

宗像市消費生活センター
転ばぬ
先の杖



☎(33)5454

てばんぴちゃん

平成26年度
消費生活
センター
への相談

多様化するネットトラブルと高齢者を対象に 「不審な電話」急増

相談総額 **5億859万円** 救済金額 **2億815万円**

(表1)【相談の多かった商品やサービス(上位5)】

| 順位 | 件数 | 商品・サービス |
|----|-----|--------------|
| 1 | 212 | インターネット有料サイト |
| 2 | 66 | 商品一般(*) |
| 3 | 53 | 新聞 |
| 4 | 51 | インターネット接続回線 |
| 5 | 45 | フリーローン・サラ金 |

(*)「商品一般」とは、不審な電話や書面が届くなど商品が特定できない相談内容

(表2)【年代別相談内容】

| 年代 | 総件数 | 1位(件) | 2位(件) | 3位(件) |
|-------|-----|------------------|----------------------------|---------------------------|
| 20歳未満 | 36 | インターネット有料サイト(20) | テレビ放送サービス(3) | ネットオークション、ネット被害救済サービス(各2) |
| 20歳代 | 102 | インターネット有料サイト(28) | エステサービス(12) | 不動産貸借(7) |
| 30歳代 | 120 | インターネット有料サイト(31) | フリーローン・サラ金、インターネット接続回線(各5) | |
| 40歳代 | 151 | インターネット有料サイト(32) | フリーローン・サラ金(12) | インターネット接続回線、不動産貸借(各8) |
| 50歳代 | 152 | インターネット有料サイト(31) | 新聞(11) | 商品一般(9) |
| 60歳代 | 243 | インターネット有料サイト(41) | 商品一般(17) | 新聞(11) |
| 70歳代 | 211 | インターネット有料サイト(21) | 商品一般(16) | インターネット接続回線(14) |
| 80歳以上 | 174 | 商品一般(16) | 健康食品(14) | 新聞(13) |

*団体からの相談など、年代が不明なものが39件あります

相談概要

相談件数は、前年度より62件減少し、1228件となりました。全体の相談件数は減少しましたが、スマートフォンやタブレット端末などの急速な普及で、インターネット関連の相談が幅広い年齢層から寄せられました。依然としてワンクリック請求や迷惑メールの相談も多く、今後も増加すると思われま



相談処理結果

相談処理内容で一番多

たインターネット通信販売で注文した商品が届かないという相談や、遠隔操作によるプロバイダの変更トラブルなどの相談が目立ちました。また、高齢者を対象に公的機関や有名企業名をかたり、目的がはっきりしない「不審な電話」など、特殊詐欺的な勧誘と思われる相談も多く寄せられました。

多かったのは、「助言」の585件(48%)でした。インターネットのワンクリック詐欺によるトラブルのアドバイスや、クーリング・オフでの契約解除は、これに含まれます。センターが直接、消費者と事業者との間に入って交渉し、解決できた「あっせん解決」は233件で、全体の19%です。「情報提供」の314件(26%)と合わせると、センターで対応できたのは相談の93%です。

昨年度目立った相談内容

インターネット関連

【事例1】

スマートフォンで芸能人のブログを見ていたら、アダルトサイト(大人向け番組)につながり、年齢確認画面で18歳以上というボタンをクリックしたところ、突然、登録料金9万9千円を請求する画面が表示された。支払わないといけないのか。(30歳代・男性)

【アドバイス】

これはワンクリック請求です。サイト事業者には利用内容や料金などの確認画面を用意する義務があるので、確認画面がない場合、契約は無効です。支払う必要はないので無視しましょう。

【事例2】

私はインターネットなど利用しないのに、有料サイト利用料を請求するメールが届いた。全く心当たりがないので、問い合わせて先の電話番号にか

けて確認したほうがいいのか。(60歳代・女性)

【アドバイス】

これは無作為に送られた迷惑メールです。心当たりがなければ無視しましょう。問い合わせると反対に個人情報洩らすこととなります。

*パソコンや携帯電話に請求画面が張り付いて消えないというトラブルもあります。対処法は、「独立行政法人情報処理推進機構(IPA)」で検索



するか、☎03(5978)7509へ問い合わせを

遠隔操作によるプロバイダ変更

【事例】

「プロバイダを変更すると今より料金が安くなる。遠隔操作ですぐに変更できる」と電話で勧誘された。安くなるなら契約したいが、業者にパスワードなどを伝えるのは不安だ。(40歳代・男性)

【アドバイス】

「代わりに申し込んで」「名義を貸して」「あなたの名前で買った」などと持ちかけてくる不審な電話は買え買え詐欺です。無視しましょう。

【事例2】

公的機関を名乗り「電話勧誘業者が使っている名簿に、あなたの名前が載っていたので削除する必要があります」と電話があった。「その業者に心当たりはない」と伝えると電話が切れた。またかかってきたときはどうしたらいいか。(70歳代・男性)

高齢者を狙う特殊詐欺

【事例1】

自宅に老人ホーム入居権のパンフレットが届いた。翌日、別の業者(A社)から「入居権がまだ買えるか聞いてほしい。パンフレットが届いた人しか買えない」と電話があった。パンフレットに記載された業者に電話したところ、「まだ大丈夫です。残りわずかですが、今なら買えます」と言われた。すぐにA社に伝えた

【アドバイス】

公的機関が、流出した個人情報や消費者に代わって削除するようなこととはありません。質問に答えると、新たな個人情報を与えてしまい、その情報が悪用されてトラブルに巻き込まれることも考えられます。

ワンポイント

特殊詐欺や悪質業者の被害は、かかってきた電話や訪問から始まります。玄関を開ける前に相手を確かめましょう。電話の場合は、電話機の機能を生かした電話番号表示や留守番電話などで相手を確認して受話器を取るようにはしましょう。知らない相手には、出ないことも被害防止の一つの方法です。

日本年金機構の個人情報流出に便乗した、不審な電話に注意してください!

「あなたの年金情報が流出している」「流出した年金情報を削除できる」などといった、不審な電話に関する相談が、引き続き全国の消費生活センターに寄せられています。十分に注意してください。

