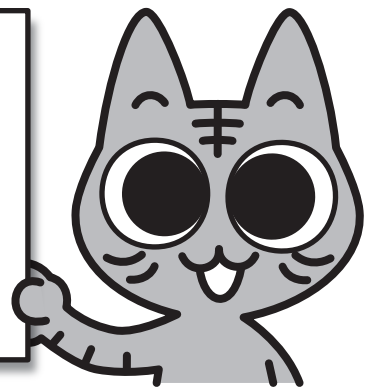


かながわ くらしテキスト

はじめまして。「かながわ くらしテキスト」です！



テ 手をとりあい
キ 希望の明日へ
ス ステップアップ！
ト ともにつくろう
「消費者市民社会」



マキマキちゃん

心優しいしっかり者。“かしこい消費者”になるため、ニャン吉とともに修行中。



ニャン吉

オッチョコチョイで好奇心旺盛なネコ。神奈川ので獲れた魚が大好きな食いしん坊。

皆さんが安心で、よりよい暮らしを送っていただくための「応援テキスト」です。
 「ニャン吉とマキマキちゃん」と一緒にさまざまな事例を知り、かしこい消費者をめざしましょう！

目次

高齢者からの相談が増えています！中でも特徴的な事例を紹介

- 神奈川県内の消費生活相談ってどんな感じ？・・・P2・3
- 事例紹介「親切な業者さん？住宅リフォーム工事」編・・・P4・5
- 事例紹介「もうかる？あやしい？投資話」編・・・P6・7
- お知らせコーナー
- 神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内・・・P8

〇Xクイズ

「消費生活センター」では、どんな相談を受けているかご存じですか？

- ①無料のアダルトサイトにアクセスしたら、いきなり料金を請求され困っている。
- ②電話ですごく利率のいい投資商品の勧誘を受けて契約をしたが、なんだかあやしい。解約をしたいけど、どうすればいいの？
- ③自宅の洗濯機をつかっていたら煙がでてきた。どこに連絡すればいいの？
- ④隣の家のごみの出し方が悪いので注意してほしい。



※解説・答えはP2～3へ

神奈川県内の消費生活相談ってどんな感じ? (平成25年度 消費生活相談概要より*)

「消費生活相談」と聞いても、なかなかピンと来ない方が多いと思います。でも、決して他人事ではなく、身近な問題です。

*詳しい内容は、県消費生活課ホームページに掲載しています [かながわの消費生活 H25 相談概要](#) [検索](#)

1年間で何件くらいの相談があるの?

県内の消費生活センターなどで受け付けた相談件数は、**約7万件**(平成25年度実績:69,691件)です。

どんな相談が多いの?

1位 デジタル コンテンツ (注1)

ここ数年、不動の1位。「アダルトサイトにアクセスして年齢確認をクリックしたら、いきなり登録となって高額な料金を請求された」というワンクリック請求や、「身に覚えがないサイト利用料を請求された」といった架空請求に関する相談が多く寄せられています。

2位 不動産貸借

「退去時に高額な原状回復費用を請求された」「管理会社がなかなか修繕に応じてくれない」などの相談が中心です。

3位 工事・建築

点検業者がやってくるといった訪問販売の形で勧誘され、屋根工事や塗装工事を契約させられたなどの相談が増えています。

【苦情相談の多い商品 上位10位】



8位の「ファンド型投資商品」の契約金額は、最高額が1億5,000万円、平均でも約1,000万円!?信じられない!!

順位	品目	件数	前年度比	コメント
1	デジタルコンテンツ	10,917	↑	ここ数年、断然トップ。幅広い年代で1位。
2	不動産貸借	3,036	↓	賃貸アパートの原状回復に関する相談や敷金清算に関する相談。
3	工事・建築	2,741	↑	新築工事に関する相談のほか、訪問販売による屋根工事などに関する相談など。
4	商品一般	2,197	↑	商品を特定できない相談。架空請求や公的機関を名乗る不審な勧誘など。
5	健康食品	1,959	↑	「健康食品の送りつけ」が25年度急上昇。
6	フリーローン・サラ金	1,383	↓	ピーク時には年間5,000件以上。平成19年度から毎年減少。
7	携帯電話サービス	1,156	↑	携帯電話の契約に関するトラブル。
8	ファンド型投資商品 (注2)	1,147	↑	劇場型勧誘(注3)のトークはいろいろ。契約金額は最高額が1億5,000万円、平均額でも1,000万円!
9	役務その他サービス	998	↓	過去の投資被害の救済を持ちかける二次被害の相談が多い。
10	四輪自動車	936	↓	約6割が中古車に関する相談。20歳代~40歳代の男性が多い。



