

かながわ くらしテキスト



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。「ニヤ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	高齢者の相談も増えている、サイトに関するトラブルって?	
	● 神奈川県内の消費生活相談 最新情報!.....P2~3	テ 手をとりあい
	● 事例紹介① 「閲覧していたら突然請求画面に!?~ワンクリック請求編~」・・P4~5	キ 希望の明日へ
	● 事例紹介② 「メールに身に覚えのない請求が...~架空請求編~」.....P6~7	ス ステップアップ!
	お知らせコーナー ● 「『振り込め詐欺』にご注意を」「『悪質商法目安箱』のご案内」.....P8	ト ともにつろう 「消費者市民社会」

〇×クイズ

インターネットはいろいろ便利だけど、トラブルに遭う可能性も考えておかないと...これって〇? ×?

- ① インターネット通販で購入したものは、受け取ってから8日以内ならクーリング・オフできる。
- ② 大手通信会社を名乗る代理店からインターネット接続回線のサービス乗り換えの勧誘が、よく理解できない部分があったが、大手で信用できるから契約した。
- ③ 高級ブランドの正規品が通常の1/3で売っていたら、安すぎると思って疑ってみるべきである。

※答え・解説は P3 へ

※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 H27 相談概要](#) [検索](#)

平成27年度上半期(4月から9月)の相談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苦情相談件数は、**33,818件**。平成26年度上半期と比べ3.2%減少しています。
- 苦情相談の多い品目を見ると、『**ワンクリック請求**』や『**架空請求**』などの『**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**。前年度同期と比べると、8.6%増加しています。
- 前年度同期と比べて増加率の大きい品目は、「インターネット接続回線」(注2)が65.7%増加。「ワンクリック請求を解決する」などとインターネットで広告を出している「**興信所**」(注3)に関する相談も、55.9%増加しています。

苦情相談の多い品目 上位5位

順位	品目	件数	前年度 同期比	コメント
1	デジタルコンテンツ	7,721	↑	幅広い年代から相談が寄せられています。「架空請求」が増加中!
2	不動産貸借	1,656	↑	いわゆる悪質商法ではないけれど、毎年上位に。20歳代~40歳代からの相談が中心。
3	工事・建築	1,366	↓	新築工事や屋根工事、塗装工事など。相談の約半数が訪問販売。
4	商品一般	1,124	↓	身に覚えのないクレジットカードの請求、個人情報がもれている、不審な電話勧誘…など、いろいろ。
5	インターネット接続回線	1,122	↑	前年度から引き続き増加中!

デジタルコンテンツは、中でも「架空請求」が増加中なのね。



前年度同期と比べて増加率の大きい品目

品目	件数	前年度 同期比	事例
インターネット接続回線	1,122	65.7%増	料金プランの変更だと思ったら、違うプロバイダへの変更契約だった。
興信所	212	55.9%増	ワンクリック請求の解決をうたう「消費者センター」に相談したら、興信所だった。高額な手数料を請求された。
モバイルデータ通信	351	51.9%増	契約時に説明がなかったのに、通信速度制限がかかった。
健康食品	598	28.3%増	「お試し」のつもりで注文したら、定期購入になっていた。

