

悪質商法にご用心！

——— 平成26年度の消費生活相談の状況 ———

平成26年度の消費生活相談の特色としては、

① 振り込め詐欺の相談が 2.3 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の相談は、平成 22 年度以降、概ね横ばいで推移していましたが、平成 26 年度では 462 件で、前年度の 210 件に比べ 2.2 倍と大幅に増えました。最近では携帯電話に「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、電子メールを使った請求が増えており、1 件当たりの被害金額も 695,012 円(前年度 155,000 円)と大きくなっています。

また、平成 21 年度以降ほとんどなかったオレオレ詐欺、融資保証金詐欺や還付金詐欺の相談も増加しています。

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 インターネット接続回線に関する相談が 1.5 倍に増加。

インターネットの急速な普及で商品・役務別件数において前年度第 5 位(219 件)でしたが、平成 26 年度は 3 位(334 件)に上昇しました。プロバイダやインターネット回線の料金やサービスの内容は多種多様になり選択の幅が広がる一方、仕組みも複雑になっています。また、悪質な事業者による勧誘トラブルも発生しています。主なものとしては、

- ・「大手通信業者の代理店を名乗る業者から電話代が安くなると契約したが、安くなってない。」
- ・「虚偽の説明や頼んでいないサービス等も契約になっていた。解約するには解約料が必要。」
- ・「料金が安くなると電話で勧誘され、遠隔操作でプロバイダ変更をされた。料金が安くないので解約したい。」

などの相談が寄せられています。

電気通信事業法に基づく契約で、口頭の説明で了承(合意)して簡単に契約が成立します。また、クーリング・オフ制度がなく、解約を申し出ると違約金を請求される場合があります。書面の交付を受けて、契約先や内容を確認し、十分に理解したうえで契約しましょう。

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(いずれも前年度との比較)

(1) 相談件数は 5,725 件で、3.2%増加

- ・相談件数は 5,725 件で、前年度の 5,550 件に比べ 175 件(3.2%)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。また、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」が大幅に増加した。(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」の順が多かった。(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」の相談が多く寄せられた。

【事例1】

「電話勧誘販売」では、インターネット接続回線に関するもの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 1,216,936 円で、前年度の 1,133,720 円に比べ 83,216 円(7.3%)増加した。

(3) 「ワンクリック請求」の相談が増加

- ・相談件数は 462 件で、前年度の 335 件に比べ 127 件(37.9%)の増加となった。【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は 500 件で、前年度の 222 件に比べ 278 件(125.2%)増加した。「架空請求」は 462 件で前年度の 210 件に比べ、252 件(120.0%)増加した。「オレオレ詐欺」は 8 件(前年度は 1 件)、「還付金等詐欺」は 23 件(前年度は 6 件)であった。【事例2】

(5) 「個人情報漏れている、個人情報を削除してあげる」と持ちかけられた相談が大幅に増加

- ・相談件数は 53 件で、前年度の 21 件に比べ 32 件増加した。【事例3】

(6) 「プロバイダの変更、遠隔操作で」という相談が増加。

- ・相談件数 109 件で、前年度の 34 件に比べ 75 件増加した。【事例4】

(7) 「うまいもうけ話」の 1 件あたりの業者からの請求金額は大幅に増加 (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 165 件で、前年度の 139 件に比べ 26 件(18.7%)増加した。業者からの請求金額が明らかなものは 68 件あり、1 件あたりの金額は 7,579,293 円で、前年度の 5,938,246 円に比べ 1,641,047 円(27.6%)増加した。【事例5】

(8) 「多重債務」はほぼ横ばい (表 1 1)

・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 68 件 (前年度は 65 件) で横ばい傾向となった。

(9) 「ヤミ金融」はほぼ横ばい (表 1 2)

・「ヤミ金融」についての相談件数は 64 件 (前年度は 67 件) で横ばい傾向となった。

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、契約や購入をする。
②大きな契約などを決定するときは家族に相談する。
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。
- 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) ひとり暮らしの高齢者の方は特に狙われやすいので、まわりの方も気をつけてあげましょう。
- (4) 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

3 相談事例

【事例1】 ワンクリック請求

【相談】

スマホで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ったので、あわてて退会ボタンをクリックし、業者に電話をした。「1年間 28万円」だが、「支払えない」と言うと「18万円がいい」と言われ、さらに「今キャンペーン期間なので 98,000円にする」と言う。「コンビニで電子マネーを購入し、その番号を映像で転送するように」と言われた。「支払わないと法的手段を取る」と言うが、どうしたらよいか。