1位「デジタルコンテンツ」っていろいろあるんだ! ほくもゲームとか気をつけるニヤ。

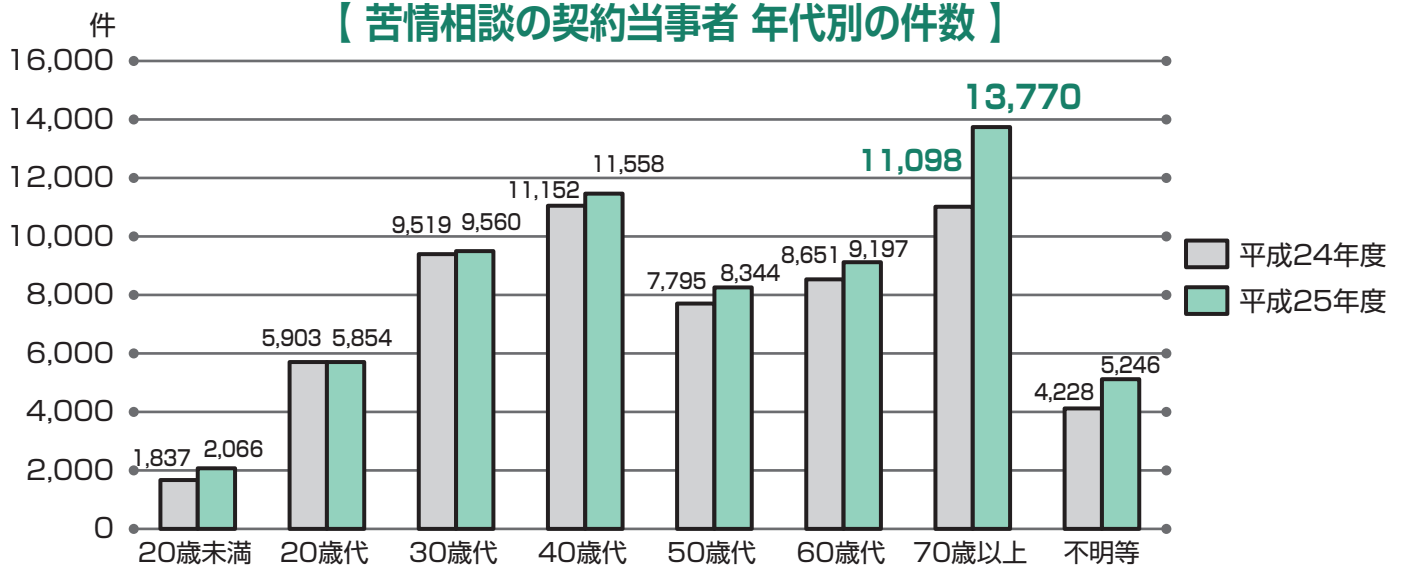
(注1) デジタルコンテンツ: インターネットを通じて得られる情報。アダルトサイトや出会い系サイトのほかオンラインゲーム、ギャンブルサイトなどに関する相談。
(注2) ファンド型投資商品: 事業に出資して、その運用から利益の配当を受け取るという金融商品に関する相談。
(注3) 劇場型勧誘: 6ページを参照。

P1 ○×クイズ解説▶ 「消費生活センター」とは…消費者が、商品の購入やサービスの利用にあたって事業者とトラブルになったとき、専門の相談員が公正な立場で助言やあっせんを行い、問題の解決にあたる機関です。

高齢者に特徴的な相談は？

- 70歳以上の人に関する相談が、対前年度比で約24%増。年代別で1番多くなりました。
- 相談の多い品目を見ると、60歳以上の方で「工事・建築」が2位となっています。特に、昼間在宅していることの多い、高齢者がターゲットになっています。
- また、高齢者では、「ファンド型投資商品」が特に目立ちます。老後の生活資金をねらって投資話を持ちかけ、高額なお金をだましとろうとする手口に関する相談が、多く寄せられています。

【 苦情相談の契約当事者 年代別の件数 】



【 契約当事者年代別の苦情相談 上位5品目 】

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明等	計
1位	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	健康食品	不動産貸借	デジタルコンテンツ
2位	テレビ放送サービス	不動産貸借	不動産貸借	不動産貸借	不動産貸借	工事・建築	工事・建築	工事・建築	不動産貸借
3位	携帯電話サービス	エステティックサービス	フリーローン・サラ金	工事・建築	工事・建築	商品一般	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	工事・建築
4位	財布類	フリーローン・サラ金	商品一般	商品一般	商品一般	ファンド型投資商品	商品一般	商品一般	商品一般
5位	不動産貸借	携帯電話サービス	携帯電話サービス	フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金	不動産貸借	ファンド型投資商品	リースサービス	健康食品