「興信所(こうしんじょ)」? ほくは、あまり聞いたことない言葉だニヤ。



(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。

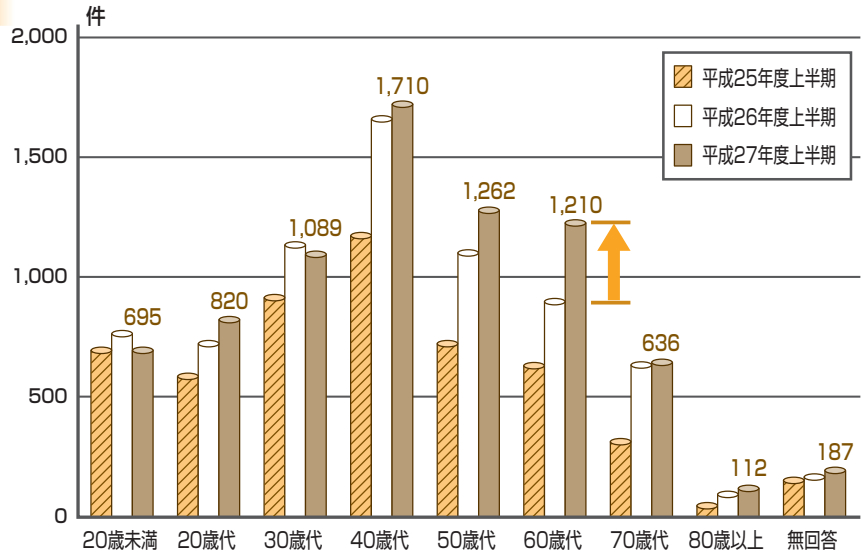
(注2)インターネット接続回線： プロバイダやインターネット回線の料金や、サービスの内容に関する相談。

(注3)興信所： いわゆる探偵事務所など、調査業を行っている事業者に関する相談。

「デジタルコンテンツ」って、若者だけの話？

- 「デジタルコンテンツ」の相談件数を年代別にみると、「60歳代」が大きく伸びています。
- 若者に多い相談と思われがちですが、「60歳代」の相談は、「30歳代」より多くなっています。
- 「デジタルコンテンツ」の相談件数を、65歳以上の高齢者に限って見ると、前年度同期比では、16.0%増加となっています。

デジタルコンテンツの年代別相談件数推移



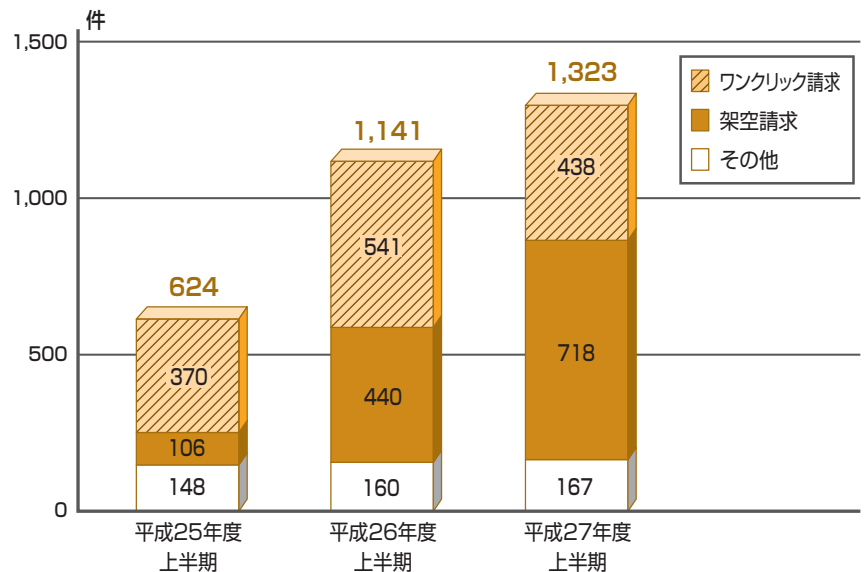
ふむふむ。若者だけの話じゃないんだニヤ。



高齢者の「ワンクリック請求」「架空請求」に関する相談は、どんな状況？

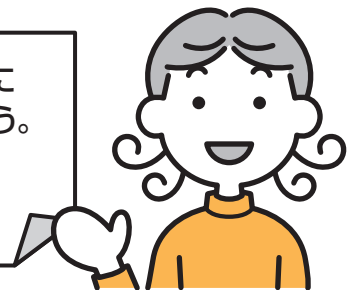
- 高齢者の「デジタルコンテンツ」を相談内容別で見ると、「ワンクリック請求」「架空請求」が、平成27年度上半期では約9割を占めています。
- また、「ワンクリック請求」や「架空請求」を受け、あわてて解決方法をインターネットで探し、表示された「相談センター」に相談したところ、本来必要ない「解決料」や「個人情報削除料」を請求されたという相談も増えています。

