鈴 鹿 亀 山

創刊号（平成29年12月発行）

消費生活センターだより

消費センターをご存じですか？

鈴鹿亀山消費生活センターは、鈴鹿、亀山地域の住民の消費生活に関する相談窓口として、平成１８年４月１日に設立され、昨年度、設立１０周年を迎えました。

設立以降、鈴鹿亀山圏域の皆様が抱える消費者トラブルが解決できるよう、また、未然にトラブルを防げるように取り組んでおります。

お気軽にご利用ください！

「利用した覚えのない請求書が届いた。」
「インターネットで勝手に会員登録され、高額な料金を請求された。」
「訪問販売でつい契約してしまったけど解約したい。」

当センターでは、専門の相談員が消費者トラブルを解決できるよう、助言や情報提供を行っております。※1
相談は無料で、秘密は厳守します。※2

「消費者問題について、一度皆で聞いてみたい。」

当センターでは、地域の集まりに出向いて、消費者問題に関する出前講座を実施しております。講座は無料で、※3希望に応じた内容を用意しております。

※１．相談は電話又は来所にてお願いします。
※２．ただし、警察や裁判所等から法令に基づく請求があった場合は、必要な範囲で情報提供します。
※３．講座会場は申込者様にて確保していただき、会場の利用等に係る費用は申込者様にてご負担いただきます。

～消費生活に関する相談・出前講座と法律相談のお申し込み～
住 所：鈴鹿市算所一丁目３番３号　鈴鹿農協平田駅前支店２階
TEL:059-375-7611　FAX:059-370-2900　E-mail:skshouhi@mecha.ne.jp
【平日　午前９時～午後４時まで（祝日・年末年始を除く）】
◎土・日・祝日（年末年始を除く）は「消費者ホットライン」188（いやや！）番へ

消費生活出前講座のご案内
～皆様の地域までお伺いします！～

鈴鹿亀山消費生活センターでは、消費生活に関する被害やトラブルに巻き込まれないよう様々な情報を提供するため、皆様の地域に出向いてお話をする出前講座を実施しています。

○　好評の講座内容

実際の事例紹介や、クイズ形式、ＤＶＤ上映等、講座のテーマに合わせた分かりやすい内容で、好評をいただいております。

○　実績

様々な方からお申込みいただき、平成28年度には72回開催、2,805名の方にご参加いただきました。

●主な依頼元

・自治会　・老人会　・ＰＴＡ　・小学校　・介護施設　など

○　充実のテーマ

消費生活に関する様々なテーマを用意しております。

●講座のテーマ例

＜成人向け＞

・「悪質商法・振込詐欺～こんな手口に気をつけて！～」
・「お洗濯マイスター直伝！目からウロコの洗濯講座」
・「明日を楽しく生きるためにエンディングノートの活用法」
・「食品表示とおいしいコーヒーの入れ方教室」

＜子ども・保護者向け＞

・「親子で学ぼう！上手なおこづかいの使い方」
・「子育て世代の生活設計と生命保険」
・「未成年者の契約トラブルやインターネットトラブル」など

※外部講師による講座も含む。

外部講師を招いた「コーヒー講座」の様子

○　依頼の流れ

１．電話にて希望日時、開催場所、人数、希望のテーマ等をご連絡ください。
２．日程調整をした後、出前講座申込書にて正式にお申込みいただきます。
３．出前講座開催前に、申込者と当センターで詳細の打ち合わせをします。

※　開催日時は、原則、平日日中ですが、夜間や土・日・祝日も相談に応じて実施しています。
※　出前講座は無料ですが、会場の確保及び会場の利用等にかかる費用は申込者様にてご負担いただきます。
※　原則、一会場につき２０名以上の参加人数での開催としておりますが、お気軽にご相談ください。

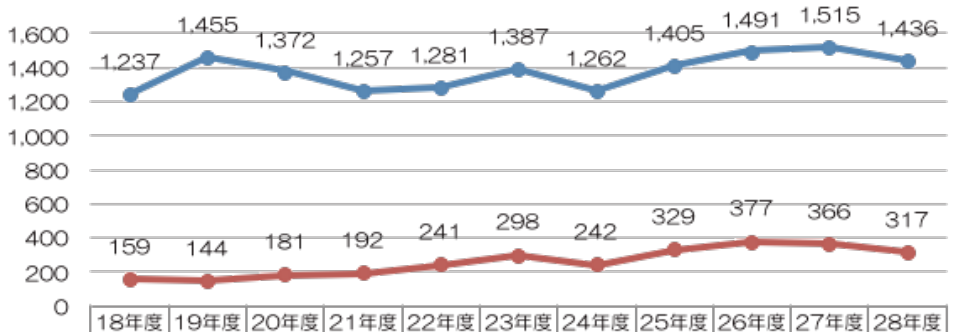
消費生活センターに寄せられる相談と傾向

鈴鹿亀山消費生活センターでは、消費生活に関する様々な相談を受け付けており、相談者が解決できるよう助言や情報提供を行ったり、相談者自らが解決することが困難な場合には、あっせんも行っております。

