

悪質商法にご用心！

——— 平成26年度上半期の消費生活相談の状況 ———

平成26年度上半期の消費生活相談の特色としては、

①「架空請求」の相談が2.7倍と大幅に増加。

契約した覚えがないのに、はがきや電子メールなどで費用を請求する架空請求は減少傾向にありましたが、平成26年度上半期では221件、前年度同期81件と比べ2.7倍と大幅に増えました。従来ハガキでの請求が多くを占めていましたが、携帯電話に「有料サイトの退会処理ができておらず料金未納。裁判を起こす」という身に覚えのない内容のメールが届くなど、今は電子メールでの請求が増えています。

利用した覚えのない請求は、支払わずに無視すること、請求者に絶対連絡しないことです。連絡することにより、個人情報漏れることとなります。

②「個人情報が漏れている、個人情報を削除してあげる」等の相談は11.5倍と大幅に増加。

平成26年度上半期では23件で、前年度同期2件と比べ11.5倍と大幅に増えました。

企業の個人情報漏えいに乗じた不審な勧誘の相談が寄せられました。また、消費生活センターなどの公的機関をかたり、「個人情報が漏れています、個人情報を削除してあげます」と電話がかかってきています。このような詐欺と思われる勧誘は、大きな話題となっているニュースなどを利用することにより、消費者の不安を煽り、更なる個人情報の入手や現金をだまし取る手口に使われます。

不審な話や怪しそうな業者からの電話があったときは業者の話を長く聞かずに、きっぱりと断る事です。

③「商品が届かない」というインターネット通販の相談3.3倍と増加。

平成26年度上半期では23件で、前年度同期7件と比べ、3.3倍と増加しました。

インターネット通販は便利で気軽に利用できる反面、商品が届かないなどのリスクもあります。通信販売はクーリング・オフ制度がありません。

自己都合での返品可否など返品条件をチェックしましょう。支払い方法が個人名義の銀行口座への前払いしかない、連絡先の電話番号が表示されていないサイトは避けるなど、値段だけではなく冷静な眼でサイトの信頼性を確認しましょう。

一人で悩まずに身の回りの信用できる人や消費生活センター、県民センターなどに相談してください。

1 相談状況(いずれも前年度同期との比較)

(1) 相談件数は2,918件で、1.7%増加

- ・相談件数は2,918件で、前年度の2,869件に比べ49件(1.7%)増加した。(表1)
 - ・商品・役務別では、インターネット等のサイト利用に関するワンクリック請求、架空請求などの「放送・コンテンツ等」が最も多くなった。プロバイダやインターネット回線の変更などの「インターネット通信サービス」が増加した。(表4)
 - ・販売購入形態別では、「通信販売」が最も多く、次いで「店舗購入」「電話勧誘販売」「訪問販売」の順で多かった。(表6)
- このうち、「通信販売」では「無料と思ってインターネットのサイトの画面上のボタンをクリックしたら登録したことになり料金を請求された」など「ワンクリック請求」の相談が多い。【事例1】「電話勧誘販売」では、インターネット接続回線やファンド型投資商品の相談が目立った。「訪問販売」では、新聞購読契約やテレビ受信料等の相談が寄せられている。

(2) 相談1件あたりの契約金額は増加(表9)

- ・相談1件あたりの契約金額(金額が明らかなもののみ。以下同じ)は1,423,787円で、前年度の1,165,356円に比べ258,431円(22.2%)増加した。

(3) 「ワンクリック請求」の相談が増加

- ・229件で前年度同期は169件に比べ60件(35.5%)増加しました。【事例1】

(4) 「振り込め詐欺」は大幅に増加(表10)

- ・架空請求などの「振り込め詐欺」についての相談件数248件で、前年度の85件に比べ163件(191.8%)増加した。「架空請求」は221件(172.8%)で増加した。「還付金等詐欺」は19件で前年度同期は1件であった。【事例2】

(5) 「個人情報が出ている、個人情報を削除してあげる」の相談が大幅に増加

- ・23件で前年度同期2件に比べ21件増加した。【事例3】

(6) 「商品が届かない」というインターネット通販の相談が増加。

- ・23件で前年度同期7件に比べ16件増加した。【事例4】

(7) 「うまいもうけ話」の1件あたりの金額は大幅に増加(表13)

- ・どうやってお金がもうかるのか仕組みのよくわからない、高収入をうたった「うまいもうけ話(ファンド型投資商品、劇場型勧誘)」についての相談件数は90件で、前年度の85件に比べ5件(5.9%)増加した。金額が明らかなものは37件で1件あたりの金額は8,774,459円で、前年度の4,893,194円に比べ3,881,265円(79.3%)増加した。【事例5】

(8) 「多重債務」は減少(表11)

