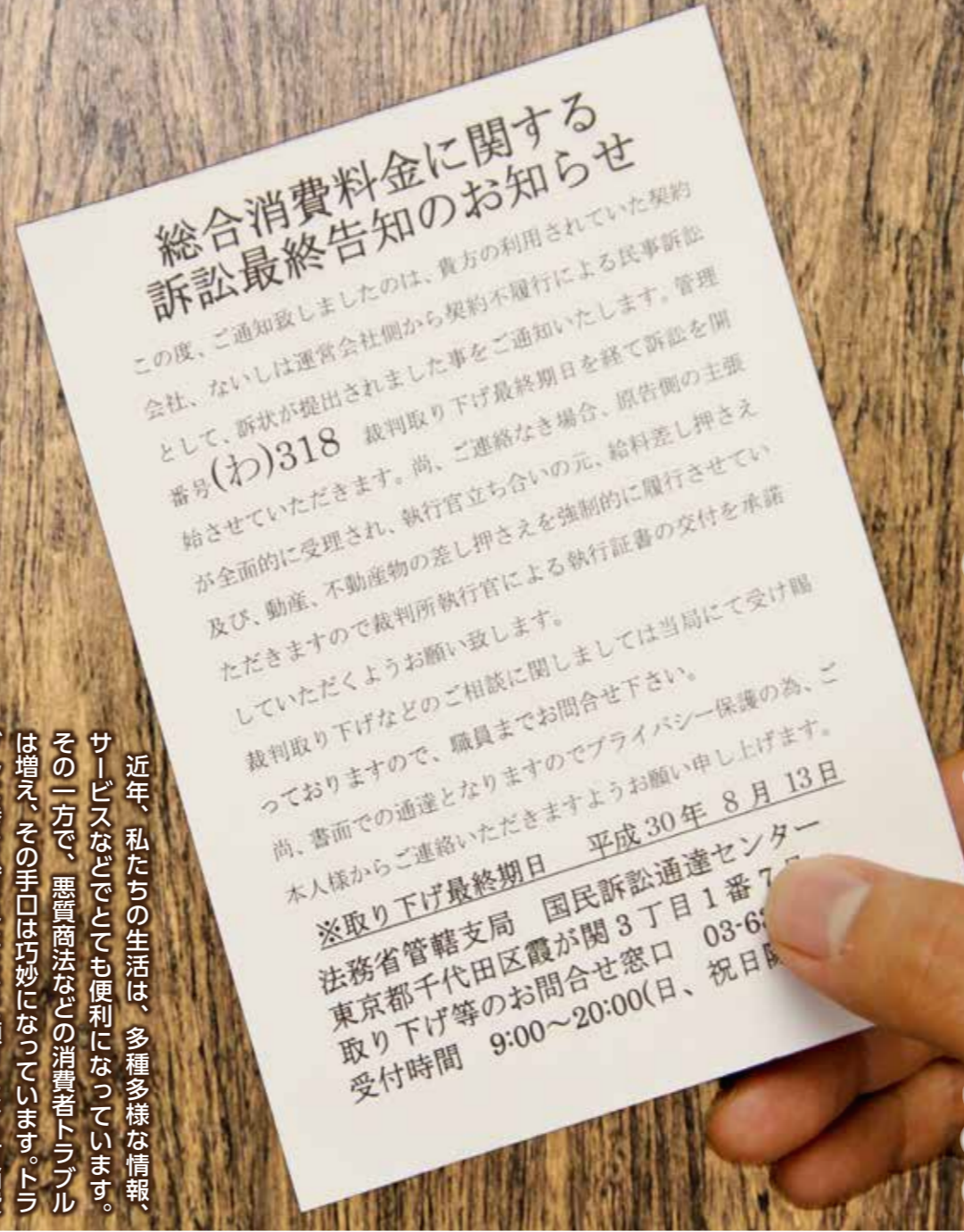


もしかして、だまされていませんか



近年、私たちの生活は、多種多様な情報、サービスなどとても便利になっています。その一方で、悪質商法などの消費者トラブルが増え、その手口は巧妙になっています。トラブルに巻き込まれたときに頼りになる市消費生活相談窓口を、広報ボランティアの永松さんが取材しました。

▲市民に届いた公的機関に類似した差出人を記した架空請求はがき

街角記者 永松春一



福津で暮らし始めてもうすぐ30年。4年前から、ふくつ観光ボランティアガイドとしても活躍しています。

「街角記者が行く」とは、広報ボランティアが読者の皆さんを代表して記者となり、街角に出て、市や関連団体の取り組みを取材するコーナーです。記者の目線で、ときには歯に衣着せぬ物言いで関係者を取材し、皆さんの疑問に答えています。