高齢者(65歳以上)のデジタルコンテンツに関する相談の推移



高齢者の相談も増えている、「デジタルコンテンツ」にまつわるトラブル。特徴的な事例2つを見てみましょう。

- ◆「ワンクリック請求」関係・・・P4～5へ
- ◆「架空請求」関係・・・・・・・・・・P6～7へ



P1 ○×クイズ答え・解説 ▶ ① = × インターネット通販にはクーリング・オフが適用されません。返品は事業者が定めた規約によることとなりますので、注文の前に必ず、規約を確認しましょう。 ② = × まずは契約内容を理解することが大切。中には大手通信会社を装った悪質な事業者もいますので、注意が必要です。 ③ = ○ ブランド品が極端に安い、連絡先に住所、電話番号の記載がない、法人なのに振込先が個人の名前になっている…こんなサイトは要注意です。

事例紹介①「閲覧していたら突然請求画面に!?!~ワソクリック請求編~」

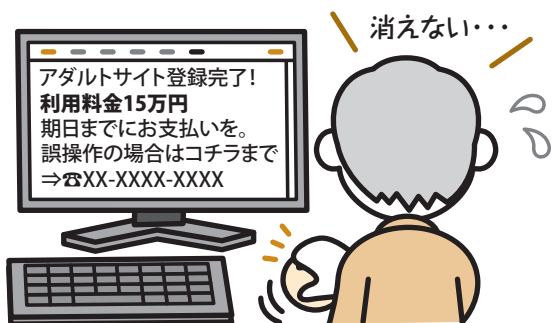


インターネットで“無料”の動画を見たり、サイトを閲覧しているうちに、突然、請求画面になってしまって困った…という経験はありませんか？
ここでは、梅吉さん(70歳代 男性)のケースを見ていきましょう。



1 ある日、インターネットで“無料”の動画などを見ていたところ、画面が突然、請求画面に…

パソコン画面「アダルトサイト△△△△に登録完了しました!利用料金15万円を、期日までに支払ってください。誤操作の場合はコチラまで ⇒ ☎XX-XXXX-XXXXへ。」



2 パソコンを再起動しても、請求画面が消えない。

梅吉さん「登録するつもりなんてないのに、どうしよう。再起動しても請求画面が消えないし、どうしたらよいか分からない。登録を取り消してもらわないと…」

請求画面が消えなくなった時は、P5お役立ち情報へ。

3 仕方なく、問い合わせ先に連絡したところ…

サイト業者「正式に登録されていますので、利用料金は支払ってもらいます。こちらにはあなたが利用した履歴が残っています。支払方法は…」

無料とあったし、登録するつもりもなかったのに、取り消して欲しいのだが…



キーワードチェック！ ポイント(手口)

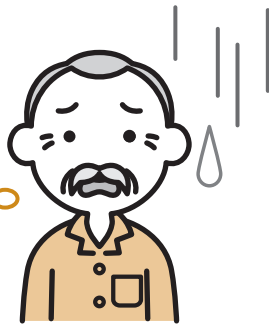
◆「画面が突然、請求画面に」「アダルトサイト」「登録完了」

無料の動画やサイトを閲覧していたはずが、「はい」「YES」などのボタンを押した途端、突然「登録完了」となり、利用料金などの請求画面に誘導されます。芸能や健康情報など、いろいろなサイトから誘導される場合があります。

◆「請求画面が消えない」「問い合わせ先に連絡」

「請求画面を消そうと思っても消えない」といったトラブルが多く、問い合わせ先に連絡すると、サイト業者から「○日以内に支払えば半額でよい。」と言われたり、脅すような口調で支払いを迫られる、などの事例があります。

