

2017 ぐらしのサポーター通信

平成28年度 相談受付状況

〈ハイライト〉

□ 今月のテーマ

- ・平成28年度相談受付状況
- ・仮想通貨の勧誘トラブル
にご注意

□ お知らせ

フレアキャンパス講座
「知っていますか
LGBTのこと」

□ ぐらしのコラム

ダブルバインド~どうす
ればいいのか~

**困ったときは
消費者ホットライン
188にお電話を！
最寄りの消費生活セン
ターにご案内します。**



徳島県消費者情報センターでは、お受けした消費生活相談の状況を、ホームページで公表しています。(http://www.pref.tokushima.jp/shohi/soudan/) 先日、平成28年度の消費生活相談の受付状況を取りまとめましたので、その概要を説明します。

■ 相談件数

平成28年度に徳島県消費者情報センターに寄せられた相談件数は、2,997件で、前年度の2,904件より93件増加しましたが、昨年度に続き、3,000件を下回りました。

■ 商品別

契約した商品別に分類すると、次のとおりです。

1位	デジタルコンテンツ	498件	(543件)
2位	インターネット通信サービス	234件	(215件)
3位	レンタル・リース・貸借	145件	(122件)
4位	商品一般	139件	(154件)
5位	相談その他	119件	(82件)

()内は前年度の件数

前年度と同様に、「デジタルコンテンツ」、「インターネット通信サービス」に関する相談が1位、2位となっています。

「デジタルコンテンツ」は、インターネットを通じて得られる情報サービスに関わるトラブルです。スマホやパソコンの画面をクリックしたら、突然『登録完了』の画面になり、料金を請求されるワンクリック請求や、有料サイトの料金が未納であるなどという架空請求を、メールやSMS（ショートメッセージサービス）に送りつける事例が継続して多くみられます。

「インターネット通信サービス」には、大手通信事業者の関連会社を名乗る業者から、「利用料金が安くなる」と電話勧誘を受け、プロバイダの変更を行ったが、実際は安くならなかったというような、光回線サー



ビスに関するトラブルなどがあります。

「レンタル・リース・貸借」は、商品や不動産を賃貸借する場合の相談です。借家やアパートの退去時の原状回復義務などの相談が寄せられています。

「商品一般」は、商品のうち、特定の商品に分類できないものに関する相談です。個人情報の収集を目的にしているような不審な電話や架空請求の相談が含まれます。

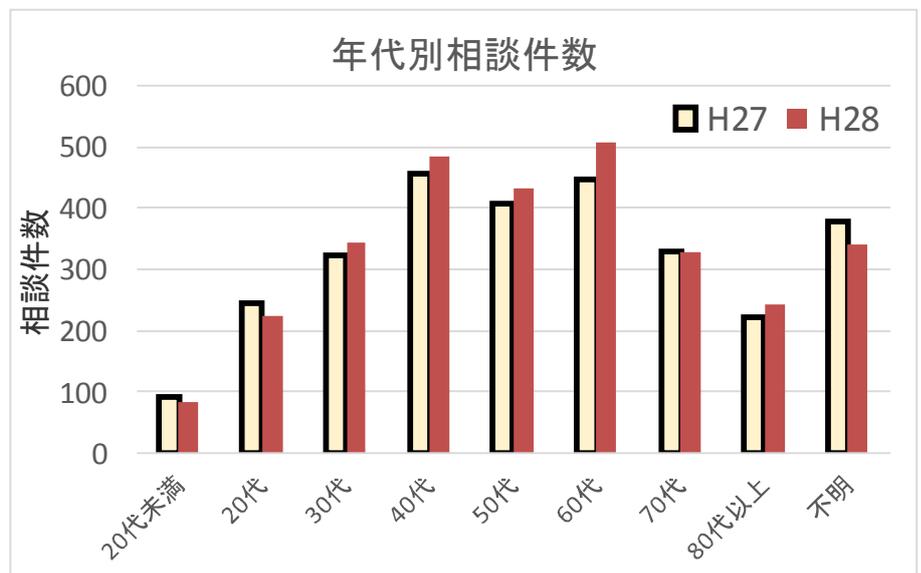
「相談その他」は、消費者問題以外の相談です。

■ 年代別

・40歳代～60歳代の方からの相談が多く、全体の47.6%を占めました。

・30歳代～60歳代の年代で昨年を上回る相談がありました。

・商品別に見ると、20歳未満～70歳代の幅広い年代で、デジタルコンテンツに関する相談が1位、80歳代では、健康食品に関する相談が1位となっています。



■ 販売購入形態別

・商品をどのような販売形態から購入したかによって分類すると、通信販売が962件（前年度951件）で1位、店舗購入が758件（前年度711件）で2位、電話勧誘販売が307件（前年度300件）で3位、訪問販売が279件（前年度299件）で4位となっています。

