よこすか
くらしのニュース
2016
NO.137

◆最近相談が多い５大消費者トラブル
～悪質な事例を紹介します～……１～３頁

◆消費者啓発用回覧板およびポスターをご活用ください……４頁

発行
横須賀市消費生活センター
横須賀市本町２丁目１番地
横須賀市立総合福祉会館２階
電 話 046－821－1312
相 談 046－821－1314
FAX 046－821－1315

最近相談が多い5大消費者トラブル～悪質な事例を紹介します～

平成28年上半期（1月から6月まで）に横須賀市消費生活センターに寄せられた消費者相談（苦情・問合せ）は1,481件となり、前年同期（1,437件）に比べて3.06％（44件）増加しました。

相談の多い消費者トラブルとしては、①出会い系サイト（サクラサイト）・アダルトサイトなどの「放送・コンテンツなど」に関するもの（292件）、②新築・リフォーム工事などの「住宅」に関するもの（78件）、③個人情報削除サービスなどの「役務その他」に関するもの（72件）、④サプリメントなどの「健康食品」に関するもの（71件）、⑤携帯電話サービス・データ通信などの「移動通信サービス」に関するもの（52件）が挙げられます。

今回は、これらの事例を紹介しながら、解決のためのポイントをご説明します。

事例

1. 異性とメール交換 有料サイトに誘導され…

スマートフォンでコミュニティサイトを利用していたら、知らない異性からメールが入った。何回かメールのやり取りをしたら「無料通話アプリを使ってやり取りしよう」と言われ、そこに移った。

その後、相手から「携帯の調子が悪い。別のＳＮＳに招待したので、切り替えてほしい」と言われ、画面上のＵＲＬへアクセスしたら、別のサイトへ仮登録になってしまった。

仮登録後、相手からメールが届いたが、メールアドレスが文字化けしていたので、それを相手に伝えると「互いに本登録しないと文字化けする。あなたも本登録してほしい」と返信があり、サイト運営者からも「相手が本登録したので、お客様もしてください」とメールがあった。

登録料の１万円をカードで決済したが、その後もサイト運営者から、「文字化けを解消するには残り２万円分ポイントを買うように」というメールが来た。

だまされたと思うので、１万円のカード決済を取消したい。

センターの対応

相談者に、メールのやり取りを印刷したものを、解約のための通知書および支払い停止の抗弁書に添付して、決済代行会社とカード会社へ送付するよう助言しました。

（後日、決済は取り消されました。）

ココがポイント

○メールの相手は有料サイトが雇った「サクラ」である可能性があります。

○何度か無料のメール交換を続けるうちに、有料サイトへ誘導されるケースが多く、何かと理由を付けてお金を請求されることになります。

○有料となる時点で、これまでのやり取りの内容が不審で相手の素性が確認できない場合は、お金を支払わないようにしましょう。

事例

2. リフォーム工事後に屋根裏一面のカビを発見…

昨年購入した中古住宅のリフォーム工事が完了し、先週内覧したところ、屋根裏一面にカビが発生していた。対処法を知りたい。

センターの対応

カビが発生した原因について、現場の写真を撮ったうえで、専門の相談先に見解を求めるよう助言し、建築士事務所協会の支部を紹介しました。

相談者は、支部の無料相談を受けた後、有料とはなりましたが、建築士に現場確認を依頼しました。その結果、屋根裏のカビ発生はリフォーム業者のミスであることが特定されたため、あらためてリフォーム業者に対応を求めていくということでした。

ココがポイント

○センターでは、事例のように、第三者的な専門機関を紹介する場合があります。

○その際、相談自体は無料ですが、相談者が、専門機関の現場確認を求めた場合は、別途、専門機関が定めた料金がかかりますのでご承知ください。

事例

3. 探偵業者がアダルトサイトのトラブルを解決する?

