

くらしのサポーター向け活動情報のご案内
くらしのサポーターの活動の参考になる情報を毎月お届けします。

I くらしのサポーター消費者被害対処法

今年の消費者トラブル

今年の消費生活相談について、事例とともに振り返り、消費者被害未然防止対策について改めてお知らせします。

くらしのサポーターのみなさんにはこのような消費者情報センターの情報を、周りの消費者につないでいただき、広く県民に行き届くようご協力をお願いします。

1 相談事例と対処法

！ 最も多かった相談
今年(1月～10月)の商品・役務別順位

1 商品一般(架空請求等)	2, 248件
2 フリーローン・サラ金	588件
3 電話情報サービス(携帯電話トラブル)	464件
4 オンライン情報サービス(パソコントラブル)	249件
5 生命保険(ベルル問題)	161件

(1) 架空請求

ア 事例

①「何らかの料金が未納で、訴状が提出されている、このままにしておくと不動産や給料が差し押さえになる、身に覚えが無くても連絡するように」といった内容の封書が届いた。覚えがない。どうすればよいか。

(80才台 男性 無職)

②「個人情報抹消のお知らせ」というはがきが届き、「漏れた個人情報を抹消する為に必要な書類を2, 3日後代金引換郵便で届けるのでその金額を用意しておくように」といった内容になっている。どうすればよいか。

(30才台 男性 給与所得者)

★実物の封書やハガキの提供を受けた架空請求業者名
<他にも次々と名称を変えています>
・封書
東京管理事務局(トウキョウカンリジムキョク)
民事事務局(ミンジジムキョク)
総合消費通達管理組合(ソウゴウシヨウヒツウタツカンリジムキョク)

・ハガキ
日本消費生活センター(ニホンシヨウヒセイカツセンター)
日本財務事務局(ニホンザイムジムキョク)
司法管理事務局(シホウカンリジムキョク)
民事管理事務局(ミンジカンリジムキョク)
訴訟管理事務局(ソシヨウカンリジムキョク)
民事総合管理センター(ミンジソウゴウカンリセンター)
法務省民事訴訟管理センター(ホウムシヨウミンジソシヨウカンリセンター)
国民健康保険庁(コクミンケンコウホケンチョウ)

イ ここに注意

・表題:「〇〇最終通告書」、「訴状受理通達書」、「出廷通告書」など、緊急性、重要性をうたう文句が多い。

・業者名:「民事訴訟〇〇事務局」「総合消費通達〇〇センター」「〇〇管理事務局」「訴訟管理〇」など、公的機関名であるかのような名称が多い。

・文章内容:「料金未納」という何の請求かわからない請求内容や「差し押さえ」「民事訴訟」「強制執行」などの脅し文句を使用。受取人に「万が一、身に覚えが無い場合、必ず早急に連絡を」と電話連絡を求める。

ウ 対処法

- 業者は連絡をさせることが目的なので、連絡しない。
- 無視して、放っておく。
- 不安な時は身近な人や消費者情報センターに相談する。

●もし、架空請求による、取り立てが執拗な場合や直接脅された場合はすぐに警察に相談する。県警総合相談センター088－653－9110

●業者に連絡をしてしまって、個人情報を伝えてしまっても、あわてず、次に何らかの請求や勧誘が来ても毅然とした態度で、はっきり断る。

！ 若者及び高齢者に多かった相談

年齢別（当事者）商品・役務別順位（1月～10月）

★20歳未満 1 電話情報サービス 2 オンライン情報サービス 3 商品一般	93件 42件 4件	★20歳代 1 商品一般（架空請求等） 2 電話情報サービス 3 フリーローン・サラ金	154件 140件 109件
★60歳代 1 商品一般（架空請求等） 2 フリーローン・サラ金 3 生命保険（ベルル問題等）	403件 54件 42件	★70歳代 1 商品一般（架空請求等） 2 健康食品 3 布団類、工事・建築	365件 48件 29件

※電話情報サービス、オンライン情報サービスは、それぞれ携帯電話とパソコンを利用して「有料サイトの利用料が未納です」などの不当請求によるインターネットトラブルなどです。