こちらにはあなたの
利用履歴が残って
います…



4 こんなことになるなんて…

梅吉さん「利用履歴が残っていると
言われると、不安になる。あきらめて支
払うしかないのだろうか？どうすれば
よいのだろう。」

キーワードチェック！ ポイント(対処法)

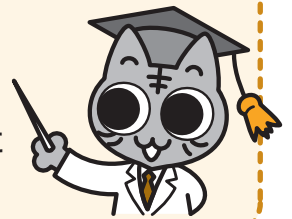
◆「どうすれば」

動画やサイトを閲覧しただけで、突然契約が成立したり、個人情報特定されることは
ありません。

- 虚偽の請求画面でだまそうとしていますので、無視をして大丈夫です。
- 自分から連絡をしてはいけません。慌てて支払わないようにしましょう。

～もし、自分から業者に連絡をしてしまったときは？～

電話番号を知られてしまった可能性が。不安なときは、留守番電話や登録した
番号以外からの着信拒否設定等をして様子を見ることをおすすめします。



お役立ち情報

請求画面が消えなくなった時には…

- 独立行政法人 情報処理推進機構
「情報セキュリティ安心相談窓口」

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/>

☎03-5978-7509

受付時間

平日10:00～12:00
及び
13:30～17:00



電話以外にも、メール、
FAX、郵送の方法も
あります。くわしくは、
ホームページをご確認
ください。

インターネット以外でも、
最近の身近なトラブルとして…



マイナンバー制度に便乗した 不審な電話や来訪にご注意!



マイナンバーの通知に関連して、「口座番号を
教えてほしい」「個人情報を調査する」といった
不審な電話等の相談が寄せられています。

- ◆ 不審な電話はすぐに切り、来訪の
申出があっても断りましょう。
- ◆ 万が一金銭を要求されても、決して
支払わないようにしましょう。

<マイナンバー制度全般の問い合わせは>

- マイナンバー総合フリーダイヤル
☎0120-95-0178

受付時間

平日
9:30～22:00
土日祝日(年末年始を除く)
9:30～17:30



消費者トラブルで困ったとき、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

(局番なし) **188** 番へ!

事例紹介② 「メールに身に覚えのない請求が…～架空請求編～」



携帯電話に、身に覚えのない有料サービスの料金支払いを求めるメールが…放っておいてよいのか、戸惑ったことはありませんか？
ここでは、桃子さん(60歳代 女性)のケースを見ていきましょう。



① ある日、携帯電話に、知らないところから、メールの着信が。

メール画面「支払い督促最終通告:こちらは、〇〇〇〇です。あなたの有料情報サイト利用料金が未納となっています。期限までに支払いをしないと、財産の差押え、裁判等の法的手続きをとらせていただきます。至急連絡ください。」



件名:支払い督促最終通告
こちらは、〇〇〇〇です。あなたの有料情報サイト利用料金が未納となっています。期限までに支払いをしないと、法的手続きをとらせていただきます。至急連絡ください。

支払っていただけない場合は、ご自宅まで債権回収に伺います。



② 身に覚えがないと思いつつも、不安になり連絡したところ…

サイト業者「あなたの利用履歴の証拠があります。支払方法はコンビニでギフト券を購入し、その番号を連絡してください。支払っていただけない場合は、身辺調査のうえ、ご自宅まで債権回収に伺います。」

キーワードチェック！ ポイント(手口)

◆「利用料金が未納」

請求の名目は、「利用料金」以外にも、事務手数料や登録料、債権など、さまざまなケースがあります。また、請求の名目に応じ、サイト業者以外にも、弁護士や司法書士、調査会社、公的機関に似た名称などを名乗ることも。