スマートフォンの操作を誤って有料アダルトサイトに登録された。ネットで検索した探偵業者に相談し、料金の一部を払ったが、依頼を解約して料金を取り戻したい。

センターの対応

相談者に「探偵業者がアダルトサイト事業者と解約交渉することは弁護士法違反である」と説明し、探偵業者に解約の意思を伝えるよう助言しました。

相談者から電話で解約の意思を伝え、併せて解約の書面も作成して、簡易書留で送付しました。

（結果、料金は返金されました。）

ココがポイント

○「個人情報を守りたい」「トラブルを穏便に解決したい」という人の心理につけこんだ悪質商法です。

○アダルトサイトのトラブル（架空請求など）にあわないためには、最初の段階で無視することが一番の解決方法です。また、「個人情報を消去してあげる」という事業者からの勧誘には決して応じないでください。

○なお、探偵業者が「消費生活センター」のような名称を使って契約を勧誘する事例もあります。ご相談の際は、必ず自治体のセンターに確認しましょう。

事例

4. 認知症の母がサプリメントを購入した…

独居の母がサプリメントを代引きで購入していた。母は認知症で、詳細を覚えていない。商品は未開封・消費期限前だが、返品して返金を求めることはできるか。

センターの対応

センターから事業者に連絡し、経緯を説明しました。事業者からは「未開封商品を送料負担で送付してくれたら、検品したうえで返金に応じる」と回答がありました。（商品を返送したところ、代金は現金書留で返金されました。）

ココがポイント

○ここ数年、独居の高齢者が契約トラブルにあってしまい、家族などから相談が入る事例が増えています。

○特に、高齢者が認知症などで判断能力が不十分な状態になっている場合は、健康食品などの次々販売の被害にあいやすく、家族が気づいた時には、支払金額が高額になっているという問題があります。

○こうした消費者トラブルを防ぐポイントは、家族や周囲の人の「見守り」と「気づき」です。

○日頃から高齢者本人の居室・居宅の様子、言動や態度に変化や不審な点がないか気をつけましょう。

○少しでも変化に気づいたら高齢者本人に声をかけ、経緯などを確認しましょう。

○トラブルや被害にあっているとわかったら、すぐに消費生活センターに相談しましょう。

事例

5. スマートフォンの買い替えでセット契約を勧められた…

１週間前に店でスマートフォンを買い替えるときに、通信に必要なのでWi-Fi（無線LANを使ったインターネットサービス）機器を２台持つよう勧められ契約したが、後日、スマートフォンを使うのにWi-Fi機器は必要ないとわかったので、解約したい。

センターの対応

センターから事業者に、今回の契約の経緯、特にスマートフォンをWi-Fi機器と一緒に渡されたため、通信をするときには必ずWi-Fi機器が必要になると誤解したことを説明しました。

事業者は、当初Wi-Fi機器１台のみ返品を受け付けるとの回答でしたが、センターとしては、相談者の希望どおり、Wi-Fi機器がなくても通信できるのならば、機器を返品したいと再度交渉しました。

後日、事業者から２台とも返品を受けるとの連絡がありました。

（相談者に解約手続をご案内しました。）

ココがポイント

○店頭で通信機器のセット契約を勧められ、後で解約トラブルになる事例が増えています。

○通信機器を購入する前に、ご自分の利用目的や通信環境から、必要な機能やサービスの範囲を見定めておきましょう。

○また、事業者からの勧誘には、その場で応じず、「目的や環境に合っているか」を考えて、必要がなければ、きっぱり断ることがトラブル防止につながります。

消費者啓発用回覧版およびポスターをご活用ください

横須賀市では、一人でも多くの市民の方に、悪質商法などの手口や相談窓口を知ってもらうため、様々な啓発活動を行っています。

今年度は、あらたに消費者啓発用回覧板およびポスターを作成し、町内会・自治会などに配布しています。

悪質商法の手口が、カラーのイラストと簡単な解説により、ひと目でわかる内容になっていますので、悪質商法の被害にあわないために、地域でぜひご活用ください。

※回覧板の外面のイメージ（内面に回覧物がはさめるようバインダーになっています。）

消費生活に関する相談窓口のご案内

横須賀市消費生活センター（横須賀市にお住まいの方のみ）

相談受付時間：月曜から金曜（年末年始・祝日を除く）
午前９時～午後４時
電話番号：０４６－８２１－１３１４

※土、日、祝日・夜間のご相談は **かながわ中央消費生活センター** へ

相談受付時間：月曜から金曜（年末年始・祝日を除く）
午前９時３０分～午後７時
土・日・祝日
午前９時３０分～午後４時３０分
電話番号：０４５－３１１－０９９９

R100
古紙配合率100%再生紙を使用しています