いろいろな相談が寄せられているのね。中でも高齢者からの相談が多い、特徴的な事例2つを見てみましょう。

- ◆「工事・建築」関係 P4～5へ
- ◆「ファンド型投資商品」関係 P6～7へ

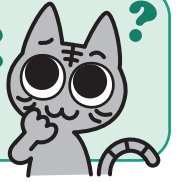


P1 ○×クイズ答え▶ ①＝○ 契約したつもりのない不当請求も相談の対象です。②＝○ 解約できる期間がありますのですぐ相談してください。③＝○ 危険な商品情報を集めるのも消費生活センターの役割です。④＝× 残念ながら個人間のトラブルは対応できません。

事例紹介 「親切な業者さん?住宅リフォーム工事」編



大切な住まいに何かあったら一大事！ そんな不安に乗じて、悪質事業者は近づいてきます。でもどんなふうによ？そして、どう対処すれば？
ここでは、ハルさん(70歳代 女性)のケースをもとに、見ていきましょう。



1 ある日、人のよさそうな業者がやって来た。

ピンポン

業者「裏のお宅の屋根修理をしていたら、ちょうどお宅の屋根が見えて、だいぶ傷んでいるようです。もしよければ無料で点検しますが、いかがですか？」



キーワードチェック！ポイント(手口)

◆「人のよさそうな業者」

昔と違って、高圧的な態度や、あやしい素振りを見せることなく、親身に話を聞き、人のよさそうなケースがほとんどです。見かけなどでだまされることのないよう、用心しましょう。

◆「無料点検」

親切なサービスを装い、信用させるのは、悪質事業者のよく使う手口です。また、屋根以外にも、床下やシロアリ点検、トイレや風呂の排水設備など、普段の生活ではなかなか目が行き届かない、住まいの不安につけこんでいきます。



2 点検結果の写真を見せられて…

業者「早く修理しないと危険な状態です。ちょうど今、期間限定で特別価格なので、今日中に契約すればお得ですよ。」

キーワードチェック！ポイント(手口)

◆「点検結果の写真」

本当にあなたの住まいのものでしょうか？別の所で撮っておいた、傷んだ屋根や床下の写真や映像を見せられることも。手口はますます巧妙になっています。

◆「期間限定」「特別価格」

お得な話を持ちかけるのは、ゆっくり検討する時間を与えずに、早く契約を結ばせるための手段です。

3 勢いで契約したものの、よく調べてみたら…

ハルさん「お得どころか相場より高いような。覚えのない項目も追加されているけど必要なのかしら。」



キーワードチェック！ポイント(対処法)

◆「相場より高い」「覚えのない項目」

本当に契約が必要な場合でも、妥当な金額なのか、必要な工事内容なのかといったことは、専門知識がないとなかなか分かりません。契約前に、複数の事業者から「見積書」をとることをおすすめします。

工事に必要な材料は、すべて発注済みです。



4 早速工事が始まったが、契約への不安が…

ハルさん「早く周りに相談すればよかった。でも、工事業者さんに悪いし、材料を発注済みだなんて、今さら契約の解除はできないわよね。どうすれば…」

キーワードチェック！ポイント(対処法)

◆「周りに相談」

一人で抱え込まないことが大切です。悩まずに少しでも早く、家族や地域の方、ヘルパーさんなど、身近な周りの人に相談しましょう。

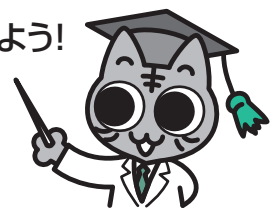
◆「材料を発注済み」「契約の解除」

もし契約してしまっても、あきらめないで！訪問販売による契約の場合、8日以内であれば、無条件で解約(クーリング・オフ)が可能です。期間を過ぎてしまっても、内容によっては解決できる場合もあります。どんな対応が考えられるか、まずは身近な消費生活センターへすぐご相談を。(相談窓口の連絡先は8ページへ)

このケースを、もう一度振り返ってみましょう。



- ① もし、訪問の点検業者が来たら…
話をすぐに信じてその場で契約を結ばず、身近な人に相談しよう!
- ② もし、工事が必要でも…
契約前に、複数の事業者から「見積書」をとろう!
- ③ もし、被害にあったら…
すぐに身近な消費生活センターへ相談しよう!



