



消費生活センター便り



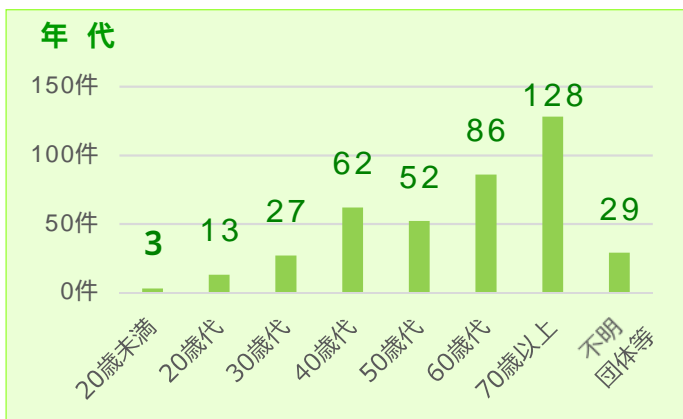
石狩市消費生活センターで

令和元年度に受けた相談は 400 件

どんな相談が多いと思いますか？



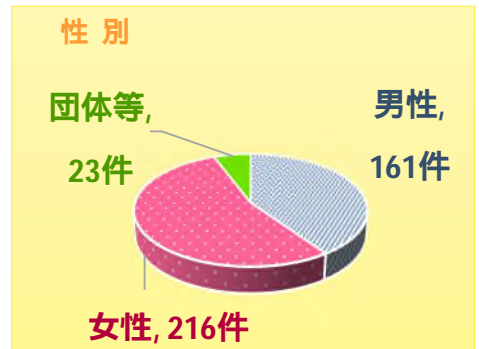
インターネット取引でのトラブルが増えています！



石狩市消費生活センターに寄せられた相談件数は、平成30年度の336件から64件増加し、400件でした。相談者を年代別で見ると、60歳以上の方からの相談が214件で全体の半数以上(53.5%)を占めています。性別では、男性より女性からの相談が多いことがわかります。センターの開設が平日であることや、架空請求等の女性をターゲットにした事例が多いためと考えられます。また、消費者被害防止ネットワーク設立(平成29年9月)以降、ネットワーク構成機関である高齢者を見守る施設等の関係者から寄せられる相談も年々増加しています。

相談で最も多かったのは昨年度と同様「身に覚えのない請求」に関する内容です。一昨年から全国的に多発したハガキによる架空請求の相談は60件(平成30年度は88件)と減少しましたが、封書が届いたり、**実在する事業者名をかたる**ケースが増加しており、引き続き警戒が必要です。

郵便物だけでなく、**パソコンや携帯電話に「利用料金の未納がある」というメールが届いた、実在する事業者名(宅配業者、通販事業者、携帯電話会社など)で偽サイトに誘導するメッセージが届いた、債権回収会社を名乗る電話で「未払金がある」と言われた**など、詐欺が疑われる相談が増えています。



次に多いのが電気通信関連の相談です。電話で「インターネットの料金が安くなる」「使用中の電話回線が使えなくなる」などと強引に契約を迫られ、よく分からないまま光回線の契約をしたという相談が増えています。

最近の傾向としてインターネット取引におけるトラブルの急増が目立ちます。「スマホで健康食品をお試し価格で注文したら定期購入契約だった」「アダルトサイトにログインしただけで高額請求を受けた」「未成年の子どもが知らない間にオンラインゲームで高額課金をしていた」などの相談が年々増えており、スマートフォンの普及に伴って年齢を問わずトラブルが生じています。インターネット取引は便利な反面リスクが伴うことを理解し、利用環境や契約内容をしっかりと確認することが大切です。ライフスタイルが変化し、便利さ快適さが増す中で、商品やサービスは多様化かつ複雑化しています。悪質商法や架空請求を見極める「消費者力」を身につけることが、トラブルを未然に防ぐ最大の対処法と言えるでしょう。

商品別

相談件数上位		主な相談事例	
1	90件	商品一般	ハガキや封書の架空請求や不当請求に関する相談
2	85件	通信・運輸サービス	出会い系サイトや情報商材、光回線などインターネット回線契約に関する相談
3	48件	土地・建物・設備	住宅リフォームや、賃貸アパート契約などに関する相談
4	35件	教養娯楽品	新聞購読契約や、携帯電話・スマートフォンなどの端末に関する相談
5	28件	食料品	健康食品などに関する相談

注意

新型コロナウイルスの感染拡大に 便乗した悪質商法が増えています！

正確な情報に基づいて冷静に対応しましょう。

便乗した消費者トラブルが発生していますので十分注意しましょう。



全国の消費生活センターに寄せられている相談事例

【なりすまし】

- 事例1 市の新型コロナウイルス対策室を名乗り、個人情報聞き出す不審な電話を受けた。
- 事例2 携帯電話会社で、「新型コロナウイルス関係の助成金を配布する」とのメールが届いた。
- 事例3 自宅の固定電話に「新型コロナウイルスの検査が無料で受けられる。マイナンバーが必要。これから自宅に行く」という電話があった。
- 事例4 信用金庫の職員を名乗る電話があり、「新型コロナウイルスの関係で必要」と言われて、口座番号と暗証番号を聞かれた。
- 事例5 水道局をかたり、「新型コロナウイルスが付着しているので除去する」との不審な電話があった。
- 事例6 「保健所の依頼で来た」とかたる事業者から、「新型コロナウイルスの検査薬を販売する」と勧誘された。



【オレオレ詐欺】

- 事例7 息子を名乗って「会社の上司に借りたお金を返してほしい」と電話があり、その上司から「新型コロナウイルスで困っているのですぐにお金を返してほしい」と頼まれ、現金を渡した。

【その他】

- 事例8 「新型コロナウイルスが水道水に混ざっている」と不審な電話がかかってきた。
- 事例9 「新型コロナウイルスに下水道管が汚染されているので清掃します」とのメールが届いた。
- 事例10 排水管高圧洗浄のチラシを見て電話したら、「排水管が新型コロナウイルスで汚染されている」と言われた。
- 事例11 「行政からの委託で消毒に行く」という電話がかかってきた。
- 事例12 「マスクが購入できる」という SNS の広告を見て通販サイトで申し込んだが不審だ。
- 事例13 「マスクを無料で送付する」というメッセージがスマートフォンに届いた。
- 事例14 新型コロナウイルス流行拡大の影響で金の相場が上がるとして、金を買う権利を申し込むように言われた。

消費者へのアドバイス

- 「新型コロナウイルスが水道水に混ざっている」等の根拠のない話には絶対に耳を貸さないようにしましょう。
- 市役所などの行政機関の職員を名乗る不審な電話や、心当たりのない送信元からのメールには反応しないようにしましょう。
- 新型コロナウイルスに便乗した悪質な勧誘を行う業者には耳を貸さないようにしましょう。
- 不審に思った場合や、トラブルに遭った場合は、消費生活センター等に相談しましょう。
- 今後も新たな手口の勧誘が行われる可能性があります。少しでもおかしいと感じたら早めにご相談ください。

手口を知っておこう！



国民生活センターのホームページで新型コロナウイルス感染症関連の消費者トラブルの最新情報を確認することができます。



「こまったな…」と思ったら、相談してください！

石狩市消費生活センター ☎0133-75-2282

石狩市役所1階(平日 午前10時～午後4時)

※ 土日・祝日の電話相談は消費者ホットラインへ

消費者ホットライン 188

日本全国のお近くの消費生活相談窓口をご案内します。