

かながわ くらしテキスト

最初にちゃんと確認したの？



ニャン吉



あれっ？
安くなって…ニヤイ…



マキマキちゃん

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、かしい消費者をめざしましょう！

目次

高齢者からの相談で増えている手口は？代表的な事例を紹介

- 神奈川県内の消費生活相談 最新情報！・・・P2～3
- 事例紹介①
「そのまま契約して大丈夫？インターネット接続回線」・・・P4～5
- 事例紹介②
「漏れた個人情報を削除してくれるって…本当の話？」・・・P6～7

お知らせコーナー

- 「生活再建支援相談」「消費生活出前講座」のご案内ほか・・・P8

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

〇×クイズ

もし、こんな電話や勧誘を受けたとき…次のような対応方法は、〇？×？

- ① 県の消費生活センターと名乗るところから「流出した個人情報を削除します」と電話があったが、詐欺だと思ってすぐに電話を切った。
- ② 訪問販売で「本日注文すれば半額で塗装工事をする」と言われたので、お得だと思いつぐ契約した。
- ③ 「必ずもうかる」と投資を勧誘する電話があったので、契約しようと思い、すぐ自宅に来てもらうことにした。
- ④ 新聞の勧誘員が「途中で解約してもいい」と言うので、途中で解約するつもりで、2年間の購読契約をした。



※くわしい内容は、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 H26 相談概要

検索

平成26年度の全体の状況はどうなっているの?

- 県内の消費生活センターなどで受け付けた相談件数は、**70,997件**。平成25年度(69,691件)と比べると、1.9%増加しています。
- 『ワンクリック請求』や『架空請求』など「**デジタルコンテンツ**」(注1)に関する相談が最も多くなっています。また、「**インターネット接続回線**」(注2)に関する相談が、約**1.8倍**に増加しています。
- 年代別では**40歳代**の相談が最も多く、次いで「**60歳代**」が「**30歳代**」を抜いて**2位**になりました。

苦情相談の多い商品 上位10位

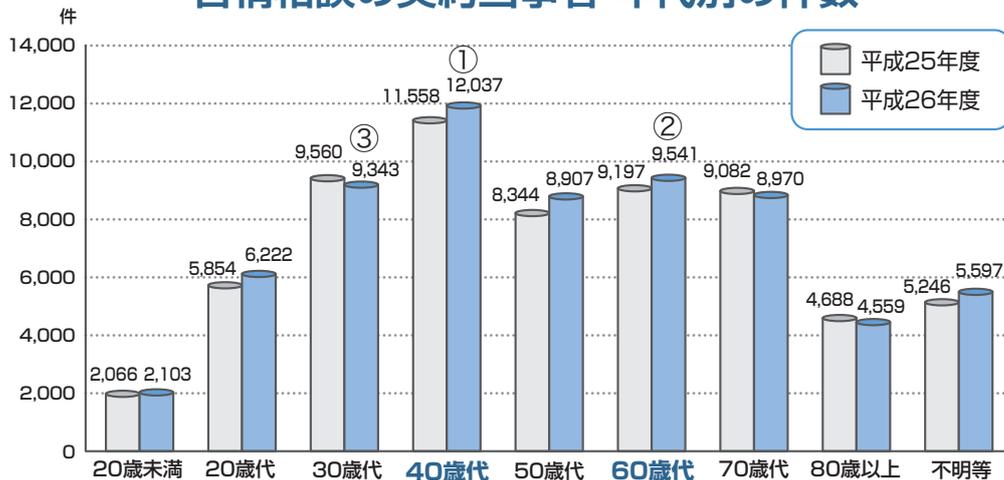
順位	品目	件数	前年度比	コメント
1	デジタルコンテンツ	13,929	↑	幅広い年代から相談が寄せられています。40歳代以上からの相談が増加。
2	不動産貸借	3,026	↓	20歳代～40歳代が中心。賃貸アパートの原状回復に関する相談や敷金清算に関する相談など。
3	工事・建築	2,701	↓	新築工事に関する相談のほか、訪問販売による屋根工事などに関する相談など。
4	商品一般	2,204	↑	身に覚えのないクレジットカードの請求など、商品を特定できない相談。
5	インターネット接続回線	1,598	↑	前年度比約1.8倍で、26年度の増加率No.1。40歳代と60歳代以上で大幅増。
6	携帯電話サービス	1,333	↑	携帯電話の契約や料金に関するトラブル。
7	フリーローン・サラ金	1,324	↓	融資する際に信用性を担保するためと言われて複数の携帯電話を契約させられたという相談も。
8	役務その他サービス	1,209	↑	ワンクリック請求の解決をするという事業者や流出した個人情報を削除するという事業者に関する相談も。
9	健康食品	932	↓	健康食品の送り付けが激減。前年度の半分以下になりました。
10	四輪自動車	893	↓	20歳代～30歳代の男性に多い相談です。

