

# 北海道消費者被害防止 ネットワークニュース No.46

【事務局】北海道立消費生活センター <http://www.do-syouhi-c.jp> (指定管理者(社)北海道消費者協会)  
〒060-0003 札幌市中央区北3条西7丁目 北海道庁別館西棟2階 TEL 011-221-0110 FAX 011-221-4210



十勝管内の消費者被害防止ネットワークセミナーが、10月5日(水)帯広市で開催されました。

セミナーには、十勝管内の10市町村と十勝総合振興局、北海道消費者協会等25名が出席しました。

まず、北海道消費者協会の村上早苗非常勤講師より、十勝管内の最近の消費者被害の実情について説明があり、続いて、各地域から活動状況について報告がありました。浦幌町では、不審な「買い取り業者」が町内に現れたため、役場や消費者協会、警察が連携し、不審車両を追尾し、町内から締め出した成果の報告がありました。また、清水町では、来年春を目途に、地域ネットワーク設立をめざしているとの報告もありました。

同じく、後志管内でも消費者被害防止ネットワ

ークセミナーが、10月18日(火)倶知安町で開催されました。

セミナーには、後志管内の4市町と後志総合振興局、北海道消費者協会等16名が出席しました。地域ネットワークのある「岩内町」「倶知安町」「小樽市」からそれぞれ、ネットワークの取り組みやメリットについて報告がありました。なお、岩内町は今年5月に4団体で設立しましたが、活動の広がりをみせ現在13団体で活動しているとの力強い報告もありました。

両セミナーとも、参加者一同、あらためてネットワークの重要性を再確認しました。

なお、当セミナーは、来年2月7日(火)札幌市(道立消費生活センター)と上川管内(2月、場所未定)で開催されます。詳しいことは、北海道消費者協会、啓発部までお問い合わせ下さい。

若者の消費者トラブル  
防止キャンペーン

## 特別相談を実施します

～ 困ったときは、すぐ相談！ ～

平成23年12月1日(木)、12月8日(木)、15日(木)、22日(木)の4日間  
(受付時間17:30～19:30)

相談電話番号 050-7505-0999

実施場所:北海道立消費生活センター

(札幌市中央区北3条西7丁目北海道庁別館西棟2F)



## 急増するスマートフォンのトラブル

パソコンのような多様なウェブサイトアクセスしたり、アプリケーションソフトをダウンロードして利用者が機能の追加をすることができるスマートフォンの普及が急速に進んでいる。その一方で、スマートフォンの特性についての情報が消費者に十分行き渡らず、従来の携帯電話の延長線上で利用され、トラブルが生じている。スマートフォンに関する2011年度の相談件数は、1789件（2011年10月31日までの登録分）であった。2010年度同時期（542件）と比較しても、3倍以上の相談が寄せられている。

今後もスマートフォンを利用する消費者の増加が予想されるが、事業者と消費者の情報格差は大きく、事業者にとって「スマートフォンだから当たり前」ということでも、消費者には当たり前ではないことが多い。さらに、スマートフォンの機能は、「パソコンに近い」とも言われるが、毎日持ち歩いて使うので、不具合が生じると不満がより大きい、多くの場合、通信契約の解約料もかかるなど通信契約と密接に関連していることなどから、トラブルの解決の面では、パソコンとも異なる特性を持っている。

### 【相談の主な類型】

- 【類型1】修理に出しても不具合が続く
- 【類型2】すぐに電池がなくなる
- 【類型3】メールやインターネットをあまり利用していないのに、パケット料金が上限額に
- 【類型4】通信制限があり動画が見られない



### 消費者へのアドバイス

- (1) テレビコマーシャルなどの広告のイメージだけで判断せず、機能の特徴を十分ふまえて自分の利用目的にあった商品選択をしてほしい
- (2) 不具合がおきた場合には、どのようなときに症状がおこったのかを確認しておく
- (3) アプリケーションソフトの内容をよく理解しないまま、むやみにダウンロードしない
- (4) 海外に持っていく場合には、必ず日本国内で事前に設定方法や課金の方法を確認しておくこと
- (5) トラブルにあったら、最寄りの消費生活センターに相談を

## スーパーやコンビニのATMへ誘導する還付金詐欺に注意!

### 【相談内容】

市役所等の職員を名乗る人物から「医療費の還付金があり、1時間以内に手続きが必要だ。指示する連絡先に電話するように」と電話があった。指示された連絡先に電話したところ、通帳とキャッシュカードを持って金融機関でないところのATMに行くように言われた。冷静になって考えてみるとおかしい。

### 【ひとこと助言】

市役所の職員を名乗り、医療費や社会保険料等の還付金手続きのためにATMへ誘導して送金させる「還付金詐欺」が、2011年度に入り再び増加しています。不審に感じたら、すぐに当該市町村役場や最寄りの警察署や、消費生活センター等にご相談ください。