

消費者トラブルの実態

巧妙な手口や分かりにくい広告など、被害の絶えない消費者トラブル
 年齢に関係なく、巻き込まれる可能性があります
 どんなトラブルが市内で起こっているのか、事例を紹介します

子どもや孫は大丈夫？
 落とし穴は若者にも
 身近なスマートフォンがきっかけになることも
 時代の変化に合わせて知識が必要

「便利」「お得」に潜む罠

詐欺と並んで、被害の多い消費者トラブル。訪問販売や通信販売での悪質商法による契約トラブルの他、虚偽の広告など不適切な表示によるトラブル、安全性に関わるトラブルなど、その内容はさまざまです。

商品・サービスを提供する事業者はその道のプロです。話術を駆使し、お得に感じさせる言葉を並べる事業者もいます。また、近年は自宅を訪問し、高齢者の不安をおおるような説明をして契約を結んだり、インターネットの手軽さを利用して気付かないうちに定期購入をさせるなど、手法も多様化。年代を問わずト

ラブルに遭うことが増えています。

1000万円以上の被害も

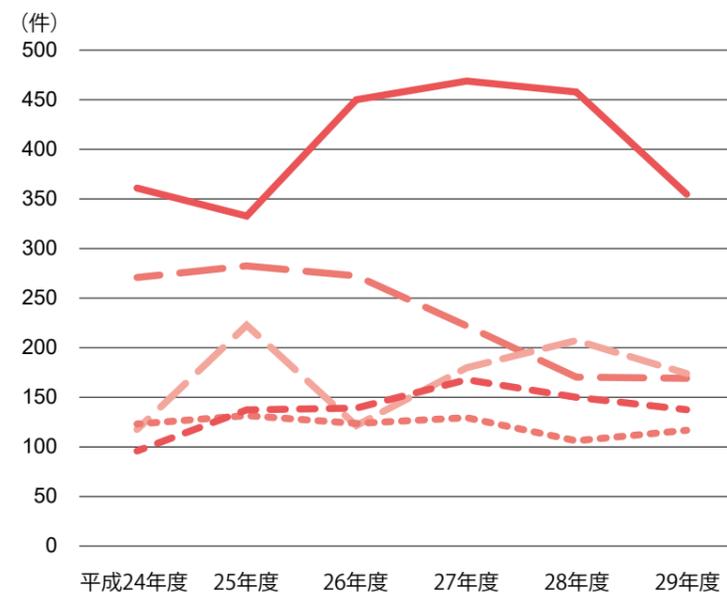
平成29年度、市の消費生活センターに相談があった内容で、「一番多かったのは「運輸・通信サービス」で、身近になったけれど分かりにくいインターネットに関する相談が増加。電話で「パソコンの通信料が安くなる」と案内され、プラン変更だと思っていると別会社との契約に変わってしまったなどの事例があります。続いて排水管洗浄や医療サービスの提供などの「保健・福祉サービス」、太陽光発電設備への投資や仮想通貨購入などの「金融・保険サービス」が挙げられます。

「金融・保険サービス」の被害額は高額になることが多く、投資した会社が倒産し、1000万円以上が返ってこないという相談もあります。こういった消費者トラブルは、広告や訪問販売で見聞きする、購買意欲をくすぐる言葉がきっかけで起こることも少なくありません。トラブルになりやすいキーワードと事例を紹介します。

市消費生活センターへの相談内容

(全国消費生活情報ネットワークシステムの分類による平成29年度上位5分類)

- 1位 運輸・通信サービス インターネットサービスなど
- 2位 保健・福祉サービス 排水管洗浄、エステサービスなど
- 3位 金融・保険サービス 投資商品、医療保険など
- 4位 商品一般 訪問買い取り、通販など
- 5位 教養娯楽品 スマートフォン、タブレット端末



こんな言葉、見聞きしたことありませんか

お得に聞こえる、不安をおおる言葉は、トラブルにつながる可能性があります

今だけ実質0円
 送料500円で
 お試しできます



美容クリームやダイエット食品のインターネット広告を見て購入。実際は「4回の定期購入」が条件で、「次回からは9,800円」と小さな字で記載されており、500円のお試しが約3万円の定期購入になってしまう