(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、ギャブルサイトなどに関する相談。
(注2)インターネット接続回線:
プロバイダやインターネット回線の料金や、サービスの内容に関する相談。

インターネット関連の相談が、急増しているのね…



苦情相談の契約当事者 年代別の件数



なるほど。たしかに26年度は①40歳代、②60歳代、③30歳代の順になっているニャ。



高齢者の苦情相談の特徴は？

- 契約当事者が65歳以上である「高齢者」の苦情相談件数は18,307件で、平成25年度と比べると、1.2%増加しています。
- 高齢者でも、「デジタルコンテンツ」と「インターネット接続回線」に関する相談が、急増しています。
- 「デジタルコンテンツ」では、スマートフォンの普及などにより『ワンクリック請求』や『架空請求』のトラブルが多くなっています。
- また、光回線などのサービスを提供できる事業者の増加により、訪問販売や電話勧誘で、内容をよく理解できないまま、プロバイダの変更契約をしてしまったなど、「インターネット接続回線」の相談も増加しています。

高齢者(65歳以上)で苦情相談の多い商品 上位5品目

順位	品目	件数	前年度比
1	デジタルコンテンツ	2,434	79.2% 増
2	工事・建築	1,218	3.3% 増
3	商品一般	818	6.3% 減
4	インターネット接続回線	562	138.1% 増
5	公社債	506	3.7% 増

高齢者からの相談を、販売方法・手口別で見ると…

- 最も多い「電話勧誘」は、金融商品に関する相談が中心ですが、平成26年度は、「インターネット接続回線」の相談が多くなりました。
- また、4位の「身分詐称」は、公的機関や有名企業などをかたって、商品やサービスを契約させる手口で、特に、「流出した個人情報削除する」と言って、金銭を請求するなどの事例が増えています。

高齢者(65歳以上)で苦情相談の多い販売方法・手口 上位10位

順位	販売方法・手口	件数	相談の多い品目
1	電話勧誘	3,821	公社債、ファンド型投資商品、インターネット接続回線
2	家庭訪販	3,137	工事・建築、新聞、修理サービス、インターネット接続回線
3	電子商取引	2,912	デジタルコンテンツ、パソコンソフト
4	身分詐称	911	社会保険、公社債、役務その他サービス
5	利殖商法	886	ファンド型投資商品、公社債、株
6	劇場型勧誘	858	公社債、ファンド型投資商品、株
7	無料商法	695	デジタルコンテンツ、工事・建築、インターネット接続回線
8	二次被害	462	役務その他サービス、株、山林、ファンド型投資商品
9	点検商法	439	工事・建築
10	次々販売	313	工事・建築、ふとん類



最近急増している手口には、特に注意が必要ね。
特徴的な事例2つをみましょう。

- ◆「インターネット接続回線」関係・・・P4～5へ
- ◆「個人情報削除(身分詐称)」関係・・・P6～7へ



P1 ○×クイズ答え・解説▶ ①＝○ 消費生活センターをかたる典型的な例です。相手にせず、すぐに電話を切りましょう。 ②＝× 住宅のリフォーム工事などは、契約前に複数の見積りをとることをおすすめします。 ③＝× 「必ずもうかる」という、うまい話などはありません。電話できっぱり断りましょう。 ④＝× 訪問販売による購読契約で、クーリング・オフ期間を経過すると、一方的に途中で解約することは困難です。セールストークだけを信用して契約をすることはトラブルのもと。契約条件を事前に確認してから契約しましょう。

事例紹介① 「そのまま契約して大丈夫?インターネット接続回線」



インターネットの接続回線は選べるサービスが増えたものの、その仕組みはなかなか複雑です。事業者におすすめられて、内容を理解しないまま契約してしまうと、後から困ったことに…。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、大手通信会社を名乗る代理店からの勧誘電話が。

大手通信会社を名乗る代理店「ご利用のインターネット接続回線を、当社の光回線に乗り換えませんか? 今よりも利用料金が安く、回線速度も速くなりますよ。今なら工事費無料で、キャッシュバックも付いてきます! 契約内容は…」



2 契約内容はよく理解できなかったものの、お得だと思い、そのまま契約し工事を済ませたが…

秋雄さん「料金は安くなっていないし、メールアドレスが変更になるなんて知らなかった。頼んでいないオプションも付いている。すぐに解約してもらおう。」

3 解約を申し出たところ…

代理店「工事済なので、やめると解約料がかかります。また、元の事業者に戻しても、別の事業者への乗り換えでも、電話番号の変更や、工事が発生しますが、それでもよろしいですね?」



キーワードチェック! ポイント(注意)

