

なくす会ニュースレター

〒330-0064

さいたま市浦和区岸町 7-11-5 県生協連内

Tel048-844-8971 Fax048-844-8973

集中講座

あなたを狙う！消費者被害

《なくす会主催の3回連続集中講座が、開催されました》



●第1回集中講座 2/3(木)10:30~12:30

「不当・架空請求から契約の成立についての考え方」

【講師】長田 淳氏（弁護士）

【場所】埼玉会館7A会議室

【参加者数】30人

近年、国民生活センターや県の消費生活支援センターに寄せられる相談件数は急増し、「架空請求・やみ金融」等の被害増加が主な要因で、明白な犯罪型の被害も多くなっているのが特徴です。携帯電話等の利用料、ホームページのワンクリックによるサイト利用料の架空請求の被害事例を上げ、法的問題点として、支払義務の存否は契約が成立しているかどうかや悪質業者の実態、救済法等わかりやすくお話されました。被害をなくすためには、消費者教育の重要性、地域的連帯・行政との連携の必要性について強調されました。

●第2回集中講座 2/17(木)10:30~12:30

「高齢者被害の契約成立と解約」

【講師】佐藤洋子さん(埼玉県消費生活コンサルタントの会代表)

【場所】さいたま市民会館うらわ503・505会議室

【参加者数】32人

高齢者の相談件数が増加しトラブルの内容は、訪問販売とSF商法の割合が高く、ふとん・浄水器・磁気治療器等のかなり高額なもの売りつけられています。「老後の金は渡さん」という高齢者を狙う悪質業者の手口のビデオを観賞した後、実際に講師が受けた相談事例の点検商法、次々販売等の問題点、解除方法のクーリングオフやクレジットの要件や効果をお話されました。被害の未然防止ためには、法律の整備、行政の連携、消費者教育、身近な相談者が重要だとまとめられました。



●第3回集中講座 3/7(月)10:30~12:30

「不当表示、不当約款条項を見抜く目を養う」

【講師】長田 淳氏（弁護士）

【場所】埼玉会館7B会議室 【参加者数】37人

不当表示・不当契約条項の8つ具体的事例から、規制する法律に基づき問題点の説明がされました。不当表示では、「DHAたっぷりの卵、DHA飼料をふんだんに鶏に与えています」という表示は「景表法4条1号」（はっきりとした確証もなく著しく優良であるとの表示は無効）、不当契約条項では、物の賃貸借契約で「賃借人は、退去にあたって、賃貸借契約時の現状に服して返還する義務を負う」という約定は、「消費者契約法10条」（消費者の義務を加重する条項で、信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは無効）等、法律に照らし丁寧に話されました。



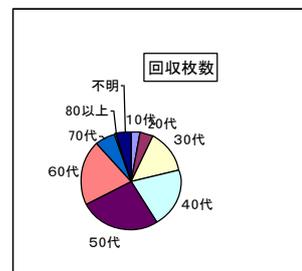
消費生活トラブル・被害アンケート調査報告

36年ぶりに消費者保護基本法が改正され「消費者基本法」が成立しました。しかし消費者被害はますます急増しています。消費生活センターでの相談の大半を占める不当・架空請求と、オレオレ詐欺（振り込め詐欺）のトラブルの実態を調査し、消費者への啓発、被害の未然防止のために活用することを目的に、アンケート調査を致しました。

【調査期間】2004年11月12月末

【調査方法】なくす会会員団体、活動委員の身の回りでの調査

【回収状況】704枚（1000枚配布70.4%回収）



【年代別回収枚数の内訳】

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80以上	不明	合計
21	29	100	138	184	150	43	8	31	704
3%	4.1%	14.2%	19.6%	26.1%	21.3%	6.1%	1.1%	4.4%	100%

アンケート調査結果

不当・架空請求に関する質問

身に覚えのない請求が、ハガキやメール等で届いたことがありますか？

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80以上	不明	合計
届かない	11	21	64	102	122	106	28	5	20	479
届いた	10	8	36	35	61	40	14	2	10	216
未記入	0	0	0	1	1	4	1	1	1	9
計	21	29	100	138	184	150	43	8	31	704

* 704人中216人(30.7%)の方に身に覚えのない請求が届いています。

* 届いた方法はハガキとメールを合計すると506通で届いた数の86.2%を占めています。電話46通(8%)、封書29通(5%)と続いています。複数回答で「メールが多数届いた」と答えた方が2人いて、平均すると一人3通近く届いています。

請求が届いた方、その後どうしましたか？（複数回答あり）

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80以上	不明	合計
(1)無視した	5	6	28	24	44	31	12	2	6	158
(2)相談して支払わない	4	2	6	10	14	8	2	0	2	48
(3)問い合わせをした	0	0	2	1	3	1	0	0	0	7
(4)1回支払った	1	0	0	0	1	0	0	0	1	3
(5)何度も支払った	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
未記入	0	0	1	1	0	0	0	0	1	3
計	10	8	37	36	62	40	14	2	10	219

* 届いた方の72.1%は「無視した」という回答ですが、「相談して支払わなかった」が21.9%、また「連絡先に問い合わせた」3.2%、「支払った」が1.4%ありました。

* 相談した方の相談先は、消費生活センターが47.3%、警察30.9%、その他、家族などが21.8%でした。

* 支払ってしまった方の被害金額は、5万円未満が2人、60万円が1人でした。その後家族や身近な人に相談した方が1人、消費生活センターに相談した方が2人でした。

オレオレ詐欺に関する質問

あなたのお宅にオレオレ詐欺のような電話が、かかってきたことがありますか？

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80以上	不明	合計
来たことはない	17	24	90	126	157	125	31	4	26	600
かかって来た	0	2	6	11	21	14	7	1	4	66
未記入	4	3	4	1	6	11	5	3	1	38
計	21	29	100	138	184	150	43	8	31	704

