

平成25年度 消費生活相談受付状況

平成25年度
朝霞市消費生活相談受付件数 **609件**

消費生活相談件数の推移

年度	件数(件)
平成25年度	609
平成24年度	579
平成23年度	575
平成22年度	643
平成21年度	653

近年、消費者トラブルの多様化が進んでおり、さまざまなことに注意が必要となってきています。平成25年度の消費生活相談室への相談内容の上位3位については昨年度と変動はありませんが、相談件数に占める割合は年々減少しています。ここでは相談件数が多い内容について紹介します。

架空請求・不当請求

【相談事例】

- パソコンで動画サイトを見ていたらいつの間にかアダルトサイトに繋がり、『登録が完了しました。3日以内に5万円の利用料を振り込んでください。』と表示され、請求画面が貼り付いてしまい消えない。
- スマートフォンで画像をダウンロードしていたらいつの間にかアダルトサイトに登録となり、9万9千円を請求された。『間違っで登録した人は退会メールをください。』と書いてあったのでメールをしたら、知らない業者から次々と請求メールが届くようになった。
- 携帯電話に『有料サイトの利用料が未納のため、調査する』というメールが届いた。身に覚えがない。
- 「料金の未払いについて、管轄裁判所に訴状申し入れされた事を報告いたします。」というはがきが届いた。「このまま連絡がない場合は裁判所から裁判日程を決定する呼出状が発行され記載期日に指定裁判所へ出廷となります。」と記載されている。また「身に覚えがない場合は早急にご連絡ください」とある。

【アドバイス】

架空・不当請求は、はがきや封書のほか電報、パソコンや携帯電話、スマートフォンでの電子メールなど、いろいろな手段が使われています。請求の際、支払期限や法的措置をとる、自宅・勤務先に回収に行く、給料を差し押さえるなどの文言は、消費者を精神的に追い込もうという悪質業者の狙いがあります。

身に覚えがない請求には、**個人情報**を聞き出されるおそれが高いため相手に連絡をすることや、慌てて料金を振り込むことはやめましょう。

本当に登録になってしまったのが、支払わなければならないのか、不安なとき、対処に困ったときはお気軽に消費生活相談をご利用ください。

パソコンなどへの請求画面の貼り付きについては、独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) の「情報セキュリティ安心相談窓口」(<http://www.ipa.go.jp/security/anshin/>)を参考にしてください。

架空請求・不当請求は無視するのが原則です。ご登録ありがとうございます 会費60,000円振り込んでください
ただし、**裁判所から「特別送達」と記載された通知が届いた場合は絶対に無視せず**に、至急消費生活相談員までご相談ください。



不動産貸借トラブル

【相談事例】

- 賃貸アパートから引越しをする事になった。部屋は特に傷つけたということもなくきれいに使用したが、ルームクリーニング代や畳表替え代等に多額の費用がかかると言われた。敷金が返ってこないのは納得できない。
- 賃貸アパートの家主から、建て替えるので来年4月までに退去するように言われた。
- 賃貸アパートを退去した。立ち会いの際に指摘された内容以上の修繕費を請求された。

【アドバイス】

不動産貸借のトラブルは入居時、退去時、入居中の管理に関するものなど多岐に渡ります。物件を借りる前には原状回復にかかる費用負担などについてしっかりと契約書に目を通し、不明な点はわかるまで確認をすることが入居後のトラブルを防ぐために重要です。国土交通省では、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を公表しています。退去する時の原状回復の範囲の参考にするとよいでしょう。

国土交通省ホームページ(「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」について)／

http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000020.html



ご利用ください 消費生活相談

契約に関するトラブル、商品の品質や安全性、サービスに対する疑問や苦情、多重債務などについて、専門の資格を持った相談員が電話や面談でアドバイス・事業者とのあっせん・専門機関の紹介などを行っています。相談内容の秘密は守られますので安心してご相談ください。

