

第32号の内容

- ▼平成24年度の消費生活相談の状況
健康食品に関する相談急増！高齢者の相談は引き続き増加傾向
- ▼消費者講座のご案内
- ▼くらしの情報セミナーを開催しました

平成24年度の消費生活相談の状況

健康食品に関する相談急増！ 高齢者の相談は引き続き増加傾向

平成24年度中に県内の消費生活相談窓口で受け付けた相談は、12,121件で、前年度（12,542件）に比べ421件、3.4%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に掲載。<http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/>>

- 1 健康食品に関する相談が急増！ 高齢の女性に被害集中
- 2 高齢者の相談件数 なお増加傾向づく
- 3 アダルト情報サイトに関する相談939件 全相談中で最多

1 健康食品に関する相談が急増！ 高齢の女性に被害集中

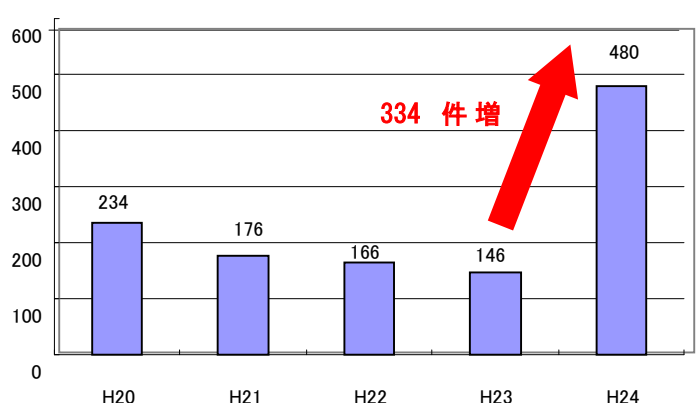
健康食品に関する相談が急増しています。前年度の146件に対し、480件と**3倍以上**に増えています。

その内容は、**注文した覚えもないのに**「電話で注文のあった健康食品を送るので、代金と引き換えに受け取るように」などと言われ、**健康食品が送り付けられたという相談が増えています。**

高齢者は他の年代に比べて健康問題に高い関心を持っていると思われ、健康食品に関する相談は70歳以上の女性からの相談が全体の50%以上を占めるなど、高齢の女性に集中しています。



【健康食品の相談件数】



《事例①・・・健康食品の送り付け》

突然電話があり、「以前に注文のあった健康食品を送る。この住所で間違いないか。」と言われた。「注文した覚えはない。」と断ったが、2日後に商品が届き、代金引換と言われ59,400円を支払ってしまった。どうすればいいか。(80歳代 女性からの相談)

- ・ **申し込んだ覚えのない場合は「いりません」ときっぱり断りましょう。**
- ・ 断ったにもかかわらず一方的に送り付けられた場合は、受け取りを拒否し、業者名と連絡先をメモした上で、配達業者に持ち帰ってもらいましょう。受け取り拒否したことで配達業者に迷惑がかかることはありません。
- ・ 受け取り拒否をすると、損害賠償を請求したり、裁判に出すとおどす業者がありますが、相手にせず消費生活センターへご相談ください。
- ・ **万一、受け取ってしまった場合は、申し込んでいないことを書いたハガキを簡易書留で送った上で、商品を着払いで送り返しましょう。**
- ・ **電話で勧誘され承諾してしまった場合は、契約書面を受け取った日から8日間は、クーリング・オフができます。**



2 高齢者の相談件数 なお増加傾向つく

全体の相談件数が若干減少する中で、高齢者（65歳以上）からの相談は増加しており、**全体に占める割合が4分の1を超えています。**

【全体に占める高齢者の相談割合】

	H20年度	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度
全体	13,794	14,054	12,941	12,542	12,121
高齢者	2,375	2,689	2,743	2,776	3,040
全体に占める高齢者の相談割合	17.2%	19.1%	21.2%	22.1%	25.1%

《事例②・・・高齢者を狙った次々販売》

一人暮らしの70歳代の母親が、訪問販売で浄水器などを1ヶ月の間に3点も購入していた。母親によると、業者が突然訪問して水がおいしくなるなどと説明し、断る間もなく勝手に取り付けて帰ったと言う。3点で総額100万円以上と高額であり、どれも不要なので解約したい。

(40歳代 女性からの相談)



- ・ **高齢者は、在宅していて連絡が付きやすい、訪問しやすいことに加え、年金で定期的な収入が見込まれることから、悪質業者から非常に狙われやすくなっています。**
- ・ また、**被害に遭ったことに気付いていなかったり、気付いていても家族に知られたくない、恥ずかしい、怒られるという気持ちから、誰にも相談できずに繰り返し被害に遭う場合も見受けられます。**
- ・ **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。
 - ・ 最近、見かけない車がよく止まっている
 - ・ 部屋に見慣れない商品がたくさん置いてある
 - ・ お金に困っている など高齢者の様子がおかしいと思ったら、家族の方や近所の方が声をかけてください。
- ・ だまされた人が悪いのではなく、だます人が悪いのです。
トラブルにあっていることがわかった時は決して責めず、消費生活センターへご相談ください。
問い詰めるような聞き方をすると、事実を隠そうとされる場合もあります。



