

■ 特集

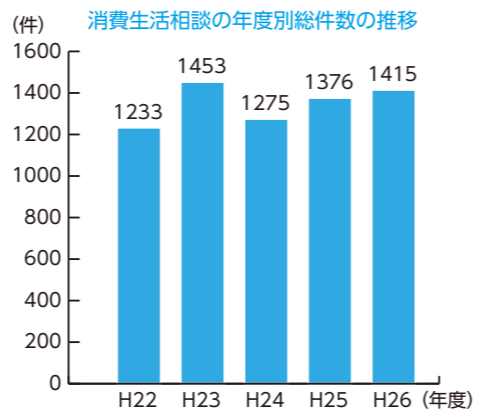
データから見る 越谷市の消費者トラブル

越谷市立消費生活センターに寄せられた相談をもとに、どんなトラブルが多いのか、また、相談者の年代などを見てみましょう。

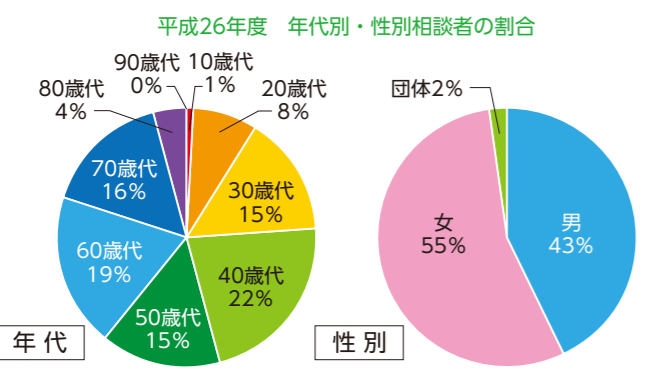
① 相談件数

■ 越谷市は消費者トラブルが多い!?

過去5年の相談件数を見ると、平成23年度が1453件と一番多い年でしたが、翌年度の24年度は1275件と減少しています。しかし、その後少しずつ増加し、26年度は1415件と、23年度の件数に迫る勢いとなっています。また、1415件という数字は、埼玉県内で3番目に多い件数で、越谷市は相談件数が多いことが読み取れます。



② 相談者の属性



■ さまざまな年代がトラブルに

平成26年度の相談者の属性を見ていきます。年代を見ると、40歳代が一番多くなっていますが、30歳代～70歳代まで大きく差がないことがわかります。また、20歳代～40歳代の方の相談では、高齢の両親等が契約当事者になっている相談もありました。相談者の性別を見ると、女性が55%、男性が43%で、女性の方が多くなっていますが、大きくは差がないことがわかります。

③ 相談の主な内容

■ 圧倒的に多いインターネット関連の相談

相談内容の上位10項目を見てみると、圧倒的に「放送コンテンツ等」が多いことがわかります。情報化社会でスマートフォンやパソコンを使用する方が増えたことに伴い、インターネット通販や、インターネットサイトを利用したデジタルコンテンツの相談が多く寄せられています。また、「放送コンテンツ等」は全ての年代でもっとも多い相談となっていて、身近に起こりえる消費者トラブルといえます(相談事例など、詳しくは次のページで紹介いたします)。また、インターネット通信サービス(インターネット接続回線などの通信サービスに関するトラブル)も6番目に多い相談になっています。

順位	件数	項目	主な内容(キーワード)
1	332	放送コンテンツ等	携帯電話、パソコンなどのワンクリック詐欺、情報通信料の架空請求
2	93	商品一般	身に覚えのない商品への架空請求
3	92	融資サービス	多重債務、消費者金融の過払い金
4	69	集合住宅	マンションの契約、賃貸住宅の原状回復費用や敷金の返還など
5	55	戸建住宅	新築・中古住宅の売買、リフォーム
6	50	インターネット通信サービス	インターネット接続サービス
7	42	役務その他	探偵・結婚相談所など
8	33	自動車	新車・中古車の売買、整備
9	27	ファンド型投資商品	金融商品を装ったもうけ話など
10	25	電話・電話機用品	高額取り付け、機能故障