相談日/月～金曜日(祝日を除く) 午前10時～正午・午後1時～4時

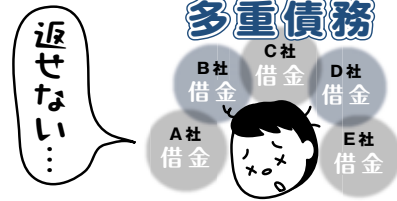
場所/市役所4階 地域づくり支援課 消費生活相談室



多重債務問題

【相談事例】

- 生活のために借入れをしたが、収入が減り返済が困難になった。
返済のため別のところから借りてしまった。
返済額がどんどん増えていく。どうしたらいいのだろうか？
- 複数社から借入れをしていたが病気のため返済することができなくなってしまった。今後どうすればよいのだろうか。
- クレジットカードで生活用品等の買い物をしていたが、支払額が増え返済できなくなってしまった。



【アドバイス】

借り入れ理由は生活費や買い物などさまざまです。順調に借金を返済してきたが、突然病気になったり、収入が減ったりし返済が難しくなることがあります。返済のために新たな借金をすることは問題の解決にはなりません。多重債務は解決できます。ひとりで悩まず相談しましょう。

多重債務の債務整理方法としては「任意整理」「特定調停」「個人再生」「自己破産」などの方法があり、収入や借入額などによって**解決方法が変わってきます**。まずは消費生活相談室や弁護士会、司法書士会などにご相談ください。

暮らしの中での身近な事故に気をつけて！ 我が家は大丈夫？

私たちの暮らしの身近なところで時に命にかかわる重大な事故が発生しています。ここでは、消費者庁などが注意を呼びかけている事例の概要を紹介します。十分に注意をして、事故を未然に防ぎましょう。

ブラインド等のひもの事故

家庭のブラインド類やスクリーン類のひも部分、カーテンの留めひもなどが子どもの首に絡まる事故が発生しています。お子さんがいるご家庭では、次のことに注意してください。

○安全性の高い商品の選択

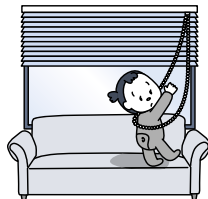
ひも部分がない・ループ（ひもが輪になっている部分）が小さいなど安全性の高い商品を選びましょう。

○安全器具の活用

ひも部分のある商品は、子どもの手が届かない位置にひもをまとめるクリップや重さがかかるとひもがはずれるジョイント、チェーンの弛みをなくす固定具等を適切に使用しましょう。

○家具の配置に注意

子どもがソファやベッド等を踏み台にすることのないよう周りの家具の配置に注意しましょう。



使用中の古い扇風機の事故

製造から長期間経過した扇風機の使用は、経年劣化により火災に至るおそれがあります。次のことに注意し異常な音や振動、においなどを感じたら直ちに使用を中止し、製造事業者や販売店に連絡してください。

- ・スイッチを入れてもファンが回らない
- ・ファンが回っても回転が異常に遅かったり不規則になる
- ・ファンが回転するとき異常な音や振動がある
- ・モーター部分が異常に熱かったり、焦げ臭いにおいがする
- ・電源コードに傷や破れがある・電源コードに触れただけでファンが回ることもある



乳幼児（特に1歳以下）のボタン電池の誤飲

消費者庁には、子どものボタン電池の誤飲に関する事故情報が、平成22年4月から平成26年3月末までの間に90件以上寄せられており、そのうち11件は入院することとなった事例です。ボタン電池は、誤飲時に食道にとどまり、放電の影響によって短時間でも潰瘍ができて穴が開いてしまうなどの重篤な症状を生じることがあり、場合によっては死に至るなど大変危険です。

○どの製品にボタン電池が使用されているか、電池蓋が外れやすくなっていないか確認

子どもが遊んでいるうちに電池蓋が外れるおそれがあるので、家庭内のどの製品にボタン電池が使われているか確認しましょう。また、電池蓋が壊れていないか、簡単に電池が取り出せるような構造になっていないか、電池交換後にねじ止めが緩んでいないか等を確認しましょう。そのような危険性があれば、必ず子どもの手の届かない所に置き、必要があれば電池蓋をテープで止めるなどの処置をしましょう。