◆「大手通信会社」「光回線に乗り換え」「安くなる、速くなる」

最近、多くの事業者が、光回線を利用したインターネットの接続やIP電話などのサービスを提供するようになりました。「安くなる、速くなる」など、消費者にとってお得な条件をうたって、乗り換えを勧誘しますが、契約内容の説明が不十分だったり、中には大手通信会社を装った悪質な事業者も。注意が必要です。

◆「安くない」「メールアドレスや電話番号の変更」「工事済」「解約料」

契約後、料金が安くない、頼んでいないオプションが付いていたといったトラブルが発生しています。また、サービスの乗り換えによってどのような変更が起きるのか、事前にしっかりと理解することが大切です。なお、工事前であれば、事業者団体の自主的な取組み(注)として、無償契約解除できる場合があります。



4 こんなことになるなんて…

秋雄さん「契約内容は、最初に電話で説明を受けた気もするが、難しくてよく理解できていなかった…どうすればよかったのだろう。」

キーワードチェック！ ポイント(対処法)

◆「契約内容」「どうすれば」

内容をよく理解しないまま契約してしまうと、結局後悔することになりかねません。光回線等の通信事業関係の契約は、一定の期間内に契約を無条件で解除できる「クーリング・オフ制度」の対象外です。まずは、内容を理解することはもちろん、契約前に、事業者名、利用料、サービス内容等を記載した書面の交付をを求めることをおすすめします。困ったとき、迷ったときは、身近な消費生活センターへご相談を。

消費者ホットラインは… ☎(局番なし) ^{イヤヤ}188番へ!

身近な消費生活相談窓口につながります。※平成27年7月1日から新しい番号になりました。

サービスを乗り換えるときは、次のようなことに気をつけ、納得してから契約しましょう!



- ▶ 契約相手は誰ですか?サービス提供者はどこですか?
- ▶ 今利用しているプロバイダの契約解除が必要ですか?その際、契約解除料金が発生しますか?
- ▶ 利用料金は本当に安くなりますか?自分の希望どおりのサービス内容ですか?
- ▶ 乗り換えることによって、メールアドレスや電話番号などは変更になりませんか?

(注) 事業者団体の自主的な取組み

- ◆ 電気通信サービス向上推進協議会では、自主的なルールとして、「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」を設けており、光回線についてサービス開始前の無償契約解除が規定されています。サービス開始前に解約したい場合は、早急に事業者へ申し出ましょう。

くわしくは、ホームページをご覧ください。

●電気通信サービス向上推進協議会

<http://www.tspsc.jp/>



- ◆ 携帯電話・スマートフォン、光回線などの電気通信サービスに関して、適切な相談先がわからないとき、問題解決にあたって必要な情報や助言がほしいときには、次のような相談機関もありますので、必要に応じてご利用ください。

●一般社団法人 電気通信事業者協会 相談窓口(TCA相談窓口)

☎03-4555-4124

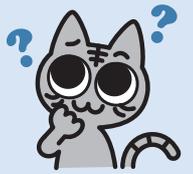
受付時間:月曜～金曜(土曜・日曜・祝日及び年末年始を除く)10:00～16:00 ※電話受付のみ



事例紹介② 「漏れた個人情報を削除してくれるって…本当の話?」



買い物やサービスなど日常生活が便利になる一方で、自分の個人情報が守られているか、心配なこともありますよね。そんな不安に乘じ、公的機関等をかたって「個人情報の削除」等を持ちかける悪質な手口が増えています。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、公的機関を名乗る所から電話が。

○×生活センター「こちらは、○×生活センターです。3つの会社に、あなたの個人情報が漏れていることが判明しました。個人情報の削除を希望されますか?」

○×生活センターです。
あなたの個人情報が…



解決できる団体に
依頼します。



2 不安になったハルさんは、削除を希望したところ…

○×生活センター「3社のうち、2社は削除できたのですが、1社だけ削除できませんでした。こちらから解決できる団体に依頼しますので、その団体の指示に従ってください。」

3 その後、団体や代理人などから次々と連絡や指示が…

団体△△「代理人を立てるための手続きが必要なので、あなたの住所などを教えてください。」

代理人□□「削除するには費用がかかりますので、代金を宅配便で送ってください。」



団体△△の者
です。住所を
教えてください。



代理人の□□です。
代金を宅配便で
送ってください。

キーワードチェック! ポイント(手口)

◆「公的機関を名乗る」「漏れた個人情報を削除」

消費生活センターや国民生活センター、官公庁など実在する公的機関や、まぎらわしい団体名などを名乗り(身分詐称)、話を信用させようとします。そして、「漏れた個人情報を削除する」など、心理的な不安をあおりながら言葉巧みにだましてくるので、要注意です。

