

くらしステッパップ

目次

- 「請求画面が消えない!？」相談が増えています 1ページ
- 平成22年度 消費生活相談のまとめ 2~3ページ
- 相談コーナー (海外宝くじに当たった? / 貴金属等の『訪問買取』は慎重に) 4ページ
- 特集 震災に便乗した悪質商法の手口 5ページ
- くらしの情報 お手持ちの商品券の確認を! 6ページ

大人も子どもも要注意

請求画面が消えない!?

「アダルトサイトの請求画面がパソコンの画面に張り付いて消えない」という相談が増えています。占いやゲームのサイトから子どもが誘導される場合もあるので注意してください。



事例

無料ゲームサイトから、いつの間にかアダルトサイトに接続されていた。そうとは知らずに年齢確認画面で「18歳以上」をクリックしたら、突然「登録料8万円。支払いまで48時間」とカウントダウン表示がでて、請求画面が消えない。

パソコンを再起動しても請求画面が現れたりする現象は、**ウイルス感染の可能性**が考えられます。

- 注意 1** 安易に「はい」「OK」などをクリックしたり、画像などのダウンロードを行わないようにしましょう。
- 注意 2** そもそも正当な請求とは限りません。慌ててお金を振り込んだり、業者に連絡して個人情報を与えないようにしましょう。
- 注意 3** ウイルス対策ソフトなどは常に最新の状態に保つようにし、子どもがパソコンを使う家庭では、フィルタリングソフトを活用しましょう（ただし有害サイトへのアクセスを100%防げるものではありません）。



請求画面を削除するには...

- ・ (独) 情報処理推進機構 (IPA) のホームページ (<http://www.ipa.go.jp/>) に掲載されている復旧方法の手順を参考にしてください。
- ・ それでも復旧できない場合は、パソコンメーカーやパソコンの購入店等に相談してください（費用が発生する場合もあるので、事前によく確認してください）。

平成22年度 消費生活相談のまとめ

鹿児島市消費生活センターでは、日常の消費生活に関する様々な問合せに答えるとともに、商品やサービスに関する苦情について相談に応じ、解決に向けて必要な助言やあっせん(*)を行っています。

	救済金発生	救済金額*
消費生活相談員によるあっせん*	136件	38,118,735円
クーリング・オフの助言	116件	37,582,650円

*救済金額…相談者が業者と交渉するのが難しい場合、消費生活相談員が業者と交渉し、契約金総額から減額させた金額

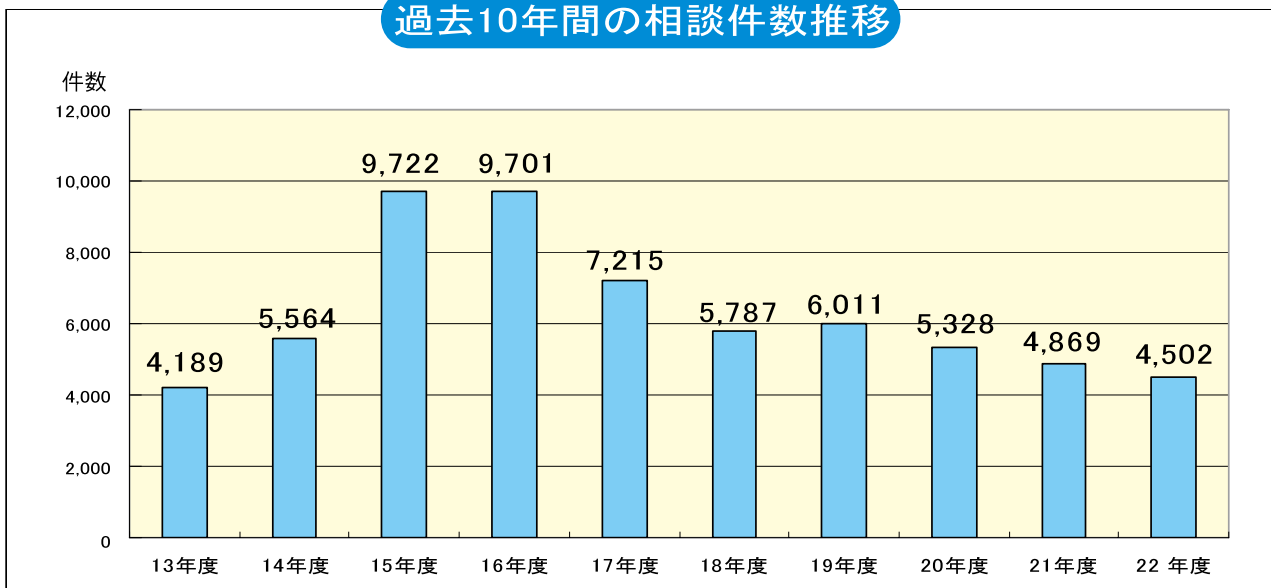
*あっせん…当事者間における自主的解決が困難な場合に、消費生活センター等が双方の主張・意見を聴取して要点を明確化するなどして解決への合意形成を図ることで。

