

2016 ぐらしのサポーター通信

最近の「架空請求」の状況について

<ハイライト>

- 今月のテーマ
 - ・最近の「架空請求」の状況について
 - ・若者の消費者被害について
- お知らせ
- ぐらしのコラム
 - 新聞の半ページ紙
 - ～なぜ真ん中～

利用した覚えの無い請求が届く「架空請求」について、平成27年度には186件、平成28年度についても、既に47件（7月末現在）の相談が寄せられています。

■ 架空請求の手口について

【平成27年度】

手 口	件 数	割 合
メー ル	165	88.7 %
電 話	8	4.3 %
ハガキ・封書等	13	7.0 %
合 計	186	

【平成28年4～7月】

手 口	件 数	割 合
メー ル	35	74.5 %
電 話	12	25.5 %
ハガキ・封書等	0	0.0 %
合 計	47	

請求はメール（SMS）による手口が最も多く、その他にハガキ・封書等の書面や、電話で行われています。

平成28年度については、「電話による架空請求」の割合が増加しているので、特に注意が必要です。

■ 県センターへの相談事例

1. スマートフォンに「有料動画の未納料金がある」とSMS（簡易なメッセージ）が届いたが、覚えがない。
「今日中に連絡をしなければ法的措置を執る」とあるがどうすればよいか。
2. 携帯に知らない番号から着信があり、かけ直したら「有料コンテンツ料金が未納で債権回収の依頼を受けた…」と聞こえ、びっくりして慌てて電話を切ったが、どうしたらよいか。



■ 注意していただきたい事項

- ① 「法的手段を執る」など、悪質業者は不安を煽る文句を巧みに使用してきますが、身に覚えの無い請求は無視する勇気が必要です。
- ② パソコンやスマホ等へのメールやSMSのほか、留守番電話に着信を入れて折り返しをさせる手口も増えています。連絡が来る以上、何らかの個人情報を知られているということになります。新たに個人情報を知られてしまうと、今度は別の手段で請求される恐れもありますので、これ以上に個人情報を知られないようにしましょう。



若者の消費者被害について

高齢者に対する消費者被害に注目が寄せられる中、今回は「29歳以下」の若い県民に着目して、消費者被害の状況について取りまとめましたのでご覧ください。

■ 商品役務別相談件数

◆ 2016年(4～7月) ◆

男性	20～29歳	
順位	品目	件数
1	デジタルコンテンツ	11
2	インターネット通信サービス	4
3	自動車 レンタル・リース・貸借 融資サービス	3

男性	20歳未満	
順位	品目	件数
1	デジタルコンテンツ	10
2	書籍・印刷物	2
※ 3位以下、各品目1件のため省略		

女性	20～29歳	
順位	品目	件数
1	レンタル・リース・貸借	7
2	デジタルコンテンツ	5
3	健康食品	4
4	紳士・婦人洋服	3
5	理美容	3

女性	20歳未満	
順位	品目	件数
1	健康食品	3
2	デジタルコンテンツ	2
※ 3位以下、各品目1件のため省略		

◆ 2015年度 ◆

男性	20～29歳	
順位	品目	件数
1	デジタルコンテンツ	35
2	融資サービス	11
3	自動車	10
4	インターネット通信サービス	7
5	商品一般 相談その他	5

男性	20歳未満	
順位	品目	件数
1	デジタルコンテンツ	37
2	商品一般	2
※ 3位以下、各品目1件のため省略		

女性	20～29歳	
順位	品目	件数
1	デジタルコンテンツ	30
2	レンタル・リース・貸借	12
3	役務その他	7
4	化粧品 理美容	5

女性	20歳未満	
順位	品目	件数
1	デジタルコンテンツ	18
2	化粧品	3
3	アクセサリ 移動通信サービス 理美容 役務その他	2

● 男性の相談傾向

【デジタルコンテンツ】は、スマートフォンや携帯電話に「有料動画の未納料金があり、今日中に連絡が無ければ法的措置を執る」などのメールが届く「架空請求」や、無料動画だと思って「18歳以上」をクリックしたら、いきなり会員登録になって高額料金請求画面が表示される「ワンクリック詐欺」などの相談が多くを占めています。

【インターネット通信サービス】は、インターネットプロバイダの変更にかかる相談が多く、特に、自社で回線を持たない電気通信事業者が大手通信事業者から卸売を受けた回線を使って独自のサービスを行う「光卸回線」に関する相談が多く寄せられており、大手電話会社の代理店等を名乗り、「安くなる」など言われ、現在契約している大手通信事業者のサービス変更だと思っていたら、無関係な事業者との契約になっていた、以前より高額になった、などの相談が寄せられています。

