

相談件数は若干減少、60歳以上の方の相談は増加中!!

～平成24年度(2012年度)消費生活相談～

1 平成24年度の相談件数は9,044件

相談件数は平成23年度に比べて178件減少しました。しかし、「架空請求・不当請求」を除いた相談件数は39件増加しています。

2 60歳以上の方からの相談が増加を続ける

60歳以上の方の相談割合は毎年上昇を続けています。平成22年度に3分の1を上回り、平成24年度は39.9%でほぼ4割になっています。

3 「架空請求・不当請求」は減少続く

「架空請求・不当請求」は平成16年度をピークに年々減少しています。平成24年度は前年度に比べて217件減少しました。

4 あっせん*件数とあっせん率は増加

あっせん件数は前年度に比べて37件増加し、2年連続の増加となりました。同時にあっせん率も5.7%から6.2%に上昇しました。

*あっせん…消費生活センターが消費者と事業者の間の問題解決をはかるために助言・援助等を行うこと

表1. 平成24年度相談件数の年齢別割合

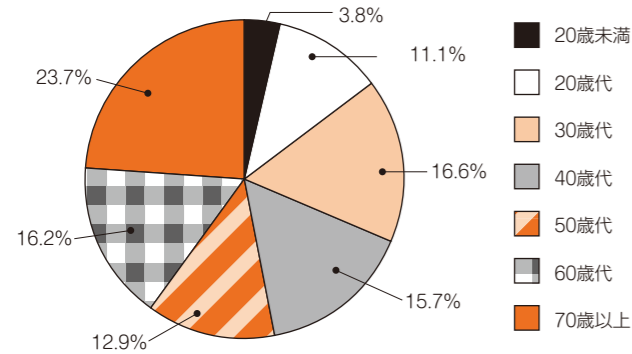
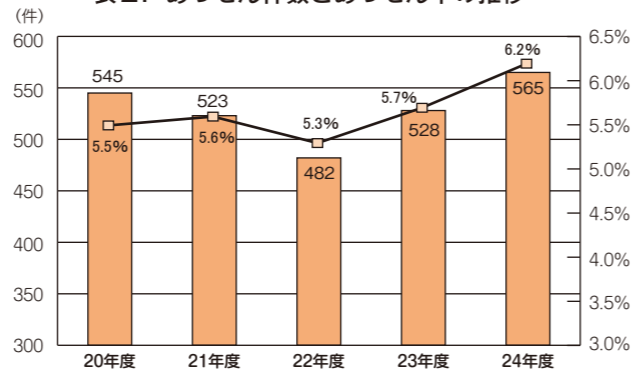


表2. あっせん件数とあっせん率の推移



5 商品・役務別の相談件数は、レンタル・リース・貸借が最多(架空請求・不当請求を除く)

相談件数の多い順に見ると、以下のとおりです。

第1位 レンタル・リース・貸借

賃貸住宅の契約や入居後のトラブル、敷金返還に関する相談が多くを占めています。相談件数は減少しました。

第2位 サラ金・クレジット等

ほとんどが多重債務などの借金返済に関する相談です。こちらも相談件数は減少傾向にあります。

第3位 通信情報提供サービス

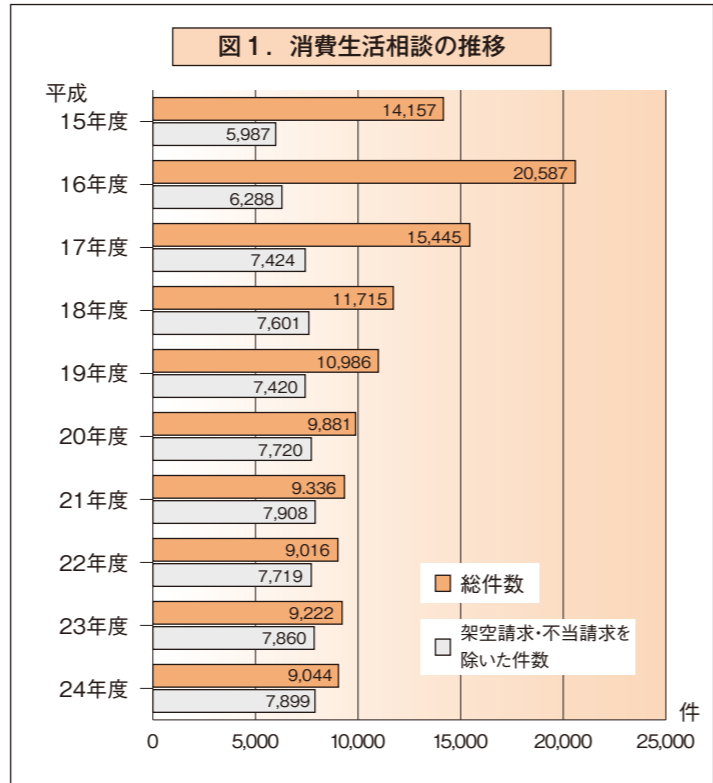
近年相談件数の増加が目立っています。特に詐欺的な「サクラサイト」などのインターネット上のトラブルが増加しています。