3 アダルト情報サイトに関する相談939件 全相談中で最多

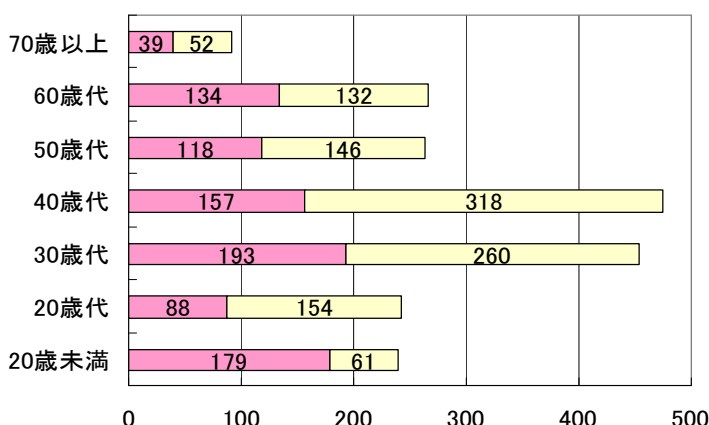


アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、音楽情報サイトなどのデジタルコンテンツに関する相談件数が2,126件にのぼっており、他の商品・役務と比べて圧倒的多数を占めています。

デジタルコンテンツの中でも、アダルト情報サイトに関する相談が939件と最も多くなっています。

年代別に見ると、30歳代が193件と最も多く、次いで未成年者が179件となっています。

【デジタルコンテンツの年代別件数】



■ アダルト情報サイト
□ アダルト情報サイト以外



《事例③・・・アダルト情報サイト》

パソコンで無料のアダルト動画サイトを閲覧中、「20歳以上か」という質問に「はい」をクリックしたら、請求画面が張り付いた。98,000円支払わないと画面は消えないと書いてある。自分のパソコンのIPアドレスも書いてあり、個人情報も知られているかもしれない。どうしたらいいか。
(30歳代 男性からの相談)

- ・年齢確認をクリックしただけでは契約は有効に成立しているとは考えられません。仮に成立していたとしても、入会に当たって「確認画面」がなかった場合、契約の無効を主張できます。
- ・サイトを見ただけでは個人情報は伝わっていないので、**電話、退会メールなど、決して連絡してはいけません。**うかつに相手先に連絡をすると、住所、氏名、年齢などの個人情報を更に聞き出されてしまいます。
- ・請求画面が張り付いたのはウイルスによるものです。セキュリティソフトやウイルス対策ソフトを導入し、ソフトを常に最新の状態に保つよう心がけましょう。
- ・請求画面の張り付きを削除するには、「独立行政法人 情報処理推進機構（IPA）」のホームページ (<https://www.ipa.go.jp/security/topics/alert20080909.html>) が参考になります。



◆◆トラブルにあったら・・・◆◆

困ったな、おかしいなと思うことがあれば、あきらめず、早めに消費生活相談窓口へご相談ください。



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



消費者講座のご案内

テーマ：「地域の見守り ～地域の悪質商法被害防止をめざして～」

高齢者を狙った消費者トラブルが後を絶ちません。

高齢者の消費者被害を防ぐためには、地域のみなさんの見守りがとても重要です。

今回は滋賀県消費生活審議会委員の東先生から、地域のみなさんが取り組める「見守り」について講演いただきます。 同内容の講座を2会場で開催します

講師： 椋山女学園大学現代マネジメント学部教授 東 珠実（あずま たまみ）氏

彦根会場 日時：平成25年9月12日（木）午後2時～4時

※くらしのかわら版第31号でお知らせした日程と変更になっていきますのでご注意ください

場所：滋賀県消費生活センター（彦根駅から徒歩5分）、定員：60名

甲賀会場 日時：平成25年9月27日（金）午後1時30分～3時30分

場所：滋賀県甲賀合同庁舎（近江鉄道水口城南駅徒歩7分）、定員：80名

お申し込みは消費生活センター  （0749）27-2234 まで

FAX（0749）23-9030 ホームページよりしがネット受付サービスもご利用できます。

くらしの情報セミナーを開催しました(平成25年6月27日)

「**もっと知って！「消費生活センター」**」をテーマに開催しました。

消費生活センターの仕事や消費者トラブルについて、消費生活相談員から寸劇や新聞記事などでわかりやすく説明の後、クイズや寸劇体験、手作りの「お断りうちわ」を持って「悪質商法撃退ソング」の大合唱など、参加型プログラムで楽しく学習しました。



「わかりやすい内容で楽しいセミナーでした」「また参加したい！」「具体的な事例を紹介してもらってよかった」など

参加者の声

消費生活センターでは「くらしの一日講座」として、このような内容の出前講座を行っていますので、ぜひみなさんもお参加ください。 申込・問合せ 0749-27-2234へ

「くらしのかわら版」第32号（平成25年8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25年11月上旬に発行予定です。