排水管の
 害虫駆除を
 無料で行います



「近所で排水管の工事をしており、排水管にゴキブリが逃げ込まないように薬剤を無料で入れさせてほしい」と訪問。実際は有料の排水管洗浄を行い、その後不安をおおり、床下や屋根裏など、高額な工事を勧められる

パソコンが
 ウイルスに感染
 しています



突然パソコンに表示される。焦って記載された番号に電話をかけるとセキュリティサポートを名乗る人物につながり、セキュリティ強化のためと高額な契約をさせられてしまう(海外事業者が多い手口で、英文メールが届くことが多い)

トイレの詰まり
 即解決
 最安値1,000円～



トイレが詰まって慌ててインターネットで調べると、表示される業者のホームページ。高くても数千円だろうと思って依頼すると、トイレを取り外さないと直らないと言われ、数十万円の工事になってしまう



NPO法人
 C・キッズ・ネットワーク
 酒井 富美子さん

Interview

子どもたちに伝えたい お金の使い方

スマートフォンやICカードが便利になって、子どもたちがお金の大切さを感じながら使う機会が少なくなっています。経験が少ないと、おとなになって大きな金額を手にしたときに失敗してしまうかもしれない。だから、子どものうちにお金の使い方

を学んで、出来れば小さな失敗も克服しておけば賢い消費者になれると思うんです。そんな疑似体験ができるように、さまざまなプログラムを考案しています。

おつかいのプログラムでは、買い物には予算と目的があり、選ぶ事が大切だと伝えていきます。講座で大切にしているのは、楽しく分かりやすく参加型であること。これからは時代に合った、楽しいプログラムを作っていきます。



市では、NPO法人「C・キッズ・ネットワーク」などさまざまな団体と協力し、小・中・高生向けの出前講座を行っています。

また、令和4年には成人年齢が引き下げられ、18歳で親の許可なく契約したりローンなどを組むことができるようになるなど、若い世代がトラブルに巻き込まれる可能性が高くなります。

スマホゲームで30万の請求

消費者トラブルに巻き込まれるのは高齢者だけではありません。「スマートフォンでゲームで課金して、30万円もの請求が来てしまった」「インターネット通販で安く販売されていたので注文したが、商品が届かず連絡も取れない」など、子どものトラブルも報告されています。

自分で選んで身を守る

スーパーに並ぶたくさんの商品の中から、自分で選び取ることが大切です。例えば、添加物の量やアレルギーへの対応など、一歩間違えれば健康に影響が出ることもあります。食品の表示のルールを知っていれば、影響のないものや少ないものを選ぶことができますよね。

消費者として気を付けたいことを学ぶ講座やバス研修、機関紙の発行などを通して、健康や環境、表示に関する法律といったさまざまな視点で物を選ぶための知識を共有しています。生活の中で、ふと思いついて生かしてもらえればと思います。



川西消費者の会
木原 恵美子さん



同会で開催された料理講習会

講演会 法律がどのように守ってくれたのか
実際の消費者被害を例に解説

消費者月間記念講演会

日時 5月22日(水)午後1時半—3時半
ところ アステ市民プラザ

5月の消費者月間に合わせて、消費生活センターと川西消費者の会が開催。「弁護士が語る消費者被害—あなたを守る身近な法律」をテーマに、県弁護士会の佐藤進一さんが解説。来場者には冊子「くらしの豆知識」を呈呈。

- ▶定員 35人
- ▶申し込み 電話かファクスで5月7日(火)から住所、氏名、電話番号を生活相談課(消費生活センター)へ(先着順)

問い合わせ 生活相談課(消費生活センター)
☎(740)1333・☎(740)1168



1・2_トラブルに巻き込まれたおばあさん。どうすれば…と嘆いているとアカンマンが登場し、解決策を教えてくれる。3_近年増加する詐欺の手口を短い寸劇で紹介。4_子ども向けのイベントでは、スマートフォンゲームでの高額課金を紹介。手作りの衣装にも力が入る。



