

# 北海道消費者被害防止 ネットワークニュース No.63

【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(一社)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

## 特別相談「美容医療・審美歯科 契約トラブル110番」を実施します。

近年の美容に対する意識の高まりを背景として、美容医療サービスは広く普及し定着してきました。しかし、消費者庁によると全国の消費生活センターに寄せられた美容医療サービスに関する相談は平成22年からの3年間で5千件を超えており、なかには生命・身体に係わる危害に関連する相談も寄せられています。

これまでも独立行政法人国民生活センターより、消費者への注意喚起や関係省庁への要望は行われていますが、依然としてトラブルは多く寄せられています。このような事態をふまえ、本道におけるトラブルの現状を把握するとともに、被害の未然防止と救済を目的として、北海道立消費生活センターと札幌弁護士会が共同で特別相談を実施します。

相談は無料です(通話料のみ負担)。相談員と弁護士が一緒にお話を伺います。

**相談受付：平成26年11月22日(土) 10:00~15:00**

**特設電話番号：011-271-2221(当日のみ)**



詳しくはセンターホームページに掲載予定です。 <http://www.do-syouhi-c.jp/>  
※電話相談のほか来所相談も受け付けます。なお来所相談は事前予約が必要です。  
主催：北海道立消費生活センター・札幌弁護士会

北海道立消費生活センターにはこんな相談が寄せられています。

### 事例1 高額な審美歯科の治療費を払ったのに、治療が進まず…

自由診療もしている歯科医院に審美治療で2年前から通院しており、私は歯の噛み合わせ矯正と上下の歯のセラミック修復を依頼し126万円を現金で支払った。上の歯は全ての治療が終わり見た目はきれいになったがぐらついている。下の歯は仮歯のままでセラミック修正をしてもらう予定だがいつまで経っても治療してもらえない。いつ頃治るのかを医師や事務員に確認しても「セラミック技工師が遠方にいるので、いつ出来上がるのかわからない」と言って全くこたえてくれない。約束通りの治療をしてほしい。126万円も支払ったのに治療内容や治療期間にも疑問がある。(30代、女性)



### 事例2 勧められた美容整形手術をしたのに、2週間でもとにもどってしまって…

ほうれい線の皺が気になるのでエステ店で相談したら、美容整形外科病院を調べて教えてくれたので行った。「高齢なので切らないで特殊な糸を使ってできる手術をした方がよい」と説明を受け、「50万円の手術費用で5年間は保てるのでその間にお金を貯めて次の手術を受けられる」と手術を勧められ契約。翌日、現金を用意して病院に行った。麻酔をかけて顔のリフトアップの手術が始まってから、医師に、「切ったほうがよいかもしれない」と言われた。手術前にきちんと説明してほしい。手術後一度皺は目立たなくなったが、2週間で効果がなくなった。納得できず、返金してほしい。(60代、女性)

### 事例3 転居し通えず、レーザー脱毛の未施術分を返金してほしいが…

5年前にホームページを見て医療機関でレーザー脱毛の受診をすることを決めた。ワキ脱毛5回コースを契約し、4回目の施術の時に全身脱毛の契約もしたが、転居し通えなくなり、2年前に最後の施術を受けている。交付されている料金表によると、ワキ脱毛は終了しているが、全身脱毛の未消化分が12万円程あると思う。最初に医師の診察を受けたが、施術は医師ではなかったと思う。契約書面は交付されていないが、注意事項を書いた紙は渡されており、「中途解約については、治療料金は、いかなる理由においても返金されません」と記載がある。未消化分の返金は無理なのか。(20代、女性)

### 事例4 割引価格のはずがその日のうちに130万円以上の高額な包茎手術をされて…

ホームページの広告を見ると、WEB割引で73,500円のところ、63,000円で治療でき、オプションを付けても20万円程度にしかならないような料金の記載だったので、包茎手術の診察とカウンセリングを受けるため、クリニックへ予約を入れた。診察の後、「このままでは感染症の危険があり、癌を引き起こす可能性がある、膜を広げる手術も必要、大きさによって金額が別設定になる」などと言われ、130万円程の治療プランを提案された。保険適用で手術する病院はほとんどなく保険適用外でやるしかないとも説明された。高額で払えないと言うと、クレジットを組めると言われるままに契約書や確認書にサインし、その日のうちに手術を受けた。後から調べて相場とかけ離れて高額だと気付いた。今月中に50万円を指定された口座に振り込み、残りをクレジット12回払いで支払うことになっている。減額してほしい。(20代、男性)

## 北海道消費者被害防止 ネットワークの新構成団体をご紹介します

前号でご紹介したとおり、平成26年度より北海道消費者被害防止ネットワークに新たに以下の4団体が構成団体として参加しています。

- ・NPO法人 消費者支援ネット北海道
- ・(公社)全国消費生活相談員協会北海道支部
- ・(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会北海道支部
- ・北海道生活協同組合連合会

今号では「NPO法人 消費者支援ネット北海道」と「(公社)全国消費生活相談員協会北海道支部」をご紹介します。



#### ◆◆◆NPO法人 消費者支援ネット北海道◆◆◆

平成19年6月、国は、悪質商法による消費者被害を未然に防止し、消費者全体の利益を守るため、内閣総理大臣が認定した「適格消費者団体」に、事業者の不当な行為に対する差止請求権を認める消費者団体訴訟制度を導入しました。

