

# 消費生活

# No. 129

令和元年6月30日

編集発行 成田市消費生活センター ☎23-1161 成田市花崎町760 市役所2階



## ◆消費生活センターと消費者問題

## ◆成田市消費生活センターにおける 平成30年度の相談概要



4月16日(火)に令和元年度消費生活モニターの委嘱状交付式を行いました。消費者と行政のパイプ役として、また地域の「かしこい消費者」のリーダーとして、市民の皆さんの消費生活を向上させるためのお手伝いをしていきます。

これまでに3回のモニター会議を開催したほか、千葉県主催の「消費者フォーラムin千葉」に参加しました。

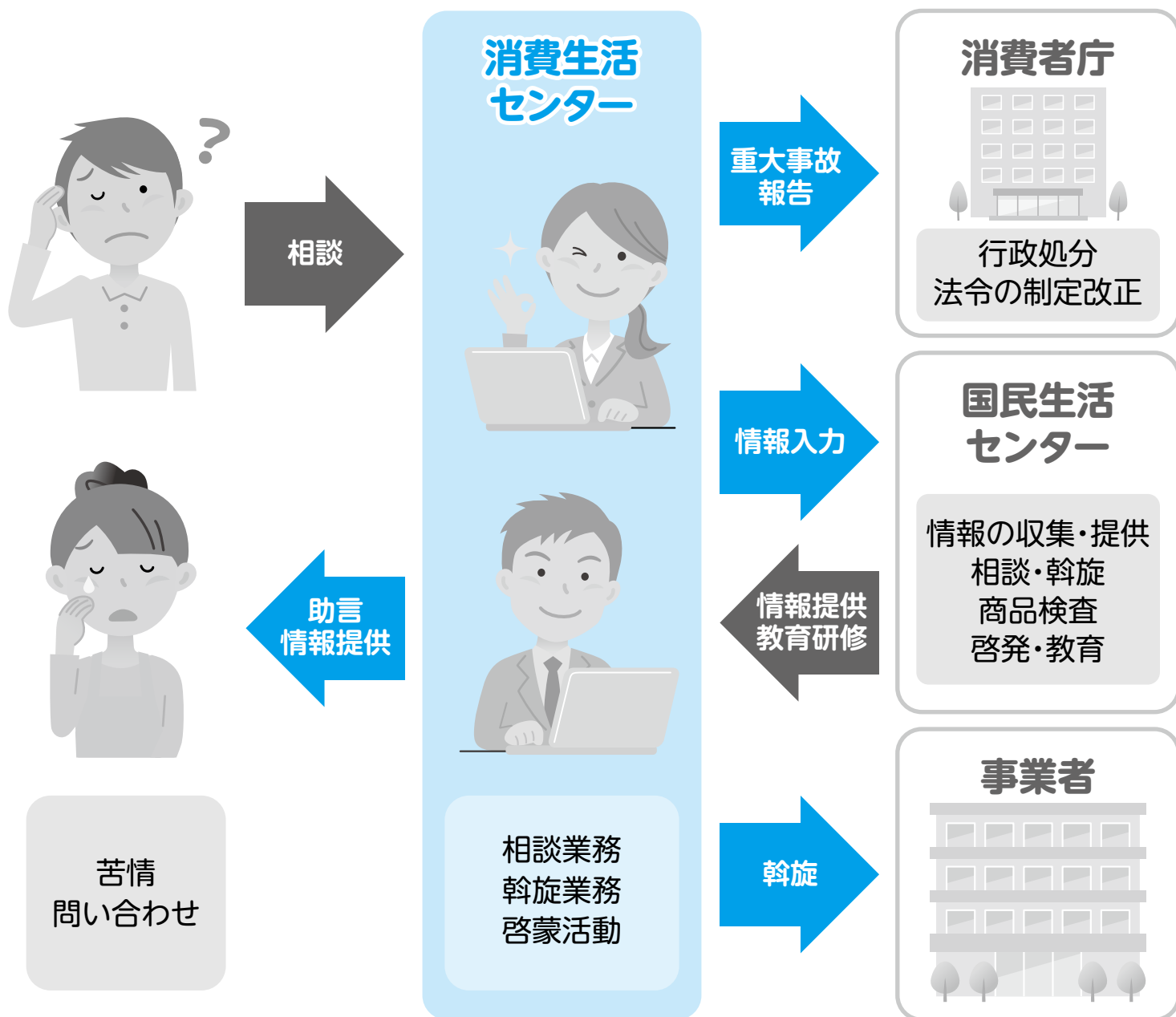
### モニター委嘱者(50音順・敬称略)

浅野 隆雄(宗吾)	西津 元介(加良部)
稲村 京子(玉造)	根本 隆司(橋賀台)
柴口 吉次(中台)	長谷川 隆(公津の杜)
大野 芳美(安西)	春田 容子(中台)
熊谷 晃(橋賀台)	雲雀 義雄(公津の杜)
篠田 敏道(中台)	藤野真里子(中台)
末永 典章(飯仲)	布施 宏治(玉造)
杉本 竹正(飯田町)	布施 正美(玉造)
高橋 文子(宗吾)	養父 静枝(加良部)
玉井止水子(玉造)	吉川 光子(中台)

# 消費生活センターとは

商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問い合わせなど、消費者からの相談を専門の相談員（1991年に資格制度を創設）が受け付け、公正な立場で処理（相談、問い合わせ、情報提供、斡旋）にあたっています。消費者被害の救済や消費者への支援を行うために設置された行政機関です。