「へああシミが減る、ああ毛が生える、夢見た夜はみんなあるんだよ!ああ一度だけのつもりだが、もうどうにもとまらない」
迫真の演技とコミカルなキャラクターに、観客はおなかを抱えて笑い、アカンマンの「申し込みは表示をしっかり確認してから」というせりふに大きくうなずきます。
代表の土田さんは、「劇を通して、楽しみながらトラブルになりやすい販売手口や手法を知ってほしい」と呼び掛けます。

出前講座 団体やグループの皆さんのところに
アカンマンが駆け付けます



講座
消費者被害にあわないために
悪質商法、こんなときどうしますか?

コミュニティ組織や自治会など、市内在住・在勤・在学の10人以上の団体・グループを対象に、消費者トラブルの講座を行っています。訪問販売や電話勧誘などの消費者トラブルの事例を、寸劇で紹介します。

- ▶申し込み 電話か窓口で、市役所2階の生活相談課(消費生活センター)へ

問い合わせ
生活相談課(消費生活センター) ☎(740)1333

見て聞いて その時に備える

実際の事例から分かる
悪質な手口と解決方法
後悔しないために
今できることを始めてみませんか

アカンマンから学ぶ手口

消費者トラブルが起きる原因の一つは、事業者との知識の差だといわれています。その差を埋めるため、活動するグループがあります。

「消費者の強〜い味方アカンマン」は、消費者トラブルの事例を劇で紹介しています。最新作では、インターネット通信販売での一場面を演じています。

女性がホームページで「美容クリームが今だけ500円」という表示を見つけて申し込みます。すると、同じ商品が毎月送られてきて、請求書が届きます。ホームページをよく見ると、「定期購入が条件。2回目以降は定額で販売」という表示が。

そこに、真っ赤なマントを羽織ったアカンマンが登場し、歌います。

地域の環境に合わせた トラブル事例を劇で紹介

私たちが紹介するトラブルの例は、どれも実際に市内で起こったことなんです。怪しい営業をしている企業に勤めていた友人から、営業の仕方やり取りを聞いていたので、それを忠実に再現しています。劇を通して、どんなやり取りがあるのかを知っていれば、実際にその状況になったときに「もしかしたら」と立ち止まってくれるかもしれない、そう思いながら演じています。

毎年新作を作っていて、地域や時期に合わせてプログラムを変えてい

ます。住宅のリフォームの話マンションが多い地区で演じて、他人事にしか聞こえないんですね。皆さんの環境に当てはまる事例を紹介するようにしています。

劇中には、大げさな演技や替え歌もあり、皆さんが笑ってくれたり拍手をもらえるとうれしいです。反応が返ってくると、届いていると感じられますね。まだまだ消費者トラブルの情報が届きにくい地域も多いので、出前講座を利用して一度見てもらえらうれしいです。



消費者の強〜い味方
アカンマン代表
土田 淳子さん



県営下加茂住宅自治会長
矢上 勇二さん

被害を出さないために 地域での情報共有に注力

まさか、自分の住む地域でこんな事件が起こり、ご近所さんがだまされてしまうとは思っていませんでした。近所でも、訪問販売をされたなんて話聞いたこともなかったんです。

買った人の中には、私たちに言われるまでだまされたと気付いていない人もいました。連絡していなければ、「ちょっと高い買い物をした」と今でも思っていたかもしれませぬ。手口や事件をテレビのニュースなどで知っていても、実際にその立場になると気付けないこともあるのかもしれない。

連絡を受けてすぐに警察に電話をしました。現行犯でしか駆け付けられないとのこと。事業者は帰ってしまっていたので、どうすべきか悩みました。そこで、紹介された消費生活センターに連絡してみました。クーリング・オフ制度が使えることやハガキの書き方を教えてもらい、解決までスムーズに話が進んだので助かりました。