- ・複数の金融機関からの借入金の返済のために次々と借金を重ねる「多重債務」についての相談件数は33件で、前年度同期の41件に比べ8件(△19.5%)減少した。

(9) 「ヤミ金融」は同数(表12)

- ・「ヤミ金融」についての相談件数は32件で、前年度同期と同数であった。

2 県民への呼びかけ

- (1) 巧妙・悪質な手口による悪質商法の被害が引き続き発生しており、十分注意する必要があります。
- (2) ①安易に契約しない。事前に価格比較などをして十分納得してから、契約や購入をしましょう。そしてその後迷わないことです。
- ②大きな契約などを決定するときは家族に相談しましょう。
- ③必要のないものや納得できないものは、きっぱりと断る。
- ④心当たりのない請求には決して応じない。
- ⑤「うまい話、甘い話」には乗らないことです。
- など、一人一人が常に自分と自分の財産を守る自己防衛意識を持ちましょう。
- (3) 不審な時、不安な時、困った時には、まずは、消費生活センターなどの相談窓口にご相談しましょう。

【県の消費生活相談窓口】

【消費生活センター・県民センター】

- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| ●消費生活センター (087)833—0999 | 多重債務・ヤミ金融専用 (087)834—0008 |
| ●東讃県民センター (0879)42—1200 | ●中讃県民センター (0877)62—9600 |
| ●小豆県民センター (0879)62—2269 | ●西讃県民センター (0875)25—5135 |

【警察】

- 警察総合相談センター (087)831—0110 または#9110
- 各警察署の「警察安全相談」各警察署の代表番号へ

【事例1】 ワンクリック請求

【相談】

スマホの無料アダルトサイトに入り、年齢認証画面をクリックするといきなり会員登録になり、99,800 円の請求画面が表示された。取り消しボタンをクリックすると、支払いがない場合は法的手続きを取るとメールが届いた。自分宛てにフルネームでメールが届いたが、住所を知られているのだろうか。

【アドバイス】

契約内容の確認や訂正の画面がなかったので電子消費者契約法により契約は成立していない。料金を支払う必要は無く、一切無視すること。最新の迷惑メール受信拒否設定をし、状況によりアドレスの変更を考慮よう助言した。

【事例 2】 架空請求

【相談】

自宅に自分が以前購入したわいせつDVD購入に関して身辺調査をする、場合によっては刑事事件になり、家宅捜査・出頭要請があると書かれた葉書が来た。すぐに当該団体へ連絡するようにとのことだったが、自分には全く覚えがない。どうしたらよいか。

【アドバイス】

身に覚えがなければ無視すること、個人情報知られることになるので業者には決して連絡しないよう伝えた。

【事例 3】 「個人情報の削除を持ちかける」詐欺的勧誘

【相談】

消費生活相談センターというところから電話がかかり、あなたのデータが出回っているので削除してあげると言われた。

【アドバイス】

公的な機関を装った劇場型の詐欺である。公的な機関が個人宅に電話をかけることはしない。業者から電話がかかってきても、きっぱりと断って電話を切るよう助言した。留守番電話対策も効果があると情報提供した。

【事例 4】 インターネット通販

【相談】

ネット通販でポストンバッグを注文し、代金を支払ったが商品を送ってこない。

【アドバイス】

通信販売はクーリング・オフの対象外であるため、返品・交換等は業者のサイトの規約に従うことになることと伝えた。特定商取引法に基づく表示義務である連絡先の表示がなく、異常に金額が値引きされており、警察のサイバー犯罪対策室が注意喚起している偽サイトに該当するので、居住地の警察へすぐ届け出るよう伝えた。

【事例5】買え買え詐欺(劇場型勧誘)

【相談】

業者Aから「もし業者Bからダイヤモンドの購入書類が届いたら教えて欲しい。」と電話があり、後日書類が届いたので連絡したところを「代わりに申し込んで欲しい。」と頼まれた。支払いは1週間後に業者Aが行う約束になっていたが、「弁護士が倒れたので行けなくなった。」と言われ、その1週間後にも「会社に査察が入ったので行けなくなった。」と言われた。後日業者Bから連絡があり、このままでは問題になるのでいくらかでもいいから都合するよう言われ、仕方なく900万円を支払った。支払ったお金を返してほしいと業者Aに電話したが電話が繋がらない。業者Aと業者Bとも教えられた電話番号は使われていないようだ。

【アドバイス】

相談内容から詐欺的な商法の被害に遭った可能性が高いことを説明し、早急に警察に相談するよう助言した。相談者がセンターから警察に連絡することを希望されたので連絡した。同時にセンター経由で行っている無料弁護士相談について案内した。当該業者に関してC警察のホームページに「特殊詐欺や不審電話に利用されたパンフレット等」として公開されていた。