。

・SNSをきっかけとしたインターネット通販トラブルも増加しています。

・コピー商品や偽商品などの「ニセモノ」に関するトラブルもインターネット通販で多く寄せられています。

6 遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルが急増

・大手電話会社の関連事業者と思わされるなどし、プロバイダ契約の内容を遠隔操作でしてもらった後トラブルにな

っている相談は、2014年は既に3,747件となり、2013年同期726件と比べ5倍以上と急増しました。

7 若者に投資関連トラブルが拡大
バイナリーオプション取引などが顕著

・インターネットで簡単に取引が始められることもあり、バイナリーオプション取引の相談では、20歳代の契約当事者が全体の約半数を占めるなどの特徴が見られます。

・大学生に借金をさせて高額な投資用DVDを購入させ、支払いに困ると、人を紹介し契約させればマージンが得られると友人を勧誘させる手口が、再び増加しました。このような勧誘・販売を行っていた複数の業者に対し、特定商取引法違反の行政処分を行いました。

8 繰り返される子どもの事故事故防止へのさまざまな取り組み

・乳幼児の誤飲事故や溺水事故等、子どもの事故が繰り返し起きています。

・子ども用衣料に付属するひもやブラインド等のひもの事故に関連するJIS制定等の検討や、教育・保育施設での事故情報収集の検討など、各方面で取り組みが行われています。

9 消費税率が8%にアップ
相談も増加

・2014年4月1日から消費税が5%から8%に上がりました。消費税に関する相談内容で多かったものは、乗値上げや表示に関する相談、その他説明不足等に関する相談でした。

10 消費者関連法規の改正により地方消費者行政の基盤を強化

・食品表示等の不正や高齢者の消費者被害など、消費者の安全・安心をめぐる問題を背景に、消費者安全法、景品表示法の改正法が6月に成立・公布されました。

・本改正のうち、消費者安全法に関しては、地方消費者行政の基盤強化等を図るための体制整備として「地域の見守りネットワークづくり」「消費生活相談体制の強化」「消費者行政職員・消費生活相談員の確保と資質向上」が盛り込まれました。景品表示法に関しては、「行政の監視指導体制強化」「事業者が講ずべき表示等の管理上の措置」などが盛り込まれました。また、課徴金制度の導入に関する改正法も成立しました。

各参加団体名とテーマ

生活クラブ生活協同組合	食品添加物について
江原台おもちゃ工房	こわれたおもちゃなおします-子供達の宝物を大切に-
NPOせっけんの街	上手に使いこなそう! 固形・粉・液体せっけん キッズ限定「コネコネせっけん」で遊ぼう。
有害ゴミゼロをめざす市民の会	家の中に光化学スモック!?
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
生活協同組合 コープみらい	1日分の野菜350gの量ってどのくらい?
うすい東地区社会福祉協議会	「社協ってなあに?」
温暖化防止さくら	防ごう地域温暖化 守ろうみんなの自然
NPOワーカーズコレクティブ風車	使い捨てない 社会のために
あすなる会	食育カルタで 子どもたちに伝えたい食の大切さ
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	年金をもっとくわしく知ろう!
佐倉市廃棄物対策課	ごみの減量とリサイクル
消費生活センター(相談員)	「契約について学ぼう」

第43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43回佐倉市消費生活展」が、平成27年1月24日(土)25日(日)2日間レイクピアウスイオン臼井店3階で開催されました。全体のテーマは、「ちよつと待って!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ブラリーを楽しんでいました。



「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。

消費生活相談

消費者契約をめぐる苦情相談件数は増加し・悪質・多様化しています。消費生活センターでは、消費生活相談員が消費生活トラブルの解決のお手伝いをします。

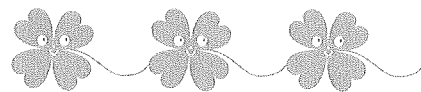
消費生活専門相談員は、適切な情報提供、苦情処理のための助言やあっせんを行います。「どうしていいかわからないから相談する」という場合でも、丁寧に話を聞き、問題点を整理して解決へのアドバイスをします。相談の際にはなるべく契約書や関係書類をご用意ください。原則、佐倉市在住在勤の方のご相談をお受けしています。まず、電話でお気軽にご相談ください。

・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

活動コーナー

自主活動の場として、団体の方にお貸しいたします。
(定員16名)

- 申し込み・・・使用月の2か月前～3日前まで
- 付時間・・・午前9時～午後4時30分
- 使用料金・・・午前9時～正午まで250円
午後1時～午後5時まで340円



「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1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



光回線のIP電話

よくわからないまま契約していませんか？

大容量で同時接続を特性とする光回線が家庭に普及したことで、インターネット電話（IP電話）や有料の映像配信サービスが増え

てきました。しくみや内容を理解しない状況で契約するとトラブルの原因になります。

事例

大手電話会社を名乗る人から電話があり「電話代が今より安くなる」「光回線に移行すると固定電話が使えなくなる」と言われ固定電話が使えないと緊急時に家族に連絡ができなくなると思い、よくわからないままIP電話の申し込みをした。光回線を契約したこと

で通信料金が高額になってしまったが解約したい。

（80代男性）

解説

IP電話とは

従来の固定電話（アナログ回線）では、家庭内の電話機から直接つながった電話線で通話の情報が伝達されます。電話会社の交換機を経由することで料金が加算されるので遠隔地になるほど通話料金が高額になります。IP電話（インターネット電話）では電話機から家庭内のルーターまで無線で電波を飛ばしルーターから光回線を利用してインターネット上で通話情報を

伝達します。インターネットを利用することで遠距離

や海外への通話料金は大幅に割安になりますが、パソコンを持たずIP電話のみの利用ではインターネット回線使用料やプロバイダ料金、ルーターなど接続機器のレンタル料金等の負担が増えて、電話の基本料金合計額がかえって高額になります。

IP電話契約の特徴

●光回線工事が必要です。「工事費無料キャンペーン」等で工事費負担がないという場合でも、実際は工事代金が24回程度の分割払いになっていたり、勧誘した代理店の販売促進経費で賄わ

れたりするので、早期に解約すると工事費を請求される場合があります。また、元のアナログ回線に戻す工事費用もかかります。

●通信契約は「〇〇割」と言われる期間を決めた契約が主流です。2年・3年と期間を決めた契約なので、満了月より前に解約すると規定の解約損料がかかります。

●電話勧誘は通信事業者からではありません。光回線などのインターネットに関する電話勧誘を行うのは、固定電話サービスを行う通信事業者ではなく、代理店・紹介店と言われる個別事業者がほとんどです。口頭でも契約は成立するので、代理店は消費者に代わってIP電話を含む光回線契約の申し込みを行います。申し込みを受けた電話通信事業者から契約書面や契約内

容を説明する書面が郵送されます。勧誘電話からしばらくたってから書類が届くので、無関係と思いついていない例も多いようです。現時点で通信契約はクーリング・オフの対象外ですが、工事前であれば契約した通信事業者に申し出をすれば解約に応じる場合もあるようです。

アドバイス

●勧誘されても契約する内容がわからなければ承諾しないようにしましょう。また、必要がなければすぐにきっぱり断りましょう。

●困ったときは、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

今井聖子

