



2015 夏号

発行

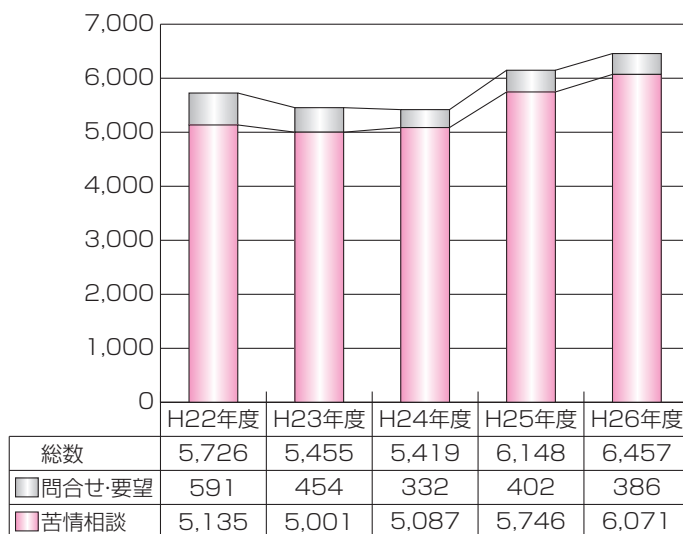
和歌山県消費生活センター
〒640-8319 和歌山市手平2-1-2
県民交流プラザ和歌山ビッグ愛8F
TEL 073-433-1551

◇この情報はインターネットでもご覧いただけます◇ <http://www.wcac.jp/>

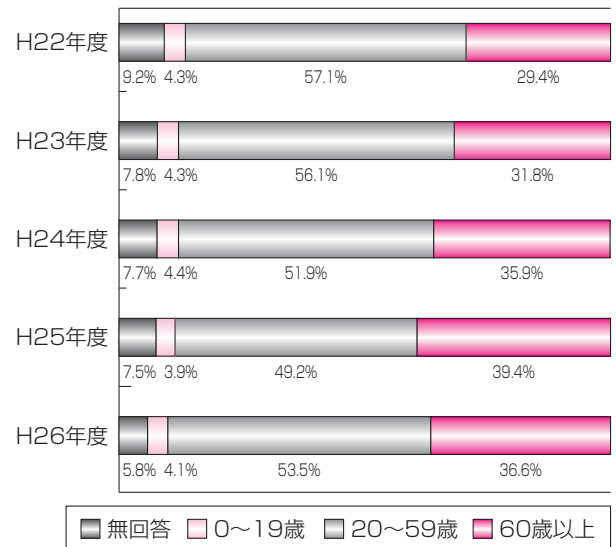
平成26年度和歌山県消費生活センターにおける相談の概要

- 1 相談件数が前年度から5%増加、平成24年度に比べ約20%増に！
- 2 ウェブサイト関連の相談が増加
- 3 固定通信回線（インターネット接続回線、プロバイダなど）に関する相談が倍増
- 4 高齢者を狙う詐欺的投資取引に注意
- 5 若者が巻き込まれるマルチ商法の相談が急増

消費者相談件数の推移



年代層別（契約者年齢）の割合



苦情相談件数（商品・サービス別）

順位	商品・サービス分類名	H26年度	H25年度	増減	前年度同期比	具体的な商品・サービスの内容
1	ウェブサイト関連	1,238	974	264	1.27	悪質サイトからの不当請求、ワンクリック請求など
2	固定通信回線	518	206	312	2.51	光回線やプロバイダ等の勧誘・契約時のトラブルなど
3	健康食品	178	432	-254	0.41	健康食品の強引な電話勧誘、訪問販売など
4	不動産貸借	162	160	2	1.01	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
5	工事・建築	152	164	-12	0.93	家屋の新築・リフォームや屋根工事など
6	詐欺的投資取引	125	179	-54	0.70	未公開株・社債の購入、資金運用型の投資話
7	フリーローン・消費者金融	122	151	-29	0.81	消費者ローン、多重債務、ヤミ金など
8	携帯電話サービス	103	68	35	1.51	解約時の違約金、料金高額など
9	修理サービス	96	84	12	1.14	家電・建具・小規模家屋修理など
10	テレビ放送サービス	93	50	43	1.86	受信料に関することなど

