

# くらしのかわら版

平成 28 年 7 月発行

## 第44号の内容



- ▼平成 27 年度の消費生活相談の状況  
高齢者の相談件数は全体の約 3 割！  
アダルト情報サイト等の不当請求に関する相談は全体の 14%！  
インターネット通信サービスに関する相談が急増！
- ▼親子で学ぼう！消費生活教室参加者募集！
- ▼9月19日（月・祝）消費生活フェスタを開催します！

## 平成 27 年度の消費生活相談の状況

### 高齢者相談件数は全体の約3割！サイト料金等の不当請求も高い割合



平成 27 年度中に県内の消費生活相談窓口で受け付けた相談は、13,337 件で、前年度（13,949 件）に比べ 612 件、4.4% 減少しました。特徴は次のとおりです。＜詳細は当センターHP：<http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/gaiyo/files/20160713.pdf>＞

- 1 高齢者（65 歳以上）の相談件数は全体の約 3 割を占め、高止まりで推移
- 2 アダルト情報サイト料金等の不当請求に関する相談は全体の約 14%
- 3 インターネット通信サービスに関する相談が急増

## 1 高齢者の相談件数は全体の約3割！4年連続3,000件超え！

高齢者（65 歳以上）の相談件数は 3,819 件で、前年度と比べて 373 件減少しました。しかし、平成 24 年度以降 4 年連続で 3,000 件を超えており、高止まりで推移しています。全相談件数に占める割合は 28.6% と約 3 割近くを占めています。

・ **高齢者は、**日中に在宅していることが多いため電話や訪問がしやすく、年金で定期的な収入が見込まれることなどから、**悪質業者から狙われやすくなっています。**



少しでも業者の言動に不審な点を感じたらきっぱりと勧誘を断りましょう。

・ **高齢者に対しては、家族、地域などの見守りが非常に重要です。**

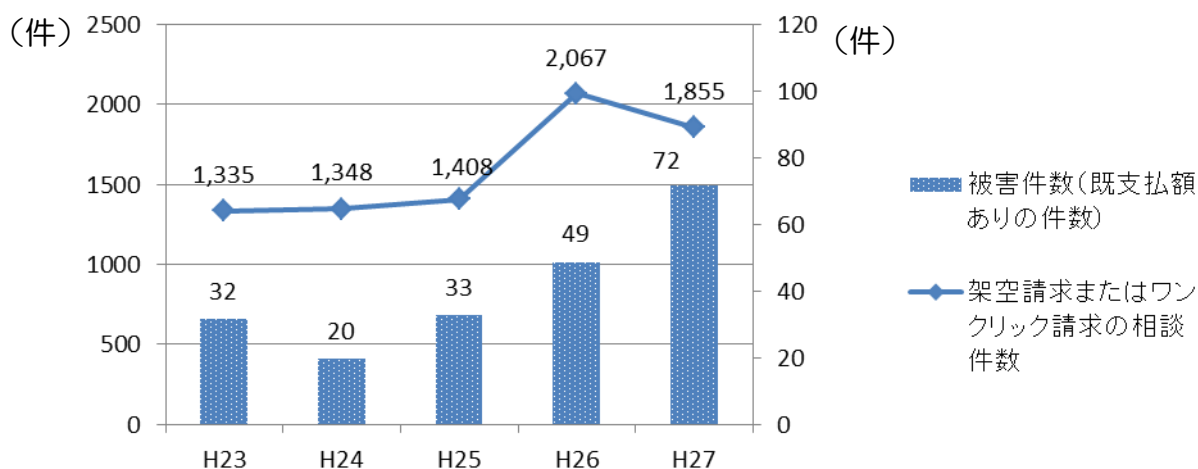
- ①声をかける（困っていることはないか聞いてみる）
- ②話を聞く（一緒に解決方法を考える）
- ③つなぐ（被害にあっていたら消費生活センターへの相談をすすめる）  
ことを心がけましょう。

## 2 アダルト情報サイト等の不当請求 全体の約14%！

アダルト情報サイト等のインターネットサービスにかかる料金を不当に請求されるといった相談件数が1,855件ありました。相談件数全体に占める割合は13.9%と、非常に高い割合となっています。そのうち、金銭的被害にあった件数は72件あり、前年度の49件から約1.5倍増加しています。

また、これら不当請求における1件あたりの被害金額も増加しています。「10万円以上50万円未満」の相談が31件と最も多く、前年度は「被害金額5万円以上10万円未満」の相談が22件と最も多かったことから、被害金額が上昇しています。

【不当請求(架空請求・ワンクリック請求)の相談件数と被害件数の推移】



### 《事例①・・・電子マネーで支払ったアダルトサイト料金》

「アダルトサイトの未納料金がある」とSMS（ショートメッセージサービス）がきたため、記載のあった業者に電話をしてしまった。名前と電話番号を聞かれ、「有料動画を見た分の料金」として、32万円を請求された。プリペイド型電子マネーをコンビニエンスストアで購入し、そのカード番号を電話で伝えるよう指示されたため、そのとおりにした。その後も、弁護士を名乗る人物から電話があり、「まだ129万円分の支払いが残っている。2か月以内に支払わないと身辺調査する」と言われた。どうすればよいか。(30歳代 男性からの相談)