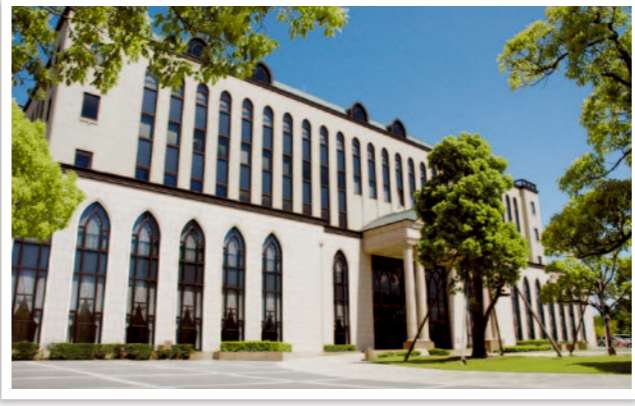
「私はしっかりしているからだまされない!」「トラブルにあう人は高齢者だけなのでは?」そんな風を感じている方が大半なのではないでしょうか。言葉巧みに、巧妙な手口で私たち消費者を狙う悪質業者たち。その手口は日々変化し、被害者は後を絶ちません。消費者トラブルはどのようなものなのか、その手口を知ることによって被害を防ぐことができます。被害にあわないために、実際に寄せられた相談事例から、消費者トラブルについて考えてみましょう。



問 暮らし安心課 ☎963-9156

私たちが暮らを守る消費生活センター
消費者トラブルにあつてしまったら、どうすればいいのでしょうか。まずは、消費生活センターへ相談してみましょう。消費生活センターは、消費者と事業者との間に生じたサービスや商品に関する苦情やトラブルなどについての相談を受け、被害の救済を行います。ここで受けた相談の中で、被害が拡大するような事案などは、関係機関へ情報提供され、政策の立案、法執行などに役立てられます。

消費者トラブルってなんだろう?
皆さんは、消費者トラブルと聞いて何を思い浮かべますか。自宅に押しかけて商品を購入させる訪問販売などの悪質商法などを思いつく方が多いのではないのでしょうか。
最近、市の消費生活センターへ多く寄せられる相談は、インターネットサイトの架空請求に関するものや未公開株などの投資商法などです。また、乳幼児の誤飲(家庭用品・医薬品など)、食品の異物混入などのトラブルも消費者トラブルに含まれます。
このように「消費者トラブル」というのもさまざまなものがあり、また、トラブルにあう年代も幅広くなっています。



▲ 越谷市立消費生活センターは中央市民会館4階にあります

越谷市では、市役所向かいの中央市民会館4階に越谷市立消費生活センターを設置しています。ここでは、電話または直接、市民の皆さんからの相談を受け付けています。相談を受けるのは、消費生活問題に関する知識が豊富で、専門の資格を持った相談員です。相談内容を詳しくお聞きし、トラブルの原因はどこにあるのか、消費者の権利は守られているのかなど、消費者関連法規や判例、最新の情報などあらゆる面から、解決のためのお手伝いをしています(消費生活センターの案内は、11ページをご覧ください)。
次のページでは、消費生活センターに寄せられた相談から、越谷市の消費者トラブルの現状を見ていきます。

マイナンバー制度に 便乗した詐欺にご注意!

マイナンバー制度に便乗した不審な電話や訪問が増えています。



相談事例

「マイナンバー制度の導入に伴い、個人情報を調査中である」と言って、女性が来訪し、資産や保険の契約状況などを聞かれた。本当に行政機関がそのような調査をしているのか。

アドバイス ▶ マイナンバーの調査はしていません!