消費生活相談窓口を知っていますか

数年前、家族が海外旅行に行こうとチケットを購入したところ、その会社が倒産してしまいました。どうしたらよいかかわからず、相談したのが消費生活相談窓口でした。結局、支払った金額の3割ほどしか返ってきませんでした。親身になって話を聞いてくれたことを覚えてい

ます。消費生活相談の現状や、どのような消費者トラブルが起きているのか聞くため、再び消費生活相談窓口を訪ねてみました。私たちが取り巻く商品やサービスなどは多様化しており、誰もが想定外の消費者トラブルに巻き込まれる恐れがあります。例えば、心当たりのない請求内容が書かれたメールやはがきが届いたり、訪問販売で不要な商

品を高額で購入させられたりする消費者トラブルは市内でも発生しています。このような消費者トラブルに巻き込まれたとき、頼りになるのが市消費生活相談窓口です。私は知らなかったのですが、これは、市の合併前から設置されていて、相談件数が増加したため、平成24年に相談員を2人に増員し、開設時間も3時間から6時間に延長したそうです。現

巧妙化する消費者トラブルの手口

消費者トラブルにつながる詐欺の手口は巧妙化しているそうです。3つの事例を左上に図解しましたが、この他にも次のようなトラブルが起きています。

「劇場型」詐欺

複数の人が公的機関の職員や弁護士になりすまし、偽のチラシなど、小道具を使って相手のだまします。「複数の人が言っているから正しい」という心理を利用した詐欺です。

健康食品の送りつけ商法

高齢になると身体機能の衰え、健康に不安を持つ人が増えてきます。悪質業者は、そうした心理に巧みにつけ込み、頼んでもいない商品を送り付け、強引に料金を支払わせようとします。

還付金詐欺

「医療費の払い戻しがあるのだから、今日中にATMで手続きをしてくだささい」と公的機関の職員になりすまして電話があり、犯人の口座にお金を振り込ませようとしています。

トラブル事例その1 架空請求

- メールやはがきなどで、身に覚えのない有料サイト利用料などを請求されます。
●公的機関や大手通販サイトと似た名称をかたり「最終通告」「裁判」というような言葉で不安にさせ、連絡するよう誘導します。



利用していなければ支払う必要はありません！ 決して相手に連絡してはいけません！

トラブル事例その2 ワンクリック詐欺

- 興味本位でアクセスしたサイトで、年齢確認ボタンをクリックしただけで突然高額な料金の請求画面が表示されます。
●電子マネーを購入させたり、コンビニの収納代行を悪用したりしてお金を支払わせる手口が多くみられます。



請求に応じる必要はありません！ クリックだけでは契約は成立しません！

トラブル事例その3 健康食品の定期購入

- お試し価格につられ健康食品を購入したところ、翌月にも商品が届きました。業者に問い合わせると、定期購入を申し込んだことになっていました。



申し込みの際は購入、返品条件などを十分確認しましょう！ ※通販には、クーリング・オフ制度は適用されません。

街角記者が行く



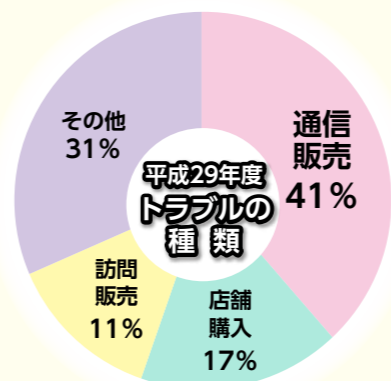
～広報ボランティアの取材報告～



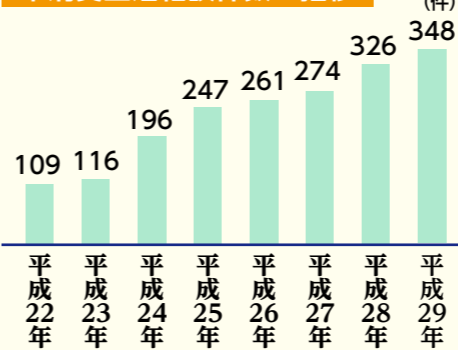
# 増加する市内の消費者トラブル

## 市内で多い消費者トラブル

市内の消費者トラブルは年々増加しており、平成29年度に市消費生活相談窓口で相談があった件数だけでも300件を超えています。毎月20件から30件の相談があり、女性からの相談が比較的多くなっています。また、年齢別に見ると40代から70代までの相談者が多く、特に平成29年度は50代から70代の女性を対象とした架空請求のものがとメールの相談が多くなっています。