参考

消費生活相談窓口には他にもこんな相談が…

水漏れが起きて業者を呼んだ。応急修理をしてもらったところ「排水管がボロボロ。全体を工事した方がよい。」と言われ、不安で契約してしまった。後から考え直し、契約を解除したい。可能か?



アドバイス

自分から業者を呼んでしまった場合でも、本来意図しなかった別の契約(このケースでは、業者に後からすすめられた排水管の全体工事)であればクーリング・オフができます。こんな時もすぐに身近な消費生活センターへ相談しましょう。

事例紹介 「もうかる?あやしい?投資話」編



誰にでも「心の隙間」はあるものです。もうけ話やおいしい話など、巧みな手口で悪質事業者はねらってきます。自分だけは大丈夫と思うのは油断大敵。ここでは、秋雄さん(60歳代 男性)のケースをもとに、見ていきましょう。



1 ある日、勧誘の電話が。

大手の証券会社 ○×証券「将来有望な新エネルギー開発事業への投資商品があるのですが、地域限定で、A市にお住まいの方しか買えません。お礼をするので、名義だけ貸してください。」

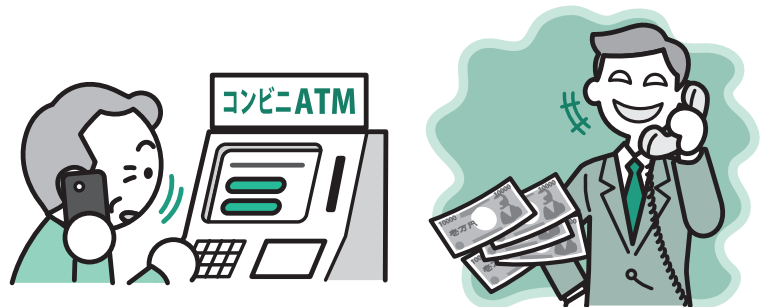


2 名義貸しだけならばと思い、契約をした数日後…

監督官庁「現在、○×証券に架空取引の疑いがあり、状況を調べています。心当たりはありませんか?またご連絡します。」

3 どうしようと不安になっているところに…

○×証券「**監督官庁**から架空取引の調査が入り、法律に抵触するおそれがあるとの指摘が。取引履歴を残したいので、一時的にお金を振り込んでください。後で必ず返します。」



キーワードチェック! ポイント(手口)

◆「地域限定」「必ずもうかる」「名義貸し」

話題性のある事業の先行投資(新エネルギー開発、iPS細胞、東京オリンピック関連等)や、海外事業への投資といった実態が把握しづらいものを商品とし、「地域限定」「必ずもうかる」「名義だけ貸して」などの誘い文句で興味を引き、まずは話に引き込もうとするので要注意です。

◆「大手の証券会社」「監督官庁」「架空取引の疑い」「法律に抵触」

大手の証券会社や金融機関、監督官庁を装った人物などが次々と登場しますが、すべて仲間です。また、法律や裁判などを持ち出し、不安にさせたり、おどかしたり、指示の内容もさまざま。「劇場型」と言われる手の込んだ手口で、話を信じ込ませようとしています。



現在使われて
おりません…



4 お金は後で返すという 約束だったはずが…

秋雄さん「その後、〇×証券と連絡が
とれない。だまされてしまった！ど
うすればいいのだろう。」

キーワードチェック！ポイント(対処法)

◆「どうすれば」

まずは身近な消費生活センターへ、すぐご連絡を。警察への通報、弁護士への相談などの
対応方法について、アドバイスいたします。(相談窓口の連絡先は8ページへ)

さらにねらわれている…

5 (数ヵ月後)仕方ないとあきらめ ようとしていたら、電話が。

△△生活センター「悪質事業者から被害
を受けませんでしたか？こちらは救済機
関で、今からご案内する指示に従って手
続きをすれば、被害を取り戻せますよ。」



6 指示のとおり手続きしたら…

秋雄さん「今度は、△△生活センター
と連絡がとれない。まさか…また、
だまされてしまった！」

キーワードチェック！「二次被害」の手口と対処法

◆「被害を取り戻せる」

一度被害に遭われた方をねらって、新たな話を持ちかけ、再びだますといった「二次被害」
のケースが増えています。留守番電話や、番号表示対応の電話機を活用し、知らない番号か
らの電話には直接出ないなど、慎重に対応しましょう。

◆「連絡がとれない」

連絡がとれなくなると、被害の回復ができなくなってしまいます。おいしい話にはきっと裏
がある！あやしい話と思って、信じない方が身のためです。手を出さず、きっぱりと断ること
が大切です。