◆「団体や代理人」「次々と連絡や指示」「住所を教える」「代金を宅配便で」

団体や代理人などから次々と連絡や指示があるといった「劇場型」の手口で、冷静に考える時間を与えないまま、話引き込んでいきます。話をしているうちに、新たな個人情報を聞き出される可能性もあります。また、様々な理由をつけて金銭を要求してくるケースも見られます。絶対に支払ってはいけません。

4 この話、信じていいの？

ハルさん「不審な気もするけど、もし本当の話だったら困るわ。このまま信じて、お願いした方がいいのかしら…どうすればいいの？」



キーワードチェック！ ポイント(対処法)

◆「信じていいの？」

個人情報の削除を持ちかける電話は、詐欺です。消費生活センター等の公的機関では、個人情報の削除のために、相談を受けていない方へ電話をすることは、一切ありません。

◆「どうすれば」

不審だと思ったら相手にせず、きっぱり断り、電話を切りましょう。あやしい電話があったときは、身近な消費生活窓口へご相談、情報提供ください。

消費者ホットラインは… **☎(局番なし) 188 番へ!**

身近な消費生活相談窓口につながります。※平成27年7月1日から新しい番号になりました。

イヤヤ

関連情報

「日本年金機構の個人情報流出」に便乗した不審な電話にご注意!



日本年金機構における個人情報流出に関連して、「あなたの年金情報が流出している」「流出した年金情報を削除できる」などといった不審な電話に関する報道がされています。これらの電話は、最終的にお金をだまし取る詐欺的な手口なのでご注意ください。日本年金機構や消費生活センター等の公的機関が、「個人情報を削除してあげる」などといって電話をかけることは、絶対にありません。

アドバイス ◆ 不審な電話や勧誘があっても、相手にせず、すぐに電話を切ってください。



◆ 困ったときは、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

◆ 日本年金機構の個人情報流出事故の詳細については、下記へご連絡ください。

< 連絡先 >

電話での年金相談窓口「ねんきんダイヤル」☎ 0570-05-1165(ナビダイヤル)

050で始まる電話でおかけになる場合は… ☎ 03-6700-1165(一般電話)

受付時間:月曜 8:30~19:00 / 火曜~金曜 8:30~17:15 / 第2土曜 9:30~16:00

※月曜が祝日の場合は、翌日以降の開所日初日に19:00まで相談受付。

※祝日(第2土曜を除く)、12月29日~1月3日は利用できません。

●くわしくは、日本年金機構のホームページをご覧ください。

<http://www.nenkin.go.jp/n/www/index.html>



生活再建支援相談

あきらめないで！悩まないで！
～借金で悩まない生活を取り戻すために～



借金返済のために借金をしている、住宅ローンや教育費が家計の負担になっているなど、お金のことで悩んでいる方からの相談を受け付けています。

◆相談できる方

県内に在住または在勤、在学の方

◆電話相談

いちはやい

☎ **045-312-1881**

月曜～土曜(年末年始、かながわ県民センター休館日を除く) 13:00～18:00

◆面接相談(予約制)

事前に上記 ☎045-312-1881で要予約

◆相談窓口設置場所

かながわ中央消費生活センター
(横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2

かながわ県民センター内)

消費生活出前講座

消費生活情報や消費者被害に遭わないポイント等をお話する講師を無料派遣!

テーマ例

- ・最近の悪質商法の手口は?対処法は?
- ・クーリング・オフってどんな仕組み?
- ・賢いクレジットカードの利用法は? など

1.相談

テーマ、日時(30分～120分間)、会場を決めて、まずは電話でご相談を。(会場費はご負担ください。)

2.申込み

申込用紙に必要事項を記入し、ファクス、郵送等で1ヶ月前までにお申込みください。

3.打合せ

派遣講師と内容や進め方について、電話で直接打合せを。

4.当日

会場に直接、講師が出向きます!

◆問い合わせ先

消費生活課消費者教育推進グループ

☎ **045-312-1121**

(内線2641～2642)

町内会、老人会、ご近所のグループ、学校、社内研修、高齢者・福祉関係施設のスタッフ研修など、ニーズに合わせてご利用ください。



「消費者ホットライン」が、新しい番号「188番」に変わりました

消費者ホットラインとは?

消費生活における各種トラブルにあったときに、トラブル解決のための助言やあっせんを行う身近な消費生活相談窓口につながります。身近な相談窓口の電話番号がわからない場合は、「消費者ホットライン」をご利用ください。

☎ 消費者ホットライン

局番なし

188

イヤヤ!泣き寝入り!

平成27年7月1日より、消費者ホットラインの電話番号が変わりました。(※旧番号も引き続きお使いいただけます。)

身近な相談窓口につながります



キャラクター
ニヤン吉!



県消費生活課
ホームページは

かながわの消費生活

検索

<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f100548/>