- マイナンバーの通知や利用手続き等で、国や自治体の職員が家族構成、資産や年金・保険の状況等を聞くことはありません。
- 不審な電話はすぐに切り、来訪の申し出があっても断ってください。
- 万が一金銭を要求されても決して支払わないようにしましょう。

- 「マイナンバーを管理します」という業者を名乗る電話
- 「個人情報企業がもれている。マイナンバーを教えてくださいれば削除することができる」という業者を名乗る電話

* 電話、メール、訪問などで、マイナンバーの管理の難しさを過度に誇張した商品の販売や、不正な勧誘などにも注意してください

次のような電話などにも**注意**してください。

不審な電話がかかってきたら、家族・警察に相談を
ATMにお金を振り込ませよとする電話、身に覚えのない不審な電話がかかってきたら、一旦電話をきり、家族や消費生活センター、警察署に相談しましょう。慌てて一人で解決しようとせずに、相談することで被害の防止になります。

3 はっきり断る
少しでも迷うそぶりを見せると、どんどんつけ込んでくるのが詐欺犯です。はっきりとした意思表示で断りましょう。

2 相手の話を聞かない
相手は、あなたを不安な気持ちにさせ、慌てさせることが目的です。話を聞いてしまうと、相手のペースにのせられてしまいます。

1 常に留守番電話
自宅にいるときでも常に留守番電話にしておきましょう。電話が鳴ったら、相手を確認してから電話にできるようにしましょう。

振込め詐欺を防止する3つのポイント

1 振り込め詐欺を防止する3つのポイントを参考に、振り込め詐欺を防止しましょう。

振り込め詐欺は、平成25年以降増加傾向にあり、26年は埼玉県全体で被害件数1158件、被害総額約32億3816万円と、21年以降で最悪の被害となりました。越谷市も例外ではなく、26年は44件、約1億3500万円の被害がありました。市では、埼玉県、埼玉県警などと連携し、被害防止に効果が認められる「自動警告付きの通話録音機器」の貸出し(申請受付は9月に終了)や、防災行政無線での呼びかけなど被害防止のための啓発を行っています。一番の防止策は、一人ひとりの心がけです。

コラム 振り込め詐欺

事例を知って、トラブルを防止!

消費者トラブルを防止するためには、どんな相談事例があったのかを知ることが大切です。このページでは、近年、相談が最も多いインターネットに関する事例を紹介し、高齢者だけではなく、幅広い年代で被害にあう方が多いこのトラブル。被害を未然に防ぐために参考にしてください。

一番多い! インターネットに関するトラブル

事例1 利用した覚えのないサイトからの請求がきた

未払い代金の債権回収をしているという業者からパソコンにメールが届いた。「滞納しているインターネット接続回線と有料サイト利用料の請求」とのことだが、利用した覚えがない。「期日までに連絡しないと、法的手段に訴える」と書いてある。業者には連絡していないが、どうしたらよいか。



アドバイス ▶ とにかく無視!

パソコンや携帯電話などへのメールで、利用した覚えのない料金を請求される「架空請求」に関する相談が寄せられています。

- 「期日までに連絡するように」などと書いてあっても、絶対に連絡してはいけません。業者からの請求がエスカレートしたケースもあります。
- 「訴訟を起こす」「弁護士対応になる」など不安をあおるようなことが書かれていても、利用した覚えがなければ決して支払わず、無視しましょう。

事例2 歌手の動画を見るつもりが、アダルトサイトから登録料金の請求がきた

タブレット端末で、歌手の動画を見ようしたら、年齢確認ボタンを押したことになっていて、突然、アダルトサイトの会員登録完了の画面になった。「誤操作の方は24時間以内に連絡するように」との表記があったので、電話をしたところ、「すでに登録は完了している。登録料9万円の支払い義務がある」と言われた。どうしたらよいか。



アドバイス ▶ 連絡してはダメ!