◆「法的手続き」「身辺調査」「債権回収」

身に覚えのない内容であっても、財産の差押え、裁判等の「法的手続き」や、「身辺調査」「債権回収」などと言われると不安になりますが、それが「架空請求」の手口です。

③ 言われたとおり支払わないと、本当に大変なことになるの？

桃子さん「身に覚えがないけど、証拠があるなんて…大変なことになったら困るし、支払った方がいいのかしら。どうすれば？」



キーワードチェック！ ポイント(対処法)

◆「身に覚えがない」「大変なことになるの?」「どうすれば」

- 身に覚えのない不審な内容であれば、放っておいて大丈夫です。
- 連絡をすると、新たな個人情報を知られてしまうこととなります。相手にしないようにしましょう。



不安をあおる手口だけでなく、こんなケースも…

～不審なメールあれこれ～

「あなたに大金をあげます」

…そんな“おいしい話”はありません!!

例えば、こんなメールをきっかけに…



- ◆ サイト会員からの **寄付金** の分配金を差上げます。
- ◆ 私は **富豪** だが、身寄りがないので **遺産** をあなたに渡したい。
- ◆ あなたにお金を **プレゼント** したいので会いたい。
- ◆ あなたにお金を **援助** してあげたい。
- ◆ サイト内で相談に乗ってくれたら、高額な **報酬** を払います。

多くの場合、メール相手とやりとりしているうちに、有料の出会い系サイトなどに誘導され、「大金をもらう」どころか、利用料やポイント代と称した多額の費用を支払ってしまうトラブルが起きています。



「だまされた」と気づいても、メールの相手からお金を取り戻すことは困難。「おいしい話」は、絶対にありません。だまされないようにしましょう。



消費者トラブルで困ったとき、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

(局番なし)

188 番へ!

電話でお金を要求する息子はサギ!? ～「振り込め詐欺」にご注意を～

県内における「振り込め詐欺(オレオレ詐欺)」の平成27年被害総額は、約22億円となり、大変深刻です。また、被害の手口の傾向は、お金を受け取りに来る「手渡し型」となっています。

在宅中も留守番電話設定に! 犯人は、声を録音されるのを嫌がります。

神奈川県警察では、在宅中も留守番電話に設定し、不審な電話には出ないように注意を呼びかける「留守番電話大作戦」を実施中!



(音声案内)
ただいま留守に
しております。
ご用件のある方は
メッセージをどうぞ...



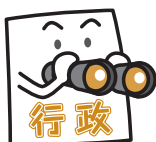
「私だけは大丈夫」
の油断は禁物!



不審な電話があったら、最寄りの警察へご相談を。
また、「あの部屋は振り込め詐欺の犯人たちが使っている?」
など、振り込め詐欺に関する情報は、下記までお寄せください。

神奈川県警察 振り込め詐欺情報専用ホットライン ☎045-651-7970

[受付時間] 平日8:30～17:15



悪質商法目安箱 ～情報提供をお待ちしています～

県では、訪問販売や電話勧誘販売等による不当な取引行為を行う事業者への指導を、より一層進めるため、通報用ホームページ「悪質商法目安箱」を開設しています。

例えばこんな情報、ありませんか?



「屋根の無料点検に来た。」といって訪問し、点検後に「このままでは雨漏りする。」などと不安をあおって補修工事を勧誘し、契約させる。



「不用品の買取をしている。衣類や雑貨を買い取るので訪問させてほしい。」と電話し、訪問査定後、「衣類や雑貨はほとんど価値がないので買い取れない。指輪やネックレスはないか。」などと言って強引に貴金属を買い取る。

事業者からの勧誘等で少しでもおかしいと感じたときは、情報をお寄せください。

<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f532147/>

問い合わせ先: 消費生活課指導グループ ☎045-312-1121 (内線2630～2633)



相談は
こちら

身近な相談窓口につながります

消費者ホットライン



局番なし

イヤヤ! 泣き寝入り!

188番



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/>