●相談件数は減少傾向

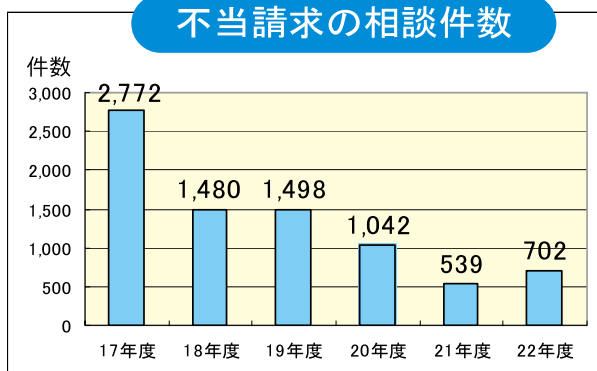
平成22年度の相談件数は、前年度より367件減少し、4,502件(前年度比92.5%)となりました。これは、はがきによる架空請求に関する相談や訪問による排水管清掃に関する相談が減少したことなどによります。

全体的に相談件数は減少傾向ですが、相談内容は、複雑化しており、あっせん解決には、これまで以上に時間を要する事例も増加しています。

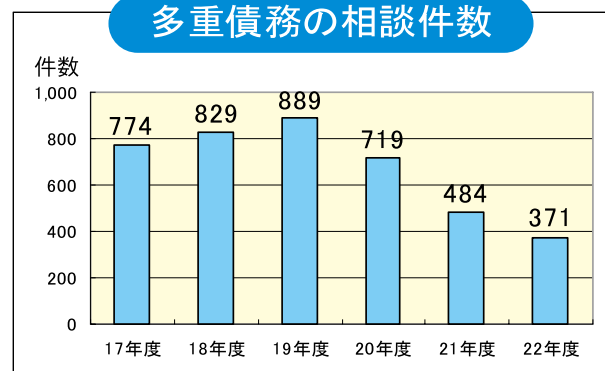
過去10年間の相談件数推移



不当請求の相談件数



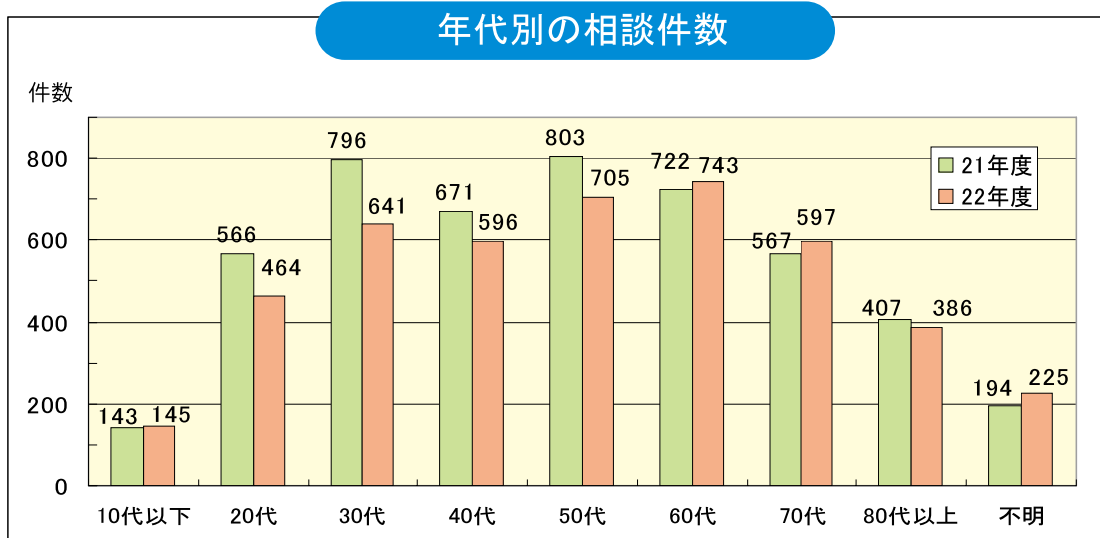
多重債務の相談件数