同じ人をまただますなんて
ひどい話だニャ～
気をつけてほしいニャ。



お知らせ
コーナー

神奈川県内の消費生活相談窓口のご案内

ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを！

消費者ホットラインは **0570-064-370** 身近な相談窓口へつながります！

■お住まいの市町村の相談窓口をご利用ください。

お住まいの市町村で相談窓口を開いていない日や、特別な理由でお住まいの市町村での相談を希望しない方などからの相談を
かながわ中央消費生活センターで受け付けています。いずれの相談窓口も、年末年始（12月29日～1月3日）はお休みです。

平成26年9月1日現在

市町村	相談窓口	相談日	相談時間	電話番号
横浜市	横浜市消費生活総合センター [土日は電話相談のみ]	毎日 年末年始・祝日・休日 は除きます。	平日 9:00～18:00 土日 9:00～16:45	045-845-6666
	※まずは、上記センターにお電話ください。面接による相談が必要な場合は、予約制(相談日:月～金)により市内18区役所またはセンターで行います。			
川崎市	川崎市消費者行政センター [夜間(金曜日)は電話相談のみ]	月～金 金(夜間)	9:00～16:00 16:00～19:00	044-200-3030
	※上記センターのほか、面談相談が必要な場合は、中原区(金曜)・高津区(火曜)・多摩区(月曜)の3区役所で出張相談を行います。前日までに上記電話へ予約を。			
相模原市	相模原市北消費生活センター	毎日	9:00～12:00,13:00～16:00	042-775-1770
	相模原市相模原消費生活センター	月～金	9:00～12:00,13:00～16:00	042-776-2511
	相模原市南消費生活センター	月～金	9:00～12:00,13:00～16:00	042-749-2175
横須賀市	横須賀市消費生活センター	月～金 (祝祭日を除く)	8:30～16:30	046-821-1314
平塚市、大磯町、二宮町	平塚市消費生活センター	月～金	9:30～16:00	0463-21-7530
鎌倉市	鎌倉市消費生活センター	月～金	9:30～16:00	0467-24-0077
藤沢市	藤沢市消費生活センター	月～金	9:00～12:00,13:00～16:00	0466-25-1111(代)
小田原市、箱根町、 真鶴町、湯河原町	小田原市消費生活センター	月～金	9:30～12:00,13:00～16:00	0465-33-1777
茅ヶ崎市	茅ヶ崎市消費生活センター [寒川町の相談窓口も利用可]	月～金	9:30～16:00	0467-82-1111(代)
逗子市	逗子市生活安全課	月・水・金	9:30～12:00,13:00～16:00	046-873-1111(代)
三浦市	三浦市市民部市民協働課(消費生活相談)	月・木 (祝日の際は、翌平日)	9:30～12:00,13:00～15:30	046-882-1111(代)
秦野市	秦野市消費生活センター	月～金	9:00～12:00,13:00～16:00	0463-82-5181
厚木市、清川村	厚木市消費生活センター	月～金	9:30～16:00	046-294-5800
大和市	大和市消費生活センター	月～金	9:30～12:00,13:00～16:00	046-260-5120
伊勢原市	伊勢原市消費生活センター	月～金	9:30～12:00,13:00～16:00	0463-95-3500
海老名市	海老名市消費生活センター	月～金	9:00～16:30	046-292-1000
座間市	座間市消費生活センター	月～金	9:30～12:00,13:00～15:30 偶数月第2水曜日は13:00～15:30のみ	046-252-8490
南足柄市、中井町、大井町、 松田町、山北町、開成町	南足柄市消費生活センター	月～金	9:30～12:00,13:00～16:00	0465-71-0163
綾瀬市	綾瀬市消費生活センター	月・火・木・金	10:00～12:00,13:00～16:00	0467-70-3335
葉山町	葉山町町民サービス課	水	9:30～12:00,13:00～15:30	046-876-1111(代)
寒川町	寒川町町民窓口課 [茅ヶ崎市の相談窓口も利用可]	月・木	10:00～12:00,13:00～16:00	0467-74-1111(代)
愛川町	愛川町住民課	月・木 火・水・金は随時職員が対応	10:00～12:00,13:00～15:00	046-285-2111(代)
神奈川県	かながわ中央消費生活センター	月～金	9:30～19:00	045-311-0999
		土・日・祝日	9:30～16:30	
※年末年始及び平成26年10月19日、12月21日、平成27年2月15日(かながわ県民センター休館日)はお休みです。				



県消費生活課
ホームページは

かながわの消費生活

検索

「かながわくらしテキスト」は、県機関・公民館・図書館・金融機関・一部スーパーマーケットなどにおいてあります。この冊子は、再生紙を使用しています。