気をつけて! ワンクリック請求のトラブル急増中

相談事例1

年齢認証をしたら突然サイト登録。高額な料金を請求された。

スマートフォンで無料のアダルトサイトを開き、年齢認証ボタンを押したところ、登録となってしまった。「誤操作をした方はこちらへ」という案内に従って業者に電話をすると「登録料を支払わなければ退会できない。払わないなら身元調査をし裁判になる」と脅された。

〇〇市に住む
△△と申しますが
こんなサイト、
利用した覚えが
ないんですが…



今月中に払わないと
どうなるか、
わかってんだろうな!?



アドバイス!

●「登録になりました」などと表示されても契約は成立していない場合がほとんどです。

ネットでの契約で、金額が明示されていなかったり、「〇〇円になりますがいいですか?」といった確認画面がわかりやすく表示されていなかった場合、契約が成立しているとはいえず、支払う必要はありません。

また、業者に連絡したところで料金の請求が取り下げられることはありません。かえって、氏名・住所などを知られ、脅されることがあるので、あわてて業者に連絡を取らないようにしましょう。

●身元調査をして裁判になると脅してくるが…

スマートフォンの「個人識別番号」から身元調査をすると脅してくる場合がありますが、サイトをみただけでは、氏名や電話番号といった個人情報は相手には伝わりません。

※スマートフォンにインストールした悪質なアプリが原因で、相手に電話番号が伝わってしまったという被害例は見られますから、アプリのダウンロードには注意が必要です。

相談事例2

ワンクリック請求の被害救済をうたう会社の信用性は?

ワンクリック請求に遭ったので、ネットで検索し救済してくれるという調査会社を見つけ、電話をかけた。5万円支払えば被害を救済してくれると言うが信用できるか。

アドバイス!

●消費生活センターなど公的機関に相談を

ネットで検索して表示された業者が信用できるとは限りません。調査会社は調査はできても被害の救済はできません。「被害金を取り戻す」などの広告や説明をうのみにせず、まずは消費生活センターに相談してください。

なお、公的な相談窓口である、自治体が設置している消費生活センター等では、相談に際して電話料金等以外の費用が発生することはありません。「解決に必要」、「個人情報を消す」などと言われ、費用を請求されたら、それは公的な消費生活センターではありません。

注意情報



消費税率の引上げに際し、所得の低い方や子育て世帯の負担を緩和するため、「臨時福祉給付金」及び「子育て世帯臨時特例給付金」が支給されますが、給付金支給を装った“振り込め詐欺”や“個人情報詐取”にご注意ください!!



高齢者の契約トラブル どう守る？

高齢者は家にいることが多く、訪問販売や電話勧誘販売に遭いやすい上、判断力の衰えにつけこまれ、次々と必要のない契約をさせられるというトラブルも見られます。



事例

一人暮らしの母の家を訪ねると、大量の布団や敷きパッドなどが積み上げられていた。数年前に訪問販売で購入した羽毛布団の点検だと言って何度も業者が訪問してきて、高額の商品の契約を次々とさせられたようだ。母は認知症の症状がみられ、契約内容が理解できていない。



- ◆クーリング・オフ期間内であれば、契約を解除できます。
- ◆クーリング・オフ期間を過ぎてしまった場合でも、**判断力の不足に乗じた契約締結**や契約者の知識、経験及び財産の状況によっては、不適切な勧誘があったとして解約の交渉ができることがあります。さらに、不必要な量を次々と購入していることから、**過量販売**を理由に、契約の解除の申し入れが可能です。交渉については消費生活センターに相談しましょう。

?? 過量販売って? ??