消費生活センターで受け付けた相談情報は、国民生活センターの全国的な消費生活相談データベースに個人情報を除いて登録・集約し、消費者への注意喚起や事業者に対する処分や法改正に役立てています。



(参考)

平成30年10月時点で、消費生活センターは全国に855カ所あり、千葉県内には35カ所あります。  
成田市消費生活センターでは、3名体制で相談業務を行っています。

# 販売及び勧誘方法には 様々な手口があります!気を付けましょう!

## 1 「商品一般(架空請求)」に関する相談

### ■手口

- ①身に覚えのない料金を請求する郵便はがきや電子メール・ショートメッセージサービス(SMS)が送られてくる。
- ②架空請求に関する通知手段の大半が「はがき」だが書式も複数あり花徽章を飾ったものもある。
- ③差出人が「法務局 日本民事訴訟管理センター」など公的機関を名乗っている。
- ④はがきに書かれている連絡先に電話すると「弁護士を紹介するので銀行振り込みやコンビニ払い等の手段でお金を払うように」と要求してくる。
- ⑤「本日中にご連絡がない場合は法的な手段に移行します」などと考える時間を与えず脅かしている。

### ■対応策(消費者へのアドバイス)

- ①身に覚えのないはがきやSMSを受け取ったら、“連絡せず無視する”。
- ②お金を支払った場合、警察に被害届を出し、消費生活センターに相談する。

## 2 「情報通信関係サービス(インターネット通信サービス、移動通信サービス)」に関する相談

### ■手口

- ①「光回線サービスへの乗り換えによって料金が安くなります」と電話や訪問販売で勧誘してくる。
- ②サービス内容や契約条件は電気通信サービス事業者で異なり、内容も複雑で、理解するには時間を要することを逆手にして契約へ誘導してくる。
- ③乗換完了後に解約すると契約解除料が発生したり、電話番号が変わったりすることもあるが契約前に不利益な事実の説明はない。

### ■対応策(消費者へのアドバイス)

- ①転用承諾番号の取得をお願いする勧誘の電話には直ぐに返答せず、乗換前のプロバイダーに確認する。転用により必ず安くなるわけではない為、「安くなる」という言葉に惑わされず、「なぜ安くなるのか」を確認する。
- ②端末は特定商取引法でクーリング・オフが可能だが、通信サービスはクーリング・オフができない為、通信サービスは電気通信事業法による初期契約解除制度により、契約書面受領日より8日以内なら解除できることを事業者に問いかける。
- ③高額な契約解除料の請求に対しては契約書、重要事項説明書を確認する。契約解除までに利用したサービスの利用料、工事費、事務手数料は契約に基づき支払う必要があるので注意する。

## 成田市消費生活センターにおける平成30年度の相談概要

平成30年度に消費生活センターに寄せられた相談件数は1,130件で、昨年度より147件増加しました。相談内容の1位は「商品一般」に関する相談が366件で、昨年度より189件増加し依然として高水準です。特に差出人が公的機関を偽るはがきによる「架空請求」が多くありました。2位は「放送・コンテンツ等」に関する相談が132件で、昨年度より28件減少しました。3位は「インターネット通信サービス」に関する相談が44件で、昨年度より8件増加しました。また、昨年度に比べると、「移动通信サービス」に関する相談が14件増加し35件でした。これは、携帯電話(スマートフォン)の契約・解約・利用に関する相談が増えたためです。今や多くの人の生活に欠かせない生活環境の基盤(インフラ)となり、高齢者の利用も増えているため、相談件数が増加傾向にあります。その他、「他の行政サービス」に関する相談では、公的機関(行政・税務署等)の職員を名乗り、医療費や税金の還付金があると偽って、携帯電話を持ってATMに行くように誘導する詐欺が増加しました。特に電話勧誘による手口が多いので、一度、電話を切って事実関係を確認することが大切です。

本年度の救済金額の合計は約2,165万円(未然防止29%、回復額71%※1)でした。昨年度より約4,281万円減少しました。被害額が大きくなる前に消費生活センターに相談されたことや、詐欺被害の予防策が周知されつつあること等が考えられます。

今年度は、元号が改まり、電気通信サービスの料金体系も変わるなど、生活環境の基盤(インフラ)にも新たな変化が出てきます。商品・サービスの購入や契約において、わからないことがあれば、家族や知人及び消費生活センターに相談しましょう。

※1 相談することで、請求されていたが支払わずに済んだものを未然防止、支払い済みだがクーリング・オフや斡旋交渉によって返金されたものを回復としています。

### ◇商品・役務別相談上位10位◇

順位	おもな商品・役務	0	50	100	150	200	250	300	350	最多年齢層
1	架空請求・不審な電話など(商品一般)								366件	70歳代
2	アダルトサイト・出会い系サイトなど(放送・コンテンツ等)				132件					60歳代
3	プロバイダー・光回線(インターネット通信サービス)			44件						60・70歳代
4	携帯電話・スマートフォン(移动通信サービス)		35件							60・70歳代
5	個人間金銭貸借など(相談その他)		33件							40歳代
6	住宅リフォーム・排水管工事(工事・建築・加工)		32件							70歳代
7	賃貸アパートなど(レンタル・リース・賃借)		29件							30歳代
8	還付金など(他の行政サービス)		26件							60歳代
9	中古自動車・コインパーキングなど(自動車)		23件							50歳代
10	健康食品など(健康食品)		19件							60歳代

平成31年4月末時点

消費生活に関するトラブルでお悩みの方、お気軽にご相談ください。

相談日時／月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く)午前9時30分～午後4時30分

● 成田市消費生活センター(成田市役所2階) ☎23-1161 ●