

北海道消費者被害防止 ネットワークニュース No.114

【事務局】北海道立消費生活センター <https://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 TEL011-221-0110 FAX011-221-4210

特別相談「消費者トラブル110番」を実施しました

北海道立消費生活センターは、札幌弁護士会と共催で、毎年2回、休日に特別相談を実施しています。このたび3月4日(土)午前10時から午後3時まで特別相談「消費者トラブル110番」を実施しました。相談当日は、電話や面談により消費生活相談員と弁護士と一緒に消費者からの相談に対応しました。概要は次の通りです。

1 相談件数及び相談者の属性等

- (1) 相談件数は15件
- (2) 契約当事者属性
 - ①契約当事者性別内訳……男性3件、女性12件
 - ②契約当事者年代内訳……20歳代1件、30歳代1件、40歳代3件、50歳代2件、60歳代4件、70歳代1件、80歳代2件、不明1件。
 - ③契約当事者の職業別割合内訳……給与生活者3件、自営、自由1件、家事従事者3件、学生1件、無職4件、不明3件。
 - ④相談者属性の内訳……契約当事者本人から相談13件、家族からの相談2件
- (3) この110番を知ったきっかけ…新聞6件、消費生活センター8件、その他1件。

2 主な相談事例

【事例1】雪害のため保険金で屋根修理等を行う予定だったが、契約書面を交わす前に勝手に工事をし、高額請求され納得できない。

【事例2】3年前に無制限の脱毛エステを契約したが、ホームページで事業譲渡があり契約が引き継がれないと知り、納得いかない。

【事例3】ネットの友人に暗号資産投資を勧誘されサイトに登録したがやめたい。個人情報の悪用が心配だが対応は。

その他には、賃貸住宅関連や衣類の買い取りトラブルなど多岐にわたる内容の相談が寄せられました。今後も札幌弁護士会の協力のもと、道民の被害救済、未然防止に取り組んでいきたいと考えております。

特別相談を実施するにあたり、各関係機関の皆様におかれましては、相談者への案内や、ウェブサイト等への掲載など、周知にご協力をいただきありがとうございました。

北海道立消費生活センター 相談専用電話 050-7505-0999
警察相談専用電話 #9110



令和4年度北海道消費者被害ネットワーク定例会議を開催

令和5年3月13日（月）、令和4年度北海道消費者被害ネットワーク」定例会議を開催しました。オンラインとの併用ではありますが、3年ぶりに集合型も実施し、構成員26機関・団体、オブザーバー1機関のみなさまにご出席をいただきました。各幹事団体からの資料に基づく報告ののち、以前よりも時間をとって、参加団体の皆様から活発な意見、情報提供、ご提案があり、大変有意義な時間となりました。ご意見やご提案等につきましては、今後の活動の中で活かせるよう検討していくことといたします。

特商法改正されてもなお、「定期購入」のトラブルは増加中

インターネット通販を中心に急増している「定期購入」のトラブルですが、新聞折り込み広告等でも同様に広がっており、特定商取引法が改正されても相談件数の大幅な減少は見られません。トラブルの未然防止のために、『見守り新鮮情報』等の啓発物を活用しましょう。

「見守り新鮮情報」（第447号『サンプルのはずが意図せぬ定期購入に』 【2023年3月28日：公表】（独）国民生活センター

新聞の折込広告で通常の半額の「拡大鏡」を見つけ、販売業者に注文の電話をした。その際「目に良いサプリメントのサンプルを送る」と言われた。

後日拡大鏡とサプリメントが届いたが、同封の「明細書兼請求書」には、拡大鏡が「プレゼント」、サプリメントが約3千円と記載されていた。その後2カ月連続、同じサプリメントが届いたので、おかしいと思い「明細書兼請求書」を改めて確認すると「1年定期」と記載があった。注文した覚えはない（80歳代）



PDF版

（独）国民生活センターHP：TOP→注目情報→見守り情報→見守り新鮮情報一覧
（PDF版もあります）

https://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mailmag/mj-shinsen447.html

悪質商法対策等に係わる啓発用チラシができました（消費者庁）

消費者庁では、リーフレットを作成し、HPで公開しています。（令和5年3月）
見守りのための研修や住民への注意喚起に活用しましょう。

靈感商法等の悪質商法対策に係る啓発チラシ 『気をつけて！ 悪質商法』（PDF）
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/teaching_material/material_011/

消費者契約法に係るパンフレット『知っていますか？ 消費者契約法』（PDF）
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/consumer_contract_act/public_relations/assets/consumer_system_cms203_230310_01.pdf



「見抜く力、断る勇気を」



「ちょっと 待った！」



「あれ？と思ったら
すぐ相談を」



「知っていますか？
消費者契約法」

気づいて
いますか？



「だまされリスク」チェック

日常には様々なリスクが潜んでいます。
あなたの身近に確実にあるリスクをチェックしましょう。

あてはまる項目に ☒ を入れてみましょう。

1. 知らない業者から突然連絡が来たことがある ☒
2. 内容をすべて理解することなく契約したことがある ☒
3. 知らない訪問者の話を丁寧に聞いたことがある ☒
4. 友人から投資話を紹介されたことがある ☒
5. 高価なものをひとりで決めて契約・購入したことがある ☒
6. 他者の外見から信頼できるかどうか判断できると思う ☒
7. 自分を含め多くの人は詐欺を見破れると思う ☒
8. 日常的にあいさつ以上の会話をする友人がいない ☒



なぜリスク？

裏面で心理学者が解説



編集・発行



独立行政法人
国民生活センター

チェックを入れた項目を確認してみましょう！

- 1 悪質業者はあなたの個人情報を手に入れている可能性が高いです。
家族になりすますことも簡単にできます。
- 2 保険やクレジットカードの契約約款をすべて読んで理解している人はいますか？
おそらく多くの方は理解していないと思います。
契約することで誰でもトラブルに陥るリスクがあります。
- 3 詐欺の入り口です。誰でも標的にされます。
訪問者の話は聞かないようにして、すぐに帰ってもらいましょう。
- 4 内容は必ず自分で確認しましょう。友人がよい情報だけを切り取って伝えている
可能性がありますし、そもそもすべての内容を理解していない可能性もあります。
- 5 買い物をするとき、すべての情報を検討して購入する人は多くありません。
多くの場合、自分にとって都合のよい情報だけに注目します。
第三者に相談することで、自分では気づいていないデメリットに気づくことができます。
- 6 他者の外見は、その人を知るうえで、手がかりになるとは限りません。
- 7 実際、詐欺を見破れる人は多くありません。
だまされていることに気づかないケースもあります。経験はあまり役に立ちません。
- 8 第三者の客観的な意見は非常に有効です。気軽に家族や友人、相談窓口にご相談しましょう*。
また、あなたも友人などの相談相手になりましょう。

「だまされリスク」を意識して、安全に楽しく生活しましょう。



* 困ったときは、
消費者ホットライン

☎188いややにご相談を！
最寄りの相談窓口
電話につながります

お住まいの自治体の相談窓口

編集・発行 独立行政法人国民生活センター広報部（法人番号 4021005002918）
〒108-8602 東京都港区高輪 3-13-22

執筆・監修 中央大学文学部教授 有賀敦紀
デザイン 株式会社アメージングデザイン

2023 年3 月発行