●高齢者の相談が増加

相談者を性別で見ると、女性が2,363件(52.5%)、男性が2,022件(44.9%)となっています。

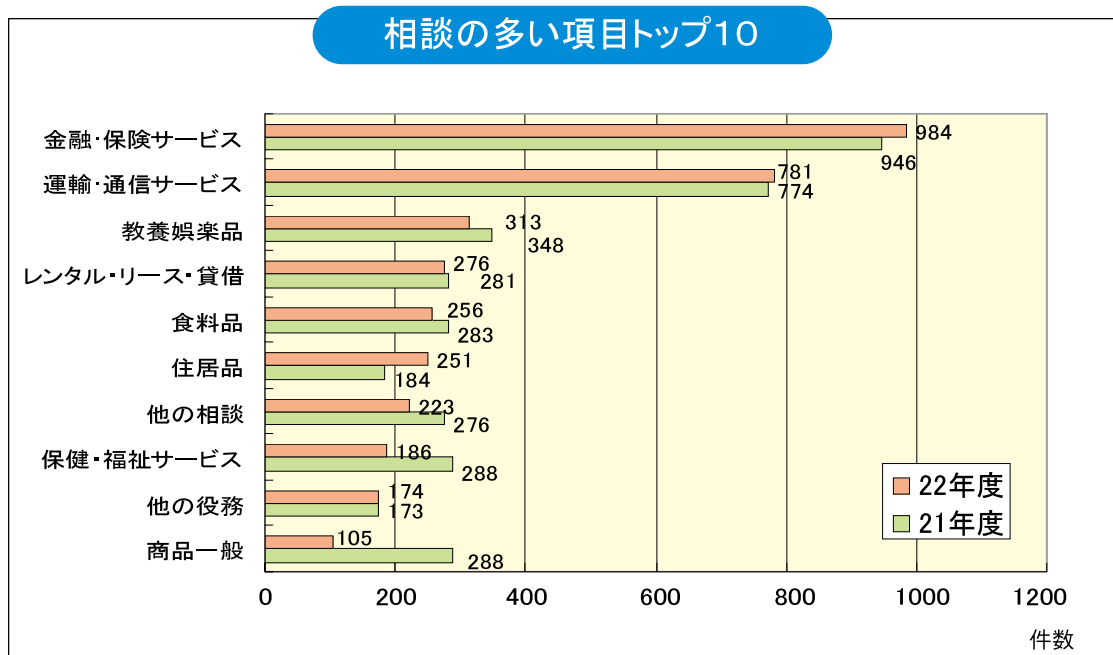
相談件数の総数は昨年度から減少していますが、60歳代、70歳代の相談件数は、昨年度より増加しています。特に高齢者層の電話勧誘販売における消費者トラブルが増加しています。



●相談の特徴

商品・サービス別に見ると、多重債務の原因となる消費者ローンや住宅ローン等の融資サービスなどの『金融・保険サービス』に関する相談が最も多くなっています。これは、未公開株や社債など投資トラブルに関する相談が増えたことや、平成22年6月18日に改正貸金業法が完全施行されたことが背景にあると考えられます。