【自動車】は、車両の購入契約の解約に関する相談や、修理に関するトラブル等が寄せられています。

【融資サービス】は、本人や家族のサラリーマン金融への借金や、返済に関する相談等が寄せられています。

※【商品一般】【相談その他】は品目の性質上、事例の統一性がないため、省略いたします。

● 女性の相談傾向

女性の【デジタルコンテンツ】についても、男性と同じく、「架空請求」や、「ワンクリック詐欺」などの相談が多く寄せられています。

【レンタル・リース・賃借】については、アパート等の設備の修繕にかかる家主との経費負担の問題や、退去時の原状回復にかかる経費に関する相談、アパートの住人間のトラブルなどが寄せられています。

【化粧品】については、高額商品の解約に関する相談や、1回きりの購入と思っていたら定期購入になっていた等の相談が寄せられています。

【健康食品】については、商品の不着や、1回きりの購入と思っていたら定期購入になっていた等の相談が寄せられています。

【理美容】については、料金の支払いに関するトラブルや、解約に関する相談、サービスや店員の対応に対する苦情等が寄せられています。

※【役務その他】は品目の性質上、事例の統一性がないため、省略いたします。

若い年齢では、ご本人からではなく、保護者等から寄せられた相談が目立ちました。男女ともに「架空請求」や「ワンクリック詐欺」に関する相談は多く寄せられています。また、男性は「自動車」、女性は「化粧品」「健康食品」「理美容」等の嗜好の違いも伺えました。20歳未満と20～29歳では、相談された商品・サービスの種類に違いが見られました。これは経済力の差が原因と推測されます。



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
- ・ファクシミリ 088-623-0174

【電子メール】

t-shouhi@mail.pref.tokushima.lg.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

◆ くらしのコラム ◆

新聞の半ページ紙 ～なぜ真ん中にない～

子どもの夏休みの研究は面白いものがある。新聞紙を一番広く開くと、ページ数は左右裏表で4面になる。折り畳みの関係からか、左右のページは隣り合わないことが多い。

さらに紙面のページ数は偶数だ。奇数ページで白紙の面など見たことがない。ページ数が4の倍数でないときは裏表2ページの半ページ紙が入っており、その半ページ紙は真ん中には入らない。8月23日の徳島新聞は、34面あり、11.12面が半ページ紙である。

半ページ紙を真ん中に入れない理由は分からない。恐らくは、真ん中に入れると、抜け落ちやすいことが想像できるが、新聞社に確認したことはない。全国紙も同じである。

子どもと父母の夏休みの新聞研究は、まだまだ面白いことが多い。

くらしのサポーター 三原茂雄

◆ お知らせ ◆

「平成28年度 消費者教育フェスタ in 徳島」の開催について

学校の授業や社会教育における活動に「消費者」の視点をプラスすることで、あらゆる機会や場において、「消費者教育」が可能となることを理解し、実践につなげることを目的に「消費者教育フェスタin徳島」が開催されます。

徳島県立城西高校の生徒達による実践報告「エシカル・メッセージ」や、四国大学の加渡いづみ准教授をコーディネーターに招き、グループ討議「いつ・どこ・だれを考える“消費者教育すくろく大作戦”」などのプログラムが行われます。こぞってご参加ください。

【日 時】平成28年11月9日（水）午前10時～午後4時30分

【会 場】四国大学体育館（徳島市応神町古川字戎子野123-1）

【定 員】300名程度

【プログラム】

- ① 開会挨拶
- ② 基調講演
- ③ 徳島県における消費者教育の取組
- ④ 実践事例報告及びパネルディスカッション
- ⑤ 実践交流会
- ⑥ グループ討議



【申込み】平成28年10月26日（水）午後6時までに、文部科学省のホームページ、下記の「受付フォーム」からお申し込み下さい。

※ 会場の座席数に限りがあるため、上記期日より前に、申込みを締め切る場合があります

＜消費者教育フェスタ受付フォーム＞

http://www.mext.go.jp/a_menu/ikusei/syouthsha/

【主 催】文部科学省 【共 催】徳島県、徳島県教育委員会、四国大学



くらしのサポーター担当者より

今回取り上げた、若者の消費者被害の中で、「自動車」や「アパート」の相談が多く寄せられていましたが、私自身、初めて車を買ったり、アパートを借りた時は、分からないことだらけで、いつトラブルに巻き込まれてもおかしくない状況でした。

知識も経験も無いまま、大きな買い物をする訳ですが、そんな時には、経験豊富な年長者からのアドバイスに助けられました。（長谷）