アダルトサイトには不用意にアクセスしないことが一番ですが、別のサイトや広告からアダルトサイトに誘導され、いきなり登録となるケースがあります。

- 「誤操作の方はこちら」「退会はこちら」などと電話をかけるよう誘導されることがありますが、決して連絡してはいけません。これは電話をさせることが目的で、高額な請求をされたり、個人情報知られたりする危険性があります。

子どものインターネットトラブル

子どものインターネットトラブルに関する相談が多く寄せられます。親の携帯電話やスマートフォン、パソコンを使い、さまざまなインターネットサイトにアクセスする機会が増え、結果、トラブルになってしまうケースが増えています。オンラインゲームで高額な請求をされた・アダルトサイトにアクセスしてしまったなどの事例が多いようです。保護者は今一度子どものインターネット利用について確認してみてください。

ゲームの内容・料金をよく確認する

ゲームの内容や課金の仕組みについて確認し、子どもが遊んでいるゲームが、無料なのか、有料なのか、有料ならば何が有料なのか、再確認しましょう。大人のスマートフォンや携帯電話、大人が会員登録したIDを未成年者には利用させないようにしましょう。

フィルタリングをしても安心しない

有害サイトから子どもを守るため、フィルタリングサービスは必ず利用しましょう。フィルタリングは制限の強さによっていくつかのタイプが用意されていますが、厳しいものでも有害サイトへのアクセスを100%防げるわけではありません。フィルタリングが万能ではないことを認識し、むやみにクリックしないこと、何かあったらすぐ親に相談することなど、日ごろから家族でインターネットの使い方についてよく話し合しましょう。

■ 特集

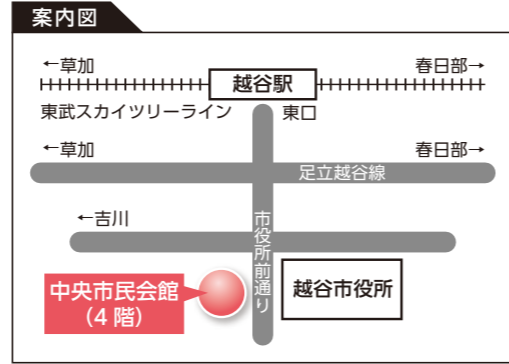
トラブルに あってしまった! こんなときどうすればいいの?

ご相談ください

越谷市立消費生活センター ☎ 965-8886

悪質商法等による被害、不適切な表示に関するトラブル、製品やサービスによる事故などについて相談したいときは、越谷市立消費生活センターへ

〈日時〉 月曜～金曜日、午前9時30分～午後3時30分
(正午～午後1時、祝日・年末年始を除く)
〈場所〉 中央市民会館4階 消費生活センター
〈対象〉 市内在住・在勤の方
〈費用〉 相談は無料(電話の場合、通話料がかかります)。秘密厳守



*相談は、当事者と相談員の話し合いを通じて、適切な解決方法を探るものです。できるだけ当事者が、直接ご相談ください
*電話、来所での相談を受け付けています。メール・ファクスのご相談には応じられませんので、ご了承ください

消費生活相談員から

最近では、お金を払ってしまうと取り返すことが困難な事例が増えています。少しでも不安に感じること、困ったことがあればご相談してください。

悪質商法や詐欺の被害者の多くは、誰にも相談せず、一人で判断してしまう方です。悪質商法の被害や詐欺を防ぐためには、家族や地域の方の見守りが大切です。何か悩んでいる様子が見られる、見知らぬ訪問者が頻繁に来ている、慌てて銀行に行ったなどの様子が見られたときは、積極的に声をかけていただきたいと思います。その一言で、被害を未然に防ぐことが出来ると考えています。



▲消費生活相談員が2人体制で、平日毎日相談にあたっています

越谷市立消費生活センターの受付時間外や、すぐ電話で相談したい場合は…

平成27年7月から「消費者ホットライン=局番なしの『188』」がスタートしました。越谷市立消費生活センターの受付時間以外での相談は、188へお電話を。開所している都道府県の相談窓口や国民生活センター等を案内します。

いやや!
消費者ホットライン188に
お電話ください
覚えかたは「**188**泣き寝入り!」

*「188」へ電話をすると、音声ガイダンスが流れ、郵便番号の入力などを行えば、身近な相談窓口を案内します(ガイダンス終了後、相談窓口につながった時点から通話料がかかります)

消費者トラブルにご注意ください!