！ 若者に多かった相談事例

(2) インターネットトラブル

ア 事例

①携帯電話に届いたメールにアクセスしたら、アダルトサイトにつながりクリックしているうちに「登録ありがとうございました」の表示が出た。すぐに切ったが、後日3万円の登録料を請求するメールが送られてきた。登録するつもりはなかったのに、支払わなければならないか。

（20才台 男性 給与所得者）

②パソコンで無料だと思って出会い系サイトを見ているうちに「あなたは18才未満ですか」という画面になり、規約をよく確認せずに「いいえ」のボタンをクリックしたところ、高額な料金請求画面になった。支払わなければならないか。

（30才台 男性 給与所得者）

③ちょっとした好奇心から雑誌の中の広告を見て、無料の出会い系サイトにアクセスすると後日、高額な利用料金の請求が何度もメールでくるようになった。

（10才台 男性 学生）

④携帯で中学生の息子がいろいろなサイトをのぞいていると、急にアダルトサイトにとんだ。興味があつたので規約をよく読まないままクリックをしたところ、「入会金5万円を請求します。退会手続きをする場合は次の事項を入力してください。」という表示が出て、誘導されるままに、自宅の住所や世帯主の名前、電話番号、パソコンのアドレス等を入力してしまった。どうしたらよいか。

（40才台 女性 主婦）

イ ここに注意

・クリックしただけで、登録？
これだけでは法律上契約が成立しているとは言えません。契約は当事者間の意思の一致の上で成立します。

・何が「無料」？
「無料」と表示があっても、何が「無料」かの確認が必要。

ウ 対処法

●絶対連絡はせず、支払わない。
※「あなたの携帯電話の個体識別番号〇〇、所在地〇〇」などと画面に表示されてもそれによって住所や個人情報は伝わりません。

●業者に連絡をしてしまって、個人情報を伝えてしまっても、あわてず、次に何らかの請求や勧誘が来ても毅然とした態度で、はっきり断る。

●メールアドレスを変更する。

●あやしいサイトやメールは開かない、返信しない。無視する。

未成年者に喝！ インターネットのルールを知るべし

※18歳未満の青少年が「出会い系サイト」を利用することは違法行為。
※情報を利用する際には情報の利用料が発生することは常識として知っておく。
※利用規約は必ず確認し理解する。
※何かトラブルがあったら、一人で悩まないで周りの人や消費者情報センターに相談する。

！ 若者に広がっている問題商法

(3) マルチ商法

マルチ商法は、販売組織に加入し、購入した商品を知人などに売るとともに、それぞれがさらに加入者を増やすことによってマージンが入ると組織に勧誘する商法です。マルチ商法は、ネットワークビジネスとも呼ばれ「連鎖販売取引」として、特定商取引に関する法律で規制されています。

ア 事例

①大学のゼミの先輩に誘われ、健康食品や浄水器を扱うネットワークビジネスのセミナーに参加し、浄水器を申し込んだ。浄水器本体の説明は全くされず、ただ友人を誘えば、紹介料が入るので、代金は簡単に支払えると勧められた。

冷静に考えると、友人を誘う自信もないし、アルバイト代だけでは、40万円の支払いは困難だ。解約できるか。

(20才台 男性 学生)

②息子が、大学の先輩に誘われ、マルチ販売組織の入会を考えていたが、説得してやめさせた。商品は、45万円もするが、とてもそんな価値のあるものとは思えないし、学生でアルバイトしかしていないのに、申し込み書に「フリーター」と記入させて、消費者金融でクレジットを組まされていた。人に勧めたら収入になると説明会で勧誘されたようだがそんなうまい話があるはずがない。

(52歳 男性 給与所得者)

(50才台 男性 給与所得者)

③娘が、栄養剤や化粧品をマルチ商法で販売している業者のセミナーに参加し、夜中の2時、3時まで帰ってこない。商品も多数購入し、支払いも多額になっているようで心配だ。やめさせたい。

(40才台 女性 主婦)

※誘い文句(例)

- ・「君の夢をかなえるためにいいチャンス、勉強になるよ。」
- ・「単に企業に就職してサラリーマンとして働くのではなく、自分の将来を自分で切り開くためにやらないか。」
- ・「ビジネス経験につながるし、コミュニケーション力や営業力を養うことができるから一緒にしよう。」
- ・「友人を誘うだけで紹介料が入るし、社会勉強になるよ。」