- ・覚えのない請求の電話・メールには、**絶対に連絡や返信しない**ようにしましょう。業者へ連絡を取ると個人情報を伝えることになり、さらに請求を受けるおそれがあります。
- ・相手から**言われるままにプリペイドカード等を購入したり、カード番号を伝えたりしない**ようにしましょう。相手にカード番号を伝えることはお金を渡したのと同じこととなり、その価値を取り戻すのは困難になります。

## 3 インターネット通信サービスに関する相談が急増！

「インターネット通信サービス」に関する相談件数が年々増加しています。パソコンの光回線やプロバイダなどに関連する「固定通信サービス」での相談件数は615件で、前年度554件から61件増加し、平成25年度からの2年間で、2倍以上になりました。

また、携帯電話やスマートフォン等に関連する「移動通信サービス」は231件で、前

年度 161 件から 70 件増加しました。

平成 27 年 2 月より、多くの新規参入事業者が N T T 東日本および N T T 西日本から光回線サービスの卸売を受け、この光回線サービスとプロバイダや携帯電話等を組み合わせた独自のサービスを開始しました。消費者が十分な理解のないままに契約し、「現在契約しているサービスの解約料金が発生した」といった相談が多く寄せられました。

### 《事例②・・・電話勧誘で契約した光回線》

電話で大手電話会社の関連会社を名乗り、光回線契約を切り替えると今より料金が安くなると勧誘され、光回線を契約した。切り替え直後は料金が安かったが、毎月料金が値上がりし、4 か月後には以前より 3,000 円近く高くなっていた。回線事業者と電話で話が違ふからやめたいと伝えると、事実確認して後日回答すると言われたが放置されている。勧誘時の説明と違ふので解約したい。(60 歳代 男性からの相談)

- ・光回線サービスの卸売による新規参入事業者のサービス開始や初期契約解除制度(※)の導入など、インターネット通信サービスを取りまく状況は日々変化しており、契約内容が多様化・複雑化しています。
- ・事業者から「今より安くなる」と言われても、安易に契約しないようにしましょう。契約する場合は、料金以外の内容(解約条件、オプションサービスの有無など)もしっかり確認しましょう。

※光回線やプロバイダ等の電気通信サービスの契約は、電話勧誘や訪問勧誘でのトラブルが多発しても特定商取引法の適用除外であるためクーリングオフが出来ませんでした。初期契約解除制度では(平成 28 年 5 月開始)、契約書面の受領日(一部例外的な場合あり)を初日とした 8 日が経過するまでの間は、契約先である電気通信事業者の合意なく、消費者の申し出により電気通信サービスの契約解除ができます。

## 親子で学ぼう！ 消費生活教室 参加者募集！

お金のことや食べ物のことなど、消費生活についてクイズや体験で学ぶ教室を開催します。

★事前申し込みは不要です★ ぜひ、ご参加ください！

◇日時：平成 28 年 8 月 9 日(火) 13 時～16 時

◇場所：今津老人福祉センター(高島市今津町弘川 204-1)

◇対象者：小学生とその保護者(学童児童は引率者がいれば参加可)

◇内容：①飲物の糖度をはかろう！②オリジナル貯金箱を作ろう！③防犯ぬりえを完成させよう！その他、お金に関するクイズや、防犯グッズ展等



県セゾ-開所  
45 周年！



◆◆「困ったな」「変だな」と思ったら 1 人で悩まず  
すぐに消費生活相談窓口にご相談ください◆◆

滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

平日・土日 午前 9 時 15 分から午後 4 時まで 祝日、年末年始は除く  
消費者ホットライン ☎188 (いやや！)

県の消費生活センターや最寄りの市町の相談窓口につながります

滋賀県  
Shiga Prefecture

# 消費生活フェスタ!

見 て 学 んで 楽 しんで  
「かしこい消費者」  
になろう!

■「滋賀警察音楽隊」の大演奏!

■ご当地キャラ  
大集合!

■「滋賀レイクスターズ  
チアスクール」の  
ダンス&ダンス

消費生活啓発  
パネル展示を  
同時実施!

9. 19 (祝)  
13:30~15:30 参加無料  
会場: ビバシティ彦根  
センタープラザ  
※ 消費生活啓発パネル展示は16日(金)~21日(水)

問合せ先: 滋賀県消費生活センター  
滋賀県彦根市元町4-1 Tel: 0749-27-2234

主催: 滋賀県 参加団体: 滋賀県警察本部、彦根市、長浜市、近江八幡市、草津市、甲賀市、東近江市、米原市、愛宕町、豊郷町、甲良町、多賀町、滋賀県地球温暖化防止活動推進センター、特定非営利活動法人 消費者ネット・しが、公益財団法人 消費者関連専門家会議 (ACAP)

9月19日  
(祝)に消費生活フェスタを開催します!

消費生活について楽しみながら学べるパネル展や、滋賀警察音楽隊の演奏、滋賀レイクスターズチアスクールのダンスなど楽しいステージイベントが盛りだくさん!

人気のご当地キャラも登場します!

ぜひお気軽にお越しください!

主催・問い合わせ: 滋賀県消費生活センター ☎0749-27-2234

※内容は一部変更する可能性がありますのでご了承ください

「くらしのかわら版」第44号 (平成28年7月発行)

滋賀県消費生活センター

〒522-0071 彦根市元町4-1 TEL 0749-27-2234 FAX 0749-23-9030

ホームページ <http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/> (パソコン)  
<http://www.pref.shiga.lg.jp/mobile/shohi/> (携帯端末)



次号は、平成28年10月下旬に発行予定です。