訪問販売では、日常生活において通常必要とされる分量を著しく超えていれば**過量販売**にあたり、**契約時から1年間は契約を解除できます。**

過量販売の3つのパターン

① 1回の契約で過量販売した場合	その契約全部の解除を認める
② 同一業者が複数回の契約で過量販売した場合	過量販売となった以降の契約の解除を認める
③ 複数業者が次々と契約して過量販売した場合	その契約が過量販売になることを知りながら契約を結んだ場合、過量となった以降の契約の解除を認める

成年後見制度とは

判断能力を欠いた人の契約は、責任を負わせることができないため、その契約の無効を主張できます。しかし個々の契約時の判断力の不足を立証することは診断書をとっても容易ではありません。

認知症などで何度も契約トラブルにあっているなど財産管理ができなくなっているような場合は成年後見制度の利用を検討しましょう。

成年後見制度は、判断能力が低下している人が不利益を被らないように支援する制度です。家庭裁判所に診断書を添えて申し立て審判を受けることにより、それ以降の契約について保護される制度です。

後見・保佐・補助のいずれかによって取消ができる範囲などが異なります。



	後見	保佐	補助
対象者	判断能力を欠く	判断能力が著しく不十分	判断能力が不十分
申立ができる人	本人、配偶者、4親等内の親族、市町村長等		
申立時の本人の同意	不要	不要	必要
援助の内容	代理権 取消権	※重要行為への同意 権・取消権 申立により代理権 (本人同意必要)	申立により※重要行為の一部への同意権・取消権 申立により代理権 (本人同意必要)

※重要行為…借金、訴訟行為、相続の承認など民法13条1項に定められた行為

●夏休み！金銭教育バス教室のご案内

大阪造幣局や日本銀行を見学して、楽しく「おかね」のことに
ついて学んでみませんか。コインの製造ラインを見学したり、お
札に隠された秘密を教えて貰ったり、普段できない体験が盛りだ
くさんです。



【対象者】 県内在住の小学校4・5・6年生の児童及びその保護者（過去参加した児童は除く）

【募集人員】 児童及びその保護者 各1名 20組40名（申込み多数の場合は抽選）

【参加費】 無料（昼食は各自持参 集合場所までの往復交通費は自己負担）

【日時・コース】 平成27年8月7日（金） 集合時間 午前8時30分

和歌山ビッグ愛出発（8：30）→大阪造幣局（10：30）→昼食（12：10）

→日本銀行大阪支店（13：30）→和歌山ビッグ愛到着（16：40）

【申込方法】

<往復ハガキによる申込み>

- ①住所 ②保護者・児童の氏名（ふりがな）及び学年 ③電話番号 を明記し
下記あて往復ハガキにより郵送申込み。



宛先

〒640-8319

和歌山市手平2丁目1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛8階

和歌山県金融広報委員会（和歌山県消費生活センター内）

TEL 073-426-0298

【申込締切】 平成27年7月14日（火） 当日消印有効

一人で悩まないで相談しましょう

消費生活での
ご相談・お問い合わせは
お近くの市町村
消費生活相談窓口か
県消費生活センターへ
（相談は無料です）

和歌山県消費生活センター

【相談受付時間】 平日午前9時～午後5時

（土・日・祝日、年末年始は休み）

土・日曜日消費生活相談（電話相談のみ）

【開設時間】 午前10時～午後4時

TEL 073-433-1551

和歌山県消費生活センター

〒640-8319 和歌山市手平2丁目1-2
県民交流プラザ和歌山ビッグ愛8階
TEL(073)433-1551 FAX(073)433-3904



和歌山県消費生活センター紀南支所

〒646-0027 田辺市朝日ヶ丘23番1号
県西牟婁総合庁舎内
TEL(0739)24-0999 FAX(0739)26-7943