消費者トラブルに遭わないよう、商品・サービスの選び方や購入先・購入方法、契約には十分注意し、トラブルが発生したら当センターにご相談ください。

○ 相談件数の推移

相談件数は、平成２８年度に若干減少したものの、その内容は年々、複雑化・多様化しています。また、70歳以上の高齢者による相談の割合が最も高く、相談件数の約４分の１を占めています。



	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
相談件数	1,237	1,455	1,372	1,257	1,281	1,387	1,262	1,405	1,491	1,515	1,436
70歳以上の相談者	159	144	181	192	241	298	242	329	377	366	317

高齢者は日中の在宅時間が長いため、電話勧誘販売や訪問販売による消費者トラブルに遭いやすく、中には判断能力が不十分な状態にある認知症等の高齢者を狙った悪質な手口も見受けられます。高齢者の被害防止には、周りの人による「気づき」が大切となります。高齢者の被害防止をテーマにした出前講座も行っておりますので、お気軽にお問い合わせください。

○ 相談内容の上位

相談内容は、電子メールによる架空請求や光回線サービスの乗り換え、プロバイダー契約のトラブルなど、インターネット関連の相談が多くなっています。

順位	平成２６年度	平成２７年度	平成２８年度
1	電子媒体による架空請求 ２６０件	電子媒体による架空請求 ３３４件	電子媒体による架空請求 ２７６件
2	不審な電話・訪問・郵便物 １００件	インターネット通信サービス ８４件	インターネット通信サービス １０８件
3	インターネット通信サービス ７９件	不審な電話・訪問・郵便物 ８０件	住宅リフォーム、新増築トラブル ７２件

インターネット関連のトラブルについては、インターネットサービスの充実に伴い、若者から高齢者まで幅広い層で利用されていることが大きな要因となっています。

次ページにて最近の相談事例を詳しくご紹介します。

インターネットをめぐるトラブルにご注意！

ここ数年、最も多く寄せられているのがインターネットに関する相談です。その内容を見ると、アダルト情報サイト、出会い系サイト、ネット通販、光回線契約など多岐にわたっています。そこで、相談のあったインターネット関連のトラブルの中から、最近発生したいくつかの事例をご紹介します。

●通販トラブル（商品が届かない）

相談内容

インターネット通販で脱毛スプレーを申し込んだが、いまだに商品が届かない。解約してクレジット払いを止めたい。

結　果

販売業者に、相談者が解約を希望している旨を伝えたところ、キャンセル料を要求。キャンセル料なしでの解約に応じてほしい旨を伝えたが、「返品特約にも記載しているのでそれはできない」とのことで、相談者も合意しキャンセル料を支払って解約することにした。

アドバイス

先に代金を支払ってしまうと、その後のリスクは全て消費者が負うことになります。前払いをしてまで契約をするべきかよく考えましょう。

●仮想通貨の投資話

相談内容

仮想通貨で「３ヵ月で○億円稼いだ」という広告を見て、お金が稼げると信じた。教材を購入し、言われたとおりネット上で操作をしたが全く稼げなかった。騙されたと思うので返金を求めたい。

結　果

粘り強く決済代行会社、サイト運営業者へ連絡を取り続けた結果、契約額の何割かを返金をするという回答があり、相談者も合意した。

アドバイス

「必ず儲かる」という言葉をうのみにしないこと。そして仮想通貨の特性、実体、契約内容がよく分からなければ契約を断りましょう。

●身に覚えのない未納料金の請求

相談内容

携帯電話に「アダルトサイトの未払金がある」というメールが届いた。連絡すると「料金が１年間未納になっており、登録料も含め160万円になる」と言われた。怖くなり支払うと言うと「コンビニでプリペイドカードを購入して、すぐに電話をかけ直してください」と言われた。その時にプリペイドカードの番号を聞くのでカードの裏面を見るように言われた。支払う約束をしているがどうしたらいいか？

結　果

架空請求の事例について説明し、身に覚えのない請求には応じる必要はなく、今後連絡があっても電話に出ないように助言した。

アドバイス

身に覚えのない料金の請求をされても、あわてて業者に連絡したり、支払ってはいけません。支払ってしまうとお金を取り戻すことは困難です。

今回紹介した事例以外にも、

- 「電話と電気とインターネットなどをまとめて契約すれば安くなる」と言われ契約したが、不要なサービスが含まれているので解約したい。
- パソコンで動画を見ていたら、突然警告音が鳴った。あわてて「対策をする」と表示のあった電話番号へ連絡しクレジットカード番号も教えてしまったが、あとになって心配になってきた。

といった、インターネットをめぐる事例が全国で多数報告されています。

トラブルに遭わないように十分注意し、分からないことや不審な点があれば当センターにご相談ください。

＜発行元＞鈴鹿亀山地区広域連合（鈴鹿亀山消費生活センター）