年代別の相談の特徴としては、若年層(29歳以下)で携帯電話やパソコン等における架空請求詐欺や事業者のサクラ行為が疑われる出会い系サイトのトラブル、多重債務に関する相談が多く寄せられました。高齢者(60歳以上)では、未公開株や社債など投資トラブルに関する相談が増加しています。また、平成23年6月から設置が義務化された住宅用火災警報器などに関する相談も多く寄せられました。



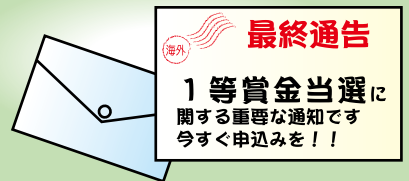
相談コーナー



事例1 海外宝くじに当たった？

中国から「最終通告」と記載された封書が届いたので開けてみたら、1億7,600万円以上の宝くじが当たったように書いてある。申し込んだ覚えはない。請求手続き費用として3,000円の郵便小為替かクレジットカードの番号を記載して10日以内に返送するように書いてある。本当だろうか。

(60歳代 女性)



処理結果

自宅住所宛に海外から手紙が届いているので、宝くじに当たったかのよう
に錯覚してしまいますが、申し込んでもない宝くじに当選することはありません。また、海外宝くじを国内で購入することは、刑法に触れる恐れのあることを情報提供し、無視するように助言しました。

アドバイス

業者の実態がわからないまま、住所や氏名だけでなく、クレジットカード番号や有効期限を知らせると、カード情報を悪用される恐れがあります。また、高齢者の中には1回あたりの金額が数千円と少額であるためにお金を使い続けたり、クレジットカード決済で口座から毎月引き落としされた事例もあります。被害防止のためには、周囲の気配りも必要です。

事例2 貴金属等の『訪問買取』は慎重に

自宅に「貴金属の鑑定をする」とチラシが入っていた。夕方、業者が訪れたので、金のネックレス3本を鑑定してもらおうと、3本で1万円と言われその場で買い取ってもらった。

今日、宝石店で事情を話すと「今の相場はもっと高い」と言われたので、商品を返してもらおうと業者に電話したら、「商品はすでに溶かした」と断られた。クーリング・オフしたい。

(50歳代 主婦)



処理結果

今回は、業者が消費者の所有する貴金属を買い取るという契約のため、クーリング・オフはできません。いったん業者に品物を渡してしまうと、「返金するので返してほしい」と言ってもほとんど応じてもらえません。今後は慎重に判断するようにと助言しました。

アドバイス

「金(きん)を買い取ります。お宅に伺います。」と電話がしつこいなど、買取に関する相談が増えています。買い取ってもらうつもりが無い場合は、きっぱりと断りましょう。

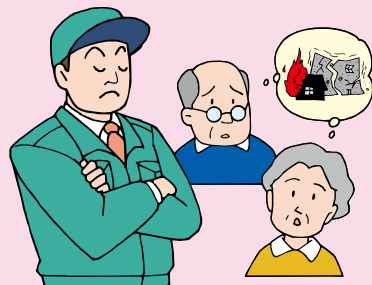
貴金属等の買い取りを行う業者(古物商)は取引の際に「古物商許可証」を携帯する必要があります。許可証の提示を求め、どのような業者なのか確認しておきましょう。

特集 震災に便乗した悪質商法の手口

東日本大震災で被災された皆さまには心よりお見舞い申し上げます。
この度の震災後に、各地の消費生活センター等に寄せられた相談事例をご紹介します。

点検商法やかたり商法など…

- 「地震で瓦が落ちているのですぐに修理が必要」と業者が何度も来て勧められた。高額なので断っていたが、「判を押せ」とせかされて契約してしまった。
- 「市役所が放射能検査をしている。換気扇にフィルターをつけないと放射性物質が入る。放射能を測定する」と作業着の男が訪れた。不審に思い「市役所に確認する」と言ったところ、急いで帰ってしまった。
- 放射線測定器の専門店というサイトで「緊急入荷」とあったので注文したところ、「前払いで7万円」と言われ代金を振り込んだが、商品が届かないし連絡も取れない。