今回は、たまたま地域の中で怪しい人物に気付いてすぐに連絡してくれたから、返金してもらうことができました。もし、見つけられていなければ、この地域が狙われて、もっと被害者が増えていたかもしれませんね。

この事件以降、何かあったらすぐに連絡してほしいと皆さんに伝えていきます。注意喚起のチラシを目立つところに貼るなど、情報共有にも力を入れていきます。

どの地域も、高齢者の1人暮らしが増えています。家族に相談が難しくても、地域でお互いに見守っていかれたらと思います。

相談窓口 解決へのサポート

自分のこと、身近な人のこと
相談してください

自分自身だけでなく、家族や友人など身近な人が巻き込まれる可能性のある消費者トラブル。1人では解決が難しく、自分を責めて泣き寝入りをしてしまうことや、さらに被害額が高額になってしまうこともあります。

「おかしい」と思ったら、消費生活センターへ相談してください。消費生活相談員や消費生活専門相談員などの資格を持った相談員が、状況を聞き、解決に向けたサポートを行います。30年度の相談件数は2,000件以上。匿名での相談も受け付けています。

また、電話の通話内容を自動で録音する「防犯機能付き電話通信機器」など、防犯情報の案内も行っていきます。

市役所2階1番窓口 **消費生活センター**
窓口と電話で
相談を受け付け ☎ (740) 1167
平日午前9時—午後4時 (正午—午後0時45分除く)

メールで情報を配信しています
希望者は下記へ空メールを送信してください

かわにし安心ネット ひょうご防犯ネット
市が市内の防犯情報などをメールで配信 県警察本部が詐欺などの発生情報などをメールで配信
空メール送信先 **kawanishi@bousai.net** 空メール送信先 **hpp@hbnp.net**

身近な見守りで トラブルを察知

お店の紹介のはずが高級布団の販売会
住民同士の協力で解決
地域のつながりがトラブルを防ぐ鍵

異変に地域で気付いて解決

実際に市内で発生した消費者トラブルで、地域住民の協力により解決に至った事例があります。

昨年10月、「川西能勢口駅周辺に店を出すので紹介させてほしい」と話す男性が、下加茂地区のいくつかの家を訪れました。集会所に住民数人が集まると、男性は商品を希望者にプレゼントすると言いき、安価な雑貨を配り始めま

した。

しばらくすると、布団の案内チラシを出す男性。普通の布団よりも温かく、腰や足の痛みが取れる特別なものだと紹介します。

価格は23万円。男性の丁寧な対応と布団の効能を信じ、7人が購入しました。

地域での異変に気付いたのは、自治会員でした。

偶然、布団を運ぶ見知らぬ男性を目にした会員が、おかしいと感じて自治会長の矢上

見守りが防ぐ被害

1人暮らしの高齢者や核家族が増え、近所付き合いが減少している現代。地域や家族のつながりが弱まっていることで、悪質商法の発見が難しい状況になっていくかもしれません。特に高齢者には、優しい言葉で近づき、体の痛みが治るなどと商品を勧めてきます。家族に迷惑を掛けたくない、購入したことを言い出せない場合もあります。

怪しいと気付ける人、迷ったときに相談できる人が地域の中にいれば、さらなる被害を防ぐことができるかもしれません。

さんに連絡。矢上さんが住民一人一人に確認して、購入した7人が判明しました。

それからすぐに、7人はクーリング・オフ制度を利用して、返金を要請。無事に全員、全額返金されました。

「業者がお金を受け取ろうと家まで押し掛けてきて、恐怖を感じました。ご近所さんが気付いてくれたから、笑って振り返ることができました」と、返金を受け取った女性が話します。



その契約
ちよつと待って！

▶クーリング・オフ制度
訪問販売や電話勧誘販売などの不意打ち的な取り引きで契約した場合や、マルチ商法などの仕組みが複雑で契約内容を理解するのが難しい取り引きで契約した場合に、一定期間であれば無条件で契約を解除できる制度です。期間内にハガキなど書面での手続きが必要。店舗販売や通信販売は適用されません