被害防止のための取り組み

出張講座

消費生活被害を未然に防止するため、出張講座を行っています。平成26年度は、32回の出張講座を開催し、1535人の参加がありました。消費生活相談員、市役所暮らし安心課職員が、消費生活トラブルについて解説します。ぜひご利用ください。

〈内容〉 いずれも講話・DVD視聴・寸劇による講座。
時間は30分～90分程度
①インターネットに関するトラブル(子どもと保護者向け)
②悪質商法の被害防止・消費者契約問題等(成人一般向け)
*テーマなど相談に応じます
〈対象〉 市内の自治会館、地区センターなど会場が確保されている10人以上の団体
〈費用〉 無料
〈申込み・問合せ〉 暮らし安心課 ☎963-9156

消費生活講座

市では、消費生活に関する知識や情報を得て、消費生活トラブルを防止してもらおうと、消費生活講座を開催しています。講師は、弁護士や税理士などの専門家で、無料で講話を聴くことができます。10月は「円満な相続とは!」をテーマに講座が行われました。

*今回は、平成28年2月に行われる予定です。漫談で楽しく消費者トラブルについて学びます。詳しくは、広報こしがやお知らせ版等でお知らせします



▲10月に行われた消費生活講座の様子

相談事例の紹介 広報こしがや市ホームページなどで、消費生活トラブルの相談事例を掲載しています。どんなトラブルが寄せられているのか、また、どう対処すればいいのを知ってもらうことでトラブル防止の啓発を行っています。

コラム

消費者を守るクーリング・オフ制度

「クーリング・オフ」という言葉を聞いたことがありますか。クーリング・オフは、消費者が契約した後で、一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。**訪問販売や電話勧誘、マルチ商法など特定の取り引き**の場合に適用されます。

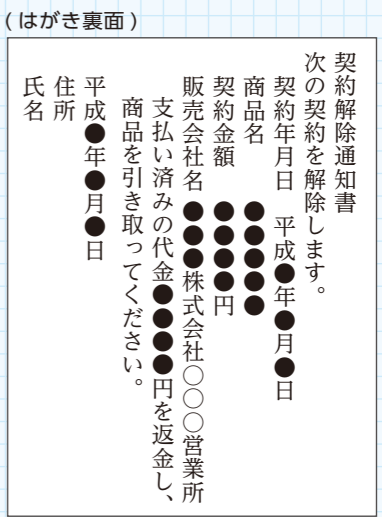
注意! クーリング・オフができない取引
店舗に向いて契約・購入した場合、通信販売、乗用車、使用してしまった消耗品、3,000円未満の現金取引などは適用されません。

クーリング・オフ可能な取引と期間

取引内容	適用対象	適用期間
訪問販売	店舗以外の場所での契約(キャッチセールス、アポイントメントセールス、SF(催眠)商法等も含む)	8日間
電話勧誘販売	電話勧誘による取引	
訪問購入(訪問買取)	消費者の自宅などでの物品の買い取り	
特定継続的役務提供	エステ、語学教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービス。いずれも5万円を超え、2カ月(エステは1カ月)を超える期間継続する契約	20日間
連鎖販売取引	いわゆるマルチ商法	
業務提供誘引販売取引	内職商法、モニター商法など	

クーリング・オフ通知方法

- 通知は書面で行います。はがきは両面コピーし保管しましょう
- 簡易書留郵便または特定記録郵便で送付し、記録が残るようにしましょう
- クレジット契約をしている場合はクレジット会社にも通知します



*クーリング・オフ期間が過ぎていても、契約書類に不備がある時や勧誘の方法に問題がある時などは解約できる場合があります。消費生活センターにご相談ください