イ ここに注意

・勧誘時に、連鎖販売取引(いわゆるマルチ商法)であることを告げずに、「社会経験を積む」「夢の実現」「簡単に儲かるいい話がある」と、説明会に呼び出される。

・先輩や友人に勧誘され、よく仕組みを理解しないまま、契約してしまっている。

・勧誘時には、「簡単にできる」と思われるが、実際には新たな加入者を勧誘できず、高額な商品代金を払い続けるというケースが多くある。

・マルチ商法の被害にあった人の中には、金銭的な被害だけでなく、親族・友人・同級生・会社の同僚などに無理な勧誘をした結果、人間関係が壊れてしまったという人もいる。

・嘘や迷惑勧誘で加害者になってしまうこともある。

ウ 対処法

●契約書を受け取ってから、20日以内であれば、クーリング・オフができる。

●マルチ組織に加入して1年未満であれば、引き渡しを受けてから90日未満の未使用商品は代金の10%以内の違約金で返品することができる。

●いくら親しい知人に勧められても、「よくわからないけど儲かりそうだから」などと気軽に申し込みしない。

●学生に多額のローン(消費者金融)を組ませる業者には問題があるので、契約しない。

●一人で悩まないで、早く周りの人や消費者情報センターに相談をする。

※特定商取引に関する法律の規制

- ・広告をする場合は、商品・サービスの内容、加入する場合の経済負担や儲けの具体的計算方法を明記しなくてはなりません。
- ・「必ず儲かる」というような断定的な説明は禁止されています。
- ・契約時には商品や連鎖販売取引の仕組みに関する説明を記載した概要書面と契約書面の両方を交付する義務があります。

エ なぜ若年層(学生)が狙われる??

・20歳になると成人として契約の責任を負うが、そのことにあまり自覚がない。

- ・商取引や交渉などの社会経験がない。など

！ 高齢者に多かった相談事例

(4) 訪問販売

ア 事例

＜点検商法＞
①「近所に工事に来ているが、お宅の樋(とい)が外れかけているのが見えた。屋根瓦がずれて雨漏りしますよ。点検しましょう」と、業者が訪問してきた。点検は無料というので、屋根に上がってもらったところ、「このままでは大変です。早く直してしまいましょう」と言われその場 で契約してしまった。よく考えずに契約してしまい、金額も高いのでやめたい。どうすればよいか。

(60才台 男性 無職)

②「床下を点検する」と言って訪問があり、強く勧誘され、最初は床下換気扇4台と床下除 湿剤、2回目のセールスで台所にも新たに床下換気扇を設置した。これほどたくさん設置する必要はないと思い不満。解約希望。

(60才台 女性 主婦)

＜SF商法(催眠商法)＞
③新装開店のスーパーの帰り、路上で、日用品を配りながら「健康に関する話をしています。聞きに来てください」と呼びかけられ、会場へ行った。無料で雑貨をもらった後に、高額な磁気 マットレスを勧められ、会場から出ていけない雰囲気になり契約してしまった。解約する方法は。

(70才台 女性 無職)

イ 対処法

- 契約書を受け取った日から8日以内であれば、クーリング・オフができる。
※工事が終わっていても、商品を使用していても、クーリング・オフは可能。

- 8日間を超えていてもクーリング・オフができる場合！
・クーリング・オフを妨害された場合
・契約書面がなかったり不備がある場合など

- 契約を急がせる業者の勧誘にはすぐに応じない。

- 家族と相談したり、他社と比較検討し、慎重に契約する。

- 必要のない勧誘は、きっぱり断る勇気をもつ。

2 消費者被害未然防止の心得

- いらないときは、はっきり断る
- 自分の目で見て、自分で判断する
- もうけ話とうまい話にはウラがある
- ただほど高いものはない
- 契約内容が理解できない、よくわからないときはやめておく
- 契約関係の書類や領収書は保管しておく
- 早めに、消費者情報センターへ相談する

周りの方に助言したり、消費者情報センターを紹介したときは、活動手帳に記録してください。