それを受けて、消費者団体、学識者、弁護士会、司法書士会が連携してオール北海道の「適格消費者団体」を目指した「特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道」が平成19年12月に設立されました。

その後、平成20年4月にNPO法人格取得、6月に法律家を中心とする検討委員会の発足、そして、平成22年度2月25日付で北海道初、全国で8番目の内閣総理大臣から適格消費者団体に認定されました。

現在では4つの検討グループが、月1回の定例会議のほかにもメールリストによるグループ員同士の意見交換などで消費者被害の調査・研究、さらには事業者への改善の申入れを行い、契約書の不当条項の是正や消費者に誤解が生じないように販売時の注意書きの改善要望など、消費者全体の利益のために活動を続けています。(事務局長 大嶋)



## ◆◆◆(公社)全国消費生活相談員協会北海道支部◆◆◆

平成26年度より、北海道消費者被害防止ネットワークへ参加させて頂くこととなりました。参加要請を頂きましたことに感謝申し上げます。

公益社団法人全国消費生活相談員協会は、消費生活相談、消費者啓発、適格消費者団体等の活動を通じて社会公益を実現することを目的としている団体です。構成メンバーは主として、全国の自治体等の消費生活相談窓口で相談業務を担っている消費生活相談員です。その専門性を生かし、消費者被害の未然防止や拡大防止のために様々な活動を行っており、その一環として、北海道支部では、毎週土曜日、消費生活相談も実施しています。今、消費者被害の背景は複合的かつ複雑な状況がある中、被害防止のためのネットワークは大きな役割を担っていると思います。ネットワークの一員として、当団体の特性を生かしその役割の一端を担うことができましたら大変うれしく思います。

どうぞよろしくお願いいたします。(事務所長 長原)



### 地域ネットワークの活動を紹介します。



#### 今回は小樽・北しりべし



このコーナーでは各団体の活動を紹介しています。今回は小樽・北しりべし消費者被害防止ネットワークを紹介いたします。

#### 22団体でスタート。現在は55団体と6市町村に

平成17年11月、小樽市・小樽消費者協会・小樽警察署の三局で立上げ、事務局を消費者協会に置き22団体の加入で小樽消費者被害防止ネットワークとしてスタートしました。

また平成23年4月、消費生活相談体制の広域化に伴い小樽・北しりべし消費者センターとして、小樽市・積丹町・古平町・仁木町・余市町・赤井川村の1市5町村の相談を受け付けています。

年に1回定例会議を開催していますが、24年度の会議で若年者関係が5団体と少なかったため、25年度小樽市内の小、中、高校の生活指導委員会・PTA連合会などを事前に三役で訪問し、さらに全高校に参加要請を行なった結果、校長会ほか14団体が出席し、現在6市町村55団体で構成されています。社会福祉協議会・老人クラブ連合会・司法書士会・金融機関・医師会・教育機関・弁護士会のほか建築士事務所協会、地域包括支援センター、後見人センターや市役所関係部局とは特に緊密な連携をとりながら解決を図っています。

#### 高齢者・若年者分科会にて活発な討議

今年度の定例会議は7月28日に開催し、全体会議には32団体43名が出席、続けて行われた高齢者分科会には21団体26名、若年者分科会には10団体11名の参加がありました。

弁護士によるネット専用仮想クレジットカードの問題点等、最新の事例紹介についての講演後、両分科会に分かれて熱心な討議が行われました。25年度から分科会の議事進行を理事から相談員に代えてからは事例の紹介なども折りませ会議がより活発になったということでした。

またメールを登録している団体に対しては緊急情報等も発信されています。

9月1日には「高齢者宅を点検と称して訪問する窃盗事案」の注意喚起がメール配信されました。この事件は8月28日に2件立て続けに発生したもので、電力会社を装いブレーカー・コンセントなどの点検と称し各部屋に入り、住居内の財布から紙幣・小銭が抜き取られたというものです。この情報は、会員からネットワーク事務局に寄せられました。



広域化にともない小樽市を核としての活動の広がり、今後とも期待されます。



# LINEなりすまし詐欺

## 急増中!!

### こんなメッセージに注意!



友達 A さん



友達 A さん

何してます?忙しいですか?

どうしましたか?



友達 A さん

コンビニでウェブマネー買うのを手伝ってもらえますか?

いいですけど、どうして?



友達 A さん

いま忙しいので、先にあなたに買ってもらっていいですか?

わかりました。いくらですか?



友達 A さん

10000点のカードを3枚買ってください



友達 A さん

購入したカード番号の写真を送ってください



-特徴その1-

### 電子マネーの購入を求める

「web money」や「iTunes」のプリペイドカードを買うように求めてきます!



-特徴その2-

### 文章の作りが不自然



日本語がおかしい...

-特徴その3-

### カードの写真を要求する

写真を送ると...

電子マネーは、すぐに使われて戻ってきません!

## ~ LINEなりすまし詐欺に遭わないために ~

- LINEを使った電子マネー購入の求めには応じない  
家族や友達からのお願いでも、本人と直接話しましょう
- パスワードを使いまわさない  
パスワードは、サービスごとに使い分けてアナログ管理しましょう