・店舗購入は、実物を手にとって購入できる形態ですが、通信販売に続いて第2位となっています

■ その他

・「架空請求」に関する相談が231件（前年度186件）、「ワンクリック請求」に関する相談が213件（前年度314件）と、引き続きまとまった数の相談があります。「架空請求」については、メール、SMS、電話のほか、ハガキによる請求も見受けられます。

・「多重債務」に関する相談は61件（前年度58件）寄せられました。

消費者情報センターでは、相談者に多重債務相談の取組を伝え、面談による相談を促しています。当センターで受理する相談の内容は、債務整理の方法などを尋ねる相談が中心ですので、具体的なことは弁護士、司法書士に法律相談することを勧めています。

仮想通貨の勧誘トラブル～「必ず値上がりする」など うまい話にはのらないでください

(国民生活センター)

投資や利殖をうたって、仮想通貨の購入や契約を勧めるトラブルが、高齢者を中心に、全国的に増加しています。

●仮想通貨とは

インターネット上で電子的に取引される通貨で、取引相場によって価格が変動するリスクを伴います。従って、「必ず値上がりする」とは限りません。

●トラブルの事例

- ・必ず値上がりすると言われ、仮想通貨を購入し、代金を支払ったが、儲かるどころか、購入代金も戻ってこない。
- ・仮想通貨を代わりに買ってくれば、3倍の値段で買い取ると言われ購入したが、約束通り買い取ってくれない



消費者庁イラスト集より

●消費者へのアドバイス

「必ず値上がりする」といった、事実とは違う説明はうのみにせず、十分に理解できなければ、絶対に契約しないでください。

「代わりに買ってくれば、あとで高値で買い取る」という誘い文句は、よくある詐欺の手口です。あやしいことに気づいて、うまい話にはのらないようにしましょう。

高齢者の場合、仮想通貨がどのようなものか、よくわからないままに、契約させられているケースもあります。自分で十分に理解できないときや、少しでも不審に思ったら、それ以上関わらないようにしましょう。

徳島県消費者情報センター

〒770-0851

徳島市徳島町城内2番地1

とくぎんトモニプラザ 5階

- ・相談電話 088-623-0110
- ・啓発受付 088-625-8285
- ・事務担当 088-623-0612
- ・ファミリ 088-623-0174

【電子メール】

t-shouhi@mail.pref.tokushima.jp

【ホームページ】

<http://www.pref.tokushima.jp/shohi/>

【くらしのサポーター通信はこちら】

<http://www.pref.tokushima.jp/shohi/supporthp/>



「消費者教育推進大使」
すだちくん

◆ お知らせ ◆

フレアキャンパス講座「知っていますかLGBTのこと」 開催のご案内

【日時】 平成29年6月18日（日）14:00～15:30

【場所】 ときわプラザ 2階学習室（アスティとくしま内）
徳島市山城町東浜傍示1

【講師】

一般財団法人日本LGBT協会代表理事

FMビザン「清水ひろとの広がるラジオ」メインパーソナリティ

徳島県人権教育指導員 清水 展人 氏

【定員】 30名（要申込）

【受講料】 無料

【無料託児】 あり（要申込）

【お申込・お問合せ先】

ときわプラザ（徳島県立男女共同参画交流センター）

TEL：088-655-3911

FAX：088-626-6189

E-mail：flairtokushima@mf.pikara.ne.jp



◆ くらしのコラム ◆

ダブルバインド ～どうすればいいの～

消費者活動関係の講習会・研修会でエコと防災の話をした。

困ったことにダブルバインド（二重拘束）である。

エコの話。車は軽いほどリッター当たりの走行距離が長く、燃費が良くなる。トランクには必要なものしか載せない。ガソリンも満タンでなく必要なだけ入れておくのがエコ。

防災の話。東日本の震災をみればわかるが、ガソリンを入れたくてもガソリンがない。もしもの時に備えて常に満タンにしておくのが防災。

見る角度により両方とも正しい。とは言え、両方は成り立たない。文字通り消費者の力量が問われる。

くらしのサポーター 三原 茂雄

くらしのサポーター担当者より

新任後、不慣れなまま1ヶ月たちました。

消費者、企業、行政と立場は違っても、世の中の全ての人は一消費者です。消費のこと、くらしのことは多岐に渡っており、生活スタイルも人によって様々。

そんな中、自分に合ったより良いくらしを求めて、かっこいい消費者になっていけたらと思います。（中野）