* 704人中66人(9.4%)にかかって来ています。そのうち51人(76.1%)が「冷静に対処した」、12人(17.9%)が「動揺してもう少しで被害にあいそうになった」、1人(1.5%)が「被害にあってしまった」と回答しています。被害金額は200万円、被害後警察に相談したということでした。

もし商品事故や契約トラブル被害にあったとき

もし被害にあったとき、被害額がいくらだったら、公的機関（消費生活センター・役所の相談窓口）に苦情・相談を申し込みますか？

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80以上	不明	合計
いくらでも	16	22	71	103	127	103	36	6	19	503
1万未満	1	4	2	3	7	1	0	0	2	20
1~3万未満	1	2	14	18	12	6	0	0	0	53
3~5万未満	1	1	4	0	3	1	0	0	0	10
5~10万未満	0	0	3	3	3	1	0	0	1	11
10万以上	0	0	1	1	4	3	0	0	1	10
未記入	2	0	5	10	28	35	7	2	8	97
計	21	29	100	138	184	150	43	8	31	704

* 704人中503人(71.4%)がいくらであっても相談すると回答しています。

【架空請求やオレオレ詐欺が多発していることに対して、どのような対策が必要ですか？】

- ・ 冷静に判断し対処する (65人)
- ・ 公的機関やマスコミ等が情報公開する(56人)
- ・ 必ず本人に確認をとる (42人)
- ・ 誰かに相談する (39人)
- ・ 家族間のコミュニケーション (34人)
- ・ 架空請求は無視する (27人)
- ・ 相談窓口の周知 (20人)
- ・ 個人情報を出さない (14人)
- ・ 警察の取り締まりの強化 (15人)
- ・ いつでも相談できる窓口を設置 (12人) 等

【消費生活トラブルについて】

- ・ 金曜の夜にメールが届いたので、交番に行ったら「自分でボタンを押して申し込んだのだから支払うべきでしょう」と言われ支払った。後日名指しで1回電話があったが関係あるか分からない。
- ・ 羽毛布団を買った後メンテナンス等で、10年位の間に数社に100万円位の支出をした。
- ・ 10万円くらいの帯を買われ、キャンセルできず、ローンで払った事がある。
- ・ 宝くじが当たったという手紙が来た。等

なくす会のまとめ

【詳しい数字等は事務局までお問い合わせください】

- ・ 急増している相談件数の大半を占める、不当・架空請求が3割、振り込め詐欺まがいの電話は1割弱に届いています。8割弱が無視や冷静に対処していますので、実際の件数は相当な数に上ります。
- ・ いくら被害でも相談するという方が7割ですが、実際には相談しない方が多いと思われます。
- ・ 個人情報を悪質業者が容易に入手できる状況は、消費者が安心して社会生活を送ることが困難だといえます。消費者の権利を守る法整備、行政の枠を越えた連携、消費者教育が必要です。

団体の学習会に講師をご紹介します！

埼玉消費者被害をなくす会は、近年、急増している消費者被害の未然・拡大防止、消費生活に関する基礎的な知識の習得等を目的にした**出前講座**を実施します。埼玉弁護士会所属の弁護士さん、埼玉県消費生活コンサルタントの会の相談員さんを講師にご紹介する、パンフレットを作成いたしました。この講座を通して、安心できる暮らしはもちろんのこと、消費生活向上にお役立て頂ければ幸いです。

※詳しくは、なくす会事務局までお問い合わせください。

【埼玉県生協連内 TEL048-844-8971、FAX048-844-8973、
E-mail:kenren005@coopnet.or.jp】

▲出前講座メニューパンフレット

埼玉県消費者懇談会開催！

(埼玉県電機商業組合主催)

2/15(火)上尾市文化センターにおいて、埼玉県電機商業組合主催の、埼玉県消費者懇談会が開催されました。

なくす会から活動委員の明賀智子さんと、中野雅子さんが出席し、消費者を代表して明賀さんが「故障などを考えると地域家電小売店とのお付き合いが良いと思っている。懇談会で提案した意見を製品の製造と販売に生かして頂きたい」と挨拶をしました。

議題は「省エネ製品とその表示について」「家電リサイクルで再資源化」「地上デジタル放送の進捗状況」「地域家電店が果たすべき役割」について説明と質疑応答が行われました。

※お詫び※

2月末に会員の方に送付致しました「出前講座メニュー」に間違いがありました。

2枚目裏の『LPガス保安ガイドを使い保安に関する説明会』の依頼先電話番号を、03-3436-6108に、また開催日を18年3月にご訂正下さい。

《お知らせ》

3月10日付けで、なくす会団体正会員に2005年度の活動委員の推薦と公募のご案内をさし上げています。

5月半ばころに、新メンバーが確定する予定です。

* 商品事故・契約トラブルにあったときは、最寄りの消費生活支援センターへ相談しましょう。
埼玉県消費生活支援センター(埼玉県生活科学センター内)

埼玉県消費生活支援センター 川越 TEL048(261)0999

消費生活支援センター 春日部 TEL049(247)0888

消費生活支援センター 熊谷 TEL048(734)0999

消費生活支援センター 熊谷 TEL048(524)0999

* お住まいの市町村にも、消費者相談窓口があるところがあります。役所にお問い合わせ下さい

