

# おかしいな?と思ったら気軽に相談を

悪質商法や詐欺かなと不審に感じた経験はありませんか。こうしたときに気軽に相談できるのが、消費生活センターです。同センターで相談に対応しているのは、今年設立50周年を迎える旭川消費者協会。改めて同協会の取組みと、近年増えている相談を紹介します。

## センターに寄せられた相談から

### インターネット関連の相談が増加

平成27年度の1年間に消費生活センターに寄せられた相談件数は2千612件で、前年度より186件減少しました。

主な相談内容は下の表のとおりで、インターネットやプロバイダーなど、電気通信に関するものが大幅に増加したのが特徴です。ワンクリック詐欺や架空請求メールについても多数の相談が寄せられました。電話や訪問で強引に光回線を勧められたという相談も多く、中でも悪質性が目立った通信業者は、総務省から行政処分を受けました。電気通信事業は、全国的に苦情が増加していることから法改正され、契約から8日以内であれば、スマートフォンなどの契約解除ができるようになります。

### 旭川で多い相談内容 (平成27年度)

順位	相談内容	件数
1	アダルト情報サイト関連	226
2	光回線のセット料金等	140
3	架空請求メール等	137
4	賃貸アパートの原状回復等	135
5	モバイルデータ通信・携帯電話等	75
6	フリーローン・サラ金	70
7	サプリメント等健康食品	69
8	還付金詐欺等の情報提供	44
8	公共放送の料金等	44

※その他の相談・商品一般等は除外。



### マイナンバーなど個人情報に関する相談も増加

日本年金機構からの個人情報流出やマイナンバー制度の導入を受けて、自分の情報も流出しているのではないかと、勤務先からマイナンバーを教えるよう言われたなど、個人情報に関する相談が増加し、消費者の不安

や戸惑いが表面化しました。

一方、高齢者を狙う投資詐欺等の相談は減少しましたが、60歳以上の相談が4割を超えており、多数を占めています。

市役所職員をかたつて払い過ぎた医療費を返金すると言いながら、逆にお金を振り込ませようとする還付金詐欺の情報は、前年度の5倍以上寄せられました。くれぐれもご注意ください。

### 旭川消費者協会の活動

旭川消費者協会が設立されたのは、昭和41年。当時は日本が高度経済成長期を迎え、消費活動が活発になってきた時代で、「消費者は王様」といわれた時代でもあります。

そうした中で、誰もが安心して暮らせる社会づくりを目指し、大量に提供される製品や消費活動に対して、消費者への啓発や相談業務を主な活動として、同協会が設立されました。



# こんな場合はどうする？

困ったら、消費生活センターへ ☎22・8228

1の8 フィール旭川7階 9:00~17:00 (土・日曜日、祝日、年末年始は除く)

事例

## スマートフォンで タレントの 話題を検索したら…

慣れないスマートフォンでタレントの話題を検索したら、アダルトサイトにつながってしまい、登録になった。「間違えた方はこちらを」という表記をクリックしたら「9,800円払わないと退会できない」と返信があった。慌てて今度は「ワンクリック詐欺 相談」と検索したところ、消費生活センターの広告が見つかったので電話をかけた。すると「請求を止めてあげる。費用は58,000円」と言われ、2日後に請求書が届いた。



### アドバイス

消費生活センターが、有償でトラブル解決に当たることはありません。ワンクリック詐欺は無視して払わないことが解決策です

事例

## 無料の健康食品が 届いたけれど…

「メタボに効く健康食品のサンプルを送るので試してください」と電話があり、無料なら良いと思い送ってもらったが、試しても効果は感じられなかった。翌月、私の留守中に荷物が届き、夫が私が注文したと思い4,000円を払って受け取った。開封するとサンプルと同じ健康食品で「1回目だけ無料で進呈。2回目から4,000円で送付」と書いてあった。そんな説明は聞いていない。



### アドバイス

「お試し」の言葉で無料と思わせますが、小さな文字で「初回のみ送料だけで提供」と書いてあり、いつの間にか毎月購入することになっている場合もあります。「無料」の言葉には注意が必要です

- 主な業務は次のとおりで、市民の「いのちと暮らしを守る」ために、様々な取組みを行っています。
  - 消費生活相談Ⅱ消費生活センターで専門相談員が、商品やサービス等に関する消費者からの相談に対応
  - 灯油・ガソリン・LPGの価格調査(毎月)
  - 3R(リデュース・リユース・リサイクル)運動の取組みⅡノリレジ袋、容器包装削減推進運動、マイボトル・マイ箸持参運動、食べ残しを出さない宴会や食事会の啓発など
  - 葬送を考える取組みⅡ葬儀、お墓、相続など
  - 食の安全安心への取組みⅡ地産地消、食品添加物など
- ◎ これらの取組みを推進するため、広報活動として会報を年6回発行する他、誰でも参加できる消費者セミナーや消費者ひろば、地区懇談会なども開催しています。
- また、悪質商法の事例や防止策について、劇団「風」による出前講座や講師の派遣も行っていますので、希望する団体は、お気軽に同協会にご相談ください。
- 【詳細】旭川消費者協会(☎26・2514)、消費生活センター(☎25・9747)