○家庭にある未使用または使用済みのボタン電池は子どもの手の届かない場所に保管

子どもの手の届かない場所に保管したつもりでも、成長に伴って手が届くようになってきます。引き出しや扉には、子どもが簡単に開けることができないような安全グッズを使用することも有用です。また、廃棄するときも、家からごみとして出すまでは、必ず子どもの手の届かない所に保管しましょう。

○電池交換は、子どもの目に触れないところで行う

電池交換は、子どもが寝ている間など、子どもの目に触れない時間・場所で行いましょう。また、交換した電池をその場に置いたままにしないようにしましょう。

相談に乗ってほしい

遺産を譲りたい

サクラサイトの被害に要注意!!

「サクラサイト」というものを皆さんはご存知でしょうか。サイト業者に雇われた“サクラ”が、異性や有名人、資産家などになりすまして消費者に近づき、連絡を取り合う方法として有料サービスを利用させるサイトのことをいいます。多くは、メッセージの交換等のサービスを利用するたびに費用（主にポイントの購入）が発生する仕組みになっています。

実際にどのような手口で消費者をあざむこうとしてくるのか、事例をご紹介します。



【事例①】

“在宅ワーク”とインターネットで検索し、「男性からの悩みを聞くだけ」と説明されたサイトに登録した。メールのやり取りは無料であったが、相手から**お金を受け取るために必要**と言われてポイントを購入した。その後も**様々な名目でポイントを購入させられた**が、いつまでたってもお金を受け取ることはできず、だまされていたことに気付いた。

【事例②】

無料SNS*サイトで好きな芸能人のページにリンクをして利用していたところ、**芸能人のマネージャーを名乗る人物**から「**相談に乗ってもらいたい**。芸能界の知人には話しづらいことなので、一般人を探している。**報酬も支払う**。」とメッセージが届いた。指示されるまま誘導されたサイトでポイントを購入し、芸能人を名乗る人とやりとりしたが、何かおかしい。

上記2つの事例は、**相談に乗ってあげたいという気持ちにつけこみ、ポイントを購入させる手口**です。人の善意に訴えかけるとともに、報酬を提示することで有料サイトの利用に対する抵抗感を薄めさせようという狙いが見受けられます。事例①のように、金銭の受け渡しのためなどと称してポイントを購入させ、「うまくいかなかったから、もう一度やってもらいたい」と**繰り返しポイントを購入させる**手口が多く報告されています。これは、出会い系のサクラサイトにおいて、仲良くなった異性と会うために連絡先を交換しようと持ちかける手口でも使われます。



上記事例のほかにも、「**身寄りがないので遺産を受け取ってもらいたい**」「**節税対策として〇〇万円受け取ってほしい**」など様々な言葉で消費者に近付いてきます。一度お金を支払ってしまうと、**業者はサクラとの関係性を認めようとせず、お金を取り戻すのが非常に困難**になりますので、**不用意に有料サイトを利用しないこと**が一番大切です。

この消費者被害は、報酬が後で支払われると信じてポイントを購入してしまっていることが多く、疑問を感じても「諦めたらこれまでの費用がもったいない」と考える人も多いようです。また、やり取りをやめようとすると、相手から「あなたに見放されたら死ぬしかない」「だましたのか、訴えてやる」などと脅すようなことを言われ、やむなくやり取りを続けて長期化してしまうこともあります。

しかし、**相手がサクラであれば報酬が支払われることはありませんし、訴えられることもありません**。サクラの狙いは何かと理由をつけ、繰り返しポイントを購入させるため**やり取りを継続させること**です。少しでもおかしい、変だと感じたときには、さらにお金を支払ってしまう前にご相談ください。

※ SNS

ソーシャル・ネットワーキング・サービス(Social Networking Service)の略

インターネット上で自分のニックネーム、プロフィールや趣味などを登録し、日記やつぶやきを共有、同じ趣味を持つ人などと交流する。友人や有名人など、好きな利用者のページにリンクをして使用することもできる。