また、根拠もなく「放射性物質を除去する」とうたい、高額な健康食品や健康器具などを販売勧誘するケースなどもみられました。

他にも…

- 「北海道産のカニを半額で買わないか。売上金の一部を震災の義援金にする」との電話勧誘があった。信用できるか。
- 公的団体を名乗り「義援金を集めている」と言う人が来た。断ると、文句を言ってなかなか帰ってくれなかった。
- 突然電話で「被災地を支援する会社の未公開株を買わないか」と勧誘された。



このように、災害時の混乱や不安、支援したいという気持ちにつけこんだ便乗商法と疑われるさまざまな相談が寄せられました。大規模な災害の後には、災害に便乗した悪質商法が被災地以外の地域でも発生しますので、手口を知り、備えることが重要です。

アドバイス

- ・頼んでもいないのに押しかけてきて、しつこく勧誘する業者には注意しましょう。
- ・震災を口実にしたセールストークを安易に信用しないようにしましょう。
- ・業者の説明をうのみにせず、訪問者の身分や商品の効果、公的な制度の内容等は、改めてきちんと確認しましょう。
- ・日頃から、その場ですぐに契約しないよう心がけておきましょう。

不安なときは、早めに消費生活センターへご相談ください。

くらし
の情報

お手持ちの商品券のご確認を！

昨年から、利用終了となる商品券やギフト券が増えています。
利用終了となった場合は、期間内に申し出をすれば払い戻しが
受けられます。(全ての商品券が使えなくなるものではありません)



■商品券の利用を終了した場合

発行者がホームページ、新聞、店頭等での掲示などにより、払戻しをお知らせします。
商品券をお持ちの方に対しては、発行者から額面どおりの払い戻しが行われます。
払戻し申請期間が設定されますので、期間内に申し出るようにしましょう。

■払戻し申請期間が過ぎていた場合

ただちに廃棄したりせず、まずは発行者に取り扱いをお問い合わせください。

なお、会社が清算されてしまうなどの事情により、商品券の額面どおりの支払いを受けられなくなる場合もあります。まずは、お手持ちの商品券が有効期限内であったとしても、利用が終了されていないかどうか、ご確認ください。

※既に利用終了した主な金券…「音楽ギフトカード」「全国共通文具券」「花とみどりのギフト券」など

※平成23年8月1日現在、鹿児島県内の発行者が払戻し手続きを実施中・実施予定はありません。

払戻し手続きを実施中・実施予定の発行者等を調べる

○金融庁ホームページ「商品券(プリペイドカード)の払戻しについて」

<http://www.fsa.go.jp/policy/prepaid/>

○国民生活センターホームページ「商品券・プリペイドカード・電子マネー等」

<http://www.kokusen.go.jp/recall/bunrui/syohinken.html>

ホームページを見ることができない場合は、下へお問い合わせください。

○金融庁「金融サービス利用者相談室」 TEL: 0570-016-811

鹿児島市消費生活センター

消費生活センターでは、契約トラブル、多重債務、悪質商法や商品事故などの消費生活に関する苦情や問合せなどを専門の相談員が受け付け、問題解決のための助言やあっせん、情報提供を行っています。

相談電話 **099-252-1919**

(月～金曜日 9時～17時15分)

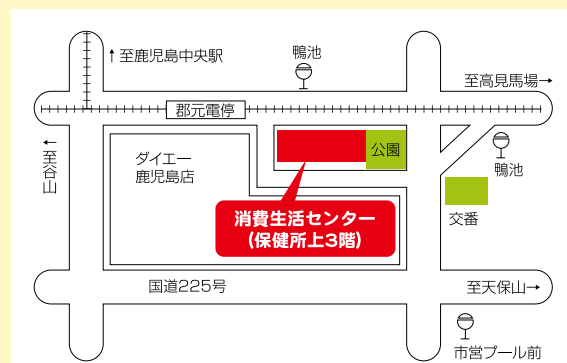
〒890-0063

鹿児島市鴨池二丁目25-1-31

TEL 099-258-3611

FAX 099-258-3712

ホームページ <http://www.city.kagoshima.lg.jp/>



リサイクル適性の表示: 紙ヘリサイクル可