市消費生活相談件数の推移



た。はがきやメールによるトラブルは通信販売として分類されますが、これは、トラブル全体の4割以上を占めています。インターネット利用者が多いこともあり、ネットで購入した商品が届かないといったトラブルや、アダルトサイトのワンクリック請求などの全国的に多く発生している相談が市内でも多くなっています。

相談は減っていますが、訪問販売のトラブルも起きています。消防署職員と偽り「消火器がそろそろ交換の時期です」などと

## 市消費生活相談窓口でできること

消費者が、ある商品やサービスの購入契約をした場合、一定期間ならば無条件で契約の取り消しや撤回ができることをクーリング・オフ制度と言います。販売業者がクーリング・オフ制度を説明していない、あるいはクーリング・オフ期間内であっても、理由をつけて解約に応じないなどの相談もあるそうです。消費生活相談窓口は業者指導の権限はないので、直接業者とのあつせん交渉に入るなどの事案でなければ、業者の不適切な勧誘行為を直接指導することができません。これを踏まえて、消費生活相談員の久森さんは「窓口としては、相談者が無事に返金対応してもらうことや、今後、契約時に気を付けるべきことを伝えていく。解決に向けた手助けになれば」と話します。また、中野さんは「この窓口では解決できない相談もあるので、適切な専門の相談窓口を紹介するなど、相談が無駄にならないよう努めている」と日頃意識していることを話してくれました。

## 「気付き」と「見守り」がトラブルを未然に防ぐ

高齢者を対象とした悪質商法が増加しています。高齢者は特に「健康、お金、孤独」の3つの不安を抱えやすく、悪質業者はこのような高齢者を狙っています。特徴として「だまされたことに気付きにくい」「トラブルがあっても誰にも言わない」ということが挙げられるそうです。これを未然に防止するには、家族や周りの人が高齢者に注意を促すことはもちろん、高齢者の様子の変化に気付き、声を掛け、相談機関につなぐことが重要です。



▲窓口だけでなく、電話でも相談できます

被害にあった人は、恥ずかしくて誰にも言えないことがあるそうです。もし、家族がトラブルに巻き込まれていることに気付いたら、まず冷静に、話を聞いて

くことが大切です。「絶対だまされている」と頭から否定すると、かえって心を閉ざしてしまいます。そんなときは「本当に信用できるの」などと、一緒に考えようという姿勢で話をすると、自分で問題に気付くこともあります。また「どうしてそんな契約したのか」と責めるのではなく「誰にでも起きることだから心配しないで」と相手に寄り添い、話を聞くことも大切です。

家族の様子がおかしいと思ったら、まず本人に事実を確認し、消費生活相談を勧めてみましょう。もし本人が相談を望まない場合は家族からの相談も受け付けています。

## 消費者トラブルは他人事ではない

取材を通して、消費者トラブルは他人事ではなく、誰もが被害者になる恐れがあるのだと感じました。ただ、現在の市消費生活相談窓口の開設日は週に3日です。開設日の拡大が望まれますが、開設日以外でも緊急の案件がある場合は、県消費生活センターが相談に乗ってくれることもあります。また、ホームページで相談事例や対処法を見ておくなど、自分自身の知識を高めておくことも大切です。何よりも「困ったときには、まず相談」を心掛けましょう。

## クーリング・オフできる取引と期間

取引	期間
訪問販売 家庭訪問、キャッチセールス、アポイントメントセールス、SF商法ほか、営業所以外でした契約	8日
電話勧誘販売 業者の電話勧誘によって申し込みをした契約	8日
連鎖販売取引 (マルチ商法) 友人などに商品を紹介販売し、もうける目的とする商品購入などの契約(店舗での契約を含む)	20日
特定継続的役務提供 外国語教室、エステ、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービスの契約(店舗での契約を含む)	8日
業務提供誘引販売取引 提供される仕事で収入を得るためにした商品購入などの契約(店舗での契約を含む)	20日
訪問購入 店舗、営業所以外の場所で、事業者が消費者から買い取る契約(自動車、家庭用電気機械器具、家具、書籍、有価証券、CD等を除く) ※クーリング・オフ期間中は、事業者への物品の引き渡しを拒むことができる。	8日

## 消費生活相談窓口の開設日

日時 毎週月・水・金曜日(祝日と年末年始を除く) 9:00~16:00

問い合わせ 市消費生活相談窓口 ☎43・8106

※市の消費生活相談窓口が休みの日でお急ぎの方は県消費生活センター ☎092・632・0999にご相談ください。

また、国民生活センターでは消費者問題に関する相談事例や対処法を以下のホームページで紹介しています。

[http://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj\\_mglist.html](http://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mglist.html)

問い合わせ 市地域振興課 ☎62・5014

## 街角記者が行く

～広報ボランティアの取材報告～



消費生活相談員の久森さん(右)と中野さん(左) ▶