【アドバイス】

電子消費者契約法について説明。事業者には修正や確認画面を設けるよう義務付けられているので、今回の契約は成立していないので料金を支払う必要はなく、一切無視するようにとアドバイス。最新の迷惑メール受信拒否設定をし、状況によりメールアドレス、電話番号の変更を考えるように助言し、被害救済を装った二次被害に気をつけるよう付言した。

【事例2】 振り込め詐欺(架空請求)

【相談】

身に覚えがないサイトから「お金を振り込んでください」というメールが届いた。メールには、お金を振り込まないと身辺調査するということが書かれていた。覚えがないので「どういうことか」と電話した。業者は「あなたは以前有料サイトを使ったことがある、代金は30万円」と言われた。「すぐには都合出来ない」と言うと半分は自分で用意し、残りは家族から借りてでも払うよう言われた。「お金が都合出来たらまた電話するように」と言われたがどうしたらいいか。

【アドバイス】

有料サイトを利用したことはないとのことだったので、メールの内容から架空請求メールではないかと思われると伝え、今後、業者に連絡する必要はなく、万一業者から電話がかかっても無視するように助言した。

【事例3】 「個人情報の削除を持ちかける」詐欺的勧誘

【相談】

「個人情報が流出している、流出した個人情報を削除してあげる」と公的機関を名乗って電話がかかってきた。「3社にあなたの個人情報が漏れている、無料で削除しましょうか」との話であった。「お願いします」と言ったところ、「30分後にまた電話をする」と言って電話が切れた。後でよく考えると、3社は利用したことがない業者であり、個人情報が漏れているかどうかは不明であり、不審だと思った。本当だろうか。

【アドバイス】

よく似た事例を伝えた。今後、この件で電話があったとしても、個人情報の削除の申し出は、お断りするときっぱりと伝え、通話時間を短く切るか、電話を無視するように伝えた。常時、留守番電話設定にしておく方法もあると付言した。

【事例4】「プロバイダの変更、遠隔操作で」

【相談】

大手通信業者の代理店を名乗る業者から、「プロバイダを変更すると料金が安くなる」との電話があり、電話に出た母がよくわからないまま、遠隔操作でのプロバイダ変更を了承した。母は、大手通信業者の関連会社だと思い、パソコンを立ち上げてしまったようだ。母が「操作がよくわからない」と言うと、パソコンの操作を指示され、「このような画面が出ていますか」と聞かれたので、「はい」と言うと業者が遠隔操作で項目をチェックした。後日送付された書類を見ると、基本料金にオプション契約が付いていて料金は安くならないことがわかった。36ヵ月以内に解約すると違約金がかかるようだが、すぐに解約したい。

【アドバイス】

相談者には、母親は業者を大手通信業者の関連会社と勘違いしており、契約内容についても理解が不十分なまま契約に至っているようなので、代理店に事情を説明し、違約金なしでの解約を主張してみるように伝えた。併せて元のプロバイダに接続の連絡をする必要があるかも確認するように付言した。

【事例5】劇場型勧誘

【相談】

A社というところから、「白い封筒が届いていないか」と電話がかかってきた。届いていたので、中を確認すると有料老人ホームのパンフレットと申込書が入っていた。「封筒が届いている」と言ったら、「あなたの名義でB社に2000万円のうち1000万円を振り込む」と言われた。5分後に、B社から「入金があった」と電話がかかってきた。翌日、A社から「残りの1000万円を振り込んだ」と電話があった後に、B社から「あなたからの振り込みではない。名義を貸したのか」と言われた。

A社からも電話があり、「ばれてしまった、公正取引委員会から電話があるから全て話してくれ」と言われた。5分後に公正取引委員会と称して電話がかかり、「名義貸しをしたので刑務所に入ることになる」と言われた。B社からも「公正取引委員会が動いたので100万円用意するように」と言われた。おかしいと思い、「警察に行く」と言ったら電話が切れたが、30分後に公正取引委員会と称して再度、電話があり、「100万円用意しないと警察から告訴される」と脅された。

【アドバイス】

劇場型勧誘による詐欺的な勧誘のトラブル事例を紹介した。今後、電話があっても、無視すること、電話を取ったときは長く話を聞かずきっぱり断るよう助言した。留守番電話設定やナンバーディスプレイの活用方法も情報提供した。

* 劇場型勧誘：複数の登場人物が現れ、まるで演劇のようにそれぞれの役を演じて消費者をだまし、投資商品などを契約させる手口。