第4位 健康食品

昨年末あたりから「送りつけ商法」の相談が急増しました。件数も前年度から倍増しています。

表3. 相談件数の上位10位

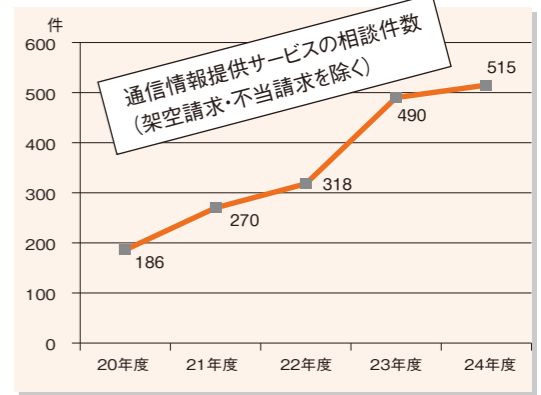
順位	区分	23年度	24年度
1	レンタル・リース・貸借	752	666
2	サラ金・クレジット等	665	536
3	通信情報提供サービス	490	515
4	健康食品	160	319
5	工事・建築・加工	219	279
6	インターネット通信サービス	248	229
7	自動車	149	185
8	ファンド型投資商品	187	163
9	預貯金・証券等	210	157
10	移動通信サービス	85	130
10	修理・補修	128	130



インターネット上の契約トラブルが増加中です!!

情報技術の進展により、現在では多くの消費者がインターネットを利用する時代となりました。世界中と繋がりがつ、情報収集のほか、買い物やゲーム、電子メールや電子掲示板など、今やインターネットは消費者の生活と切り離せなくなっています。

その一方で、インターネットの普及に伴い関連する消費生活相談件数も増加し続け、「詐欺的サクラサイト」など故意に消費者をだまそうとする悪質な手口も次々に発生しています。広島市消費生活センターに多く寄せられた事例をご紹介します。



よくあるインターネット取引の相談 ～平成24年度に寄せられた事例から～

ワンクリック請求(架空請求)

よくある事例としては、アダルトサイトにアクセスして年齢確認の画面をクリックすると、突然サイト利用料金の請求を受けるといったものです。サイト画面に「IPアドレス」や「プロバイダ情報」などを表記し、あたかも個人情報を把握しているかのようにならせ、「支払わなければ悪質利用者として調査して訴訟を起こす」と消費者を脅します。また、画面を閉じても請求画面が貼り付いて取れないといった相談も多く見られます。

最近ではスマートフォンによる相談も増加しており、中には公式マーケットで無料のアプリをダウンロードしたところ、突然料金を請求されたという相談も報告されています。



アドバイス

■無視してこちらから連絡を取らない■

消費者に申し込む意思がなく一方的に登録させられた場合、契約が成立したとは言えません。無視をして連絡を取らないようにしましょう。なお、IPアドレス等からは、こちらの氏名・住所などの個人情報は分かりません。連絡することで自ら連絡先などの個人情報を伝えてしまうことになります。

■消えない請求画面等への対応■

独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) のHPを参考にして「システムの復元」を行ってください。(IPAのHP <http://www.ipa.go.jp/index.html>)

■アプリはよく確認してから■

スマートフォンの場合は、無料であっても信頼できないサイトからアプリを安易にインストールせず、「提供元不明のアプリ」ではないかをよく確認しましょう。

オンラインゲームのトラブル

オンラインゲームには有料のものやアイテムを購入することに課金されるものがあります。ゲーム内で課金される場合はクレジットカード番号などの入力が必要ですが「子どもが無断で利用した」「一度だけカード利用を了承したが、その後も子どもが利用していた」というトラブルが寄せられています。カード会社からの高額な請求を受けるまで保護者が気付けないといった事例も多く見受けられます。

アドバイス

■利用はルールを決めて■

子どもにオンラインゲームを利用させる場合は、利用方法やルールを十分に話し合しましょう。

■カード情報の管理は厳重に■

子どもが勝手に利用したことを主張しても、親には監督責任があるため当然に支払いを拒否することはできません。また、一度登録するとそれ以降は簡単に決済できる仕組みのものもあるので、カード情報を入力する際は必ず確認しましょう。

