

内容紹介

- 平成24年度長崎県消費生活センター苦情・相談の概要……………(1~2)
- 消費生活センター相談窓口から「サクラサイトに気をつけて」～お金をもらえるはずだったのに～……………(3)
- お知らせ……………(4)
 - ・長崎県統計課から「10月1日は住宅・土地統計調査の日」
 - ・電子メールで県消費生活センターへの相談ができます。
 - ・県消費生活センター・ホームページアドレスの変更のお知らせ。



こんな相談がありました

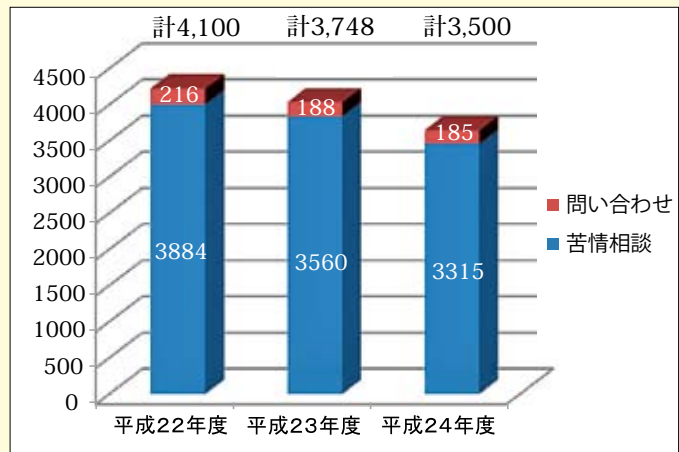
平成24年度長崎県消費生活センター苦情・相談の概要

相談受付件数は3,500件、前年度に比べ6.6%減少

～年代別で70歳以上が最多、健康食品の送りつけに関する相談が大きく増加～

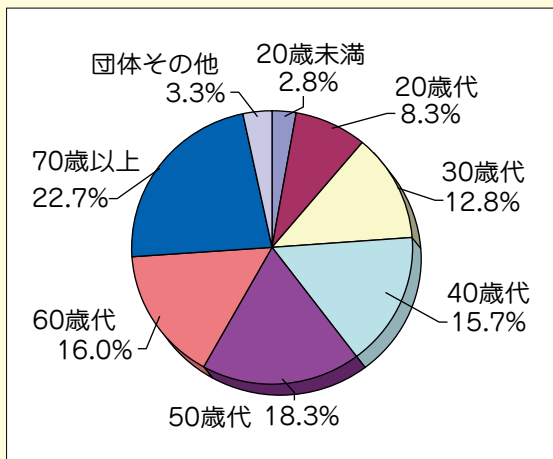
受付件数の推移

平成24年度に、県消費生活センターが受け付けた相談件数は3,500件（苦情・相談3,315件、問い合わせ185件）で、前年度に比べ248件、6.6%の減でした。



年代別相談件数

60歳以上の高齢者の相談は全体の約40%!



年代別では、70歳以上を除く全ての年代で前年度に比べて減少し、30歳代以下の年代の減少率が大きくなっています。70歳以上の相談は754件（16.4%）と最も多くなっています。また、70歳以上を除く各世代で「デジタルコンテンツ」（携帯電話・パソコン等からインターネットを通じて得られる情報）が前年度に引き続いて1位となっています。70歳以上の高齢者では、「健康食品」の相談が1位で、前年度の2.5倍の件数となりました。

年代別上位5項目

苦情・相談の内容は、全体で

- ①「デジタルコンテンツ」（携帯電話・パソコン等からインターネットを通じて得られる情報）関連が20歳未満～60歳代までで1位を占め597件、
- ②「フリーローン・サラ金」（ヤミ金を含む）関連が248件と多く、続いて
- ③「健康食品」
- ④「不動産貸借」



となっています。

相談件数が全体的に減少する中で、「健康食品」に関する相談が大きく増加しています。特に70歳以上の高齢者では、1位であり、60歳代でも2位となっています。高齢者宅等をターゲットとして、注文した覚えのない健康食品が送られてきたり、「注文を受けたので送る」という電話がかかったりして、断り切れず代引きで高額な料金を支払ったといった被害が多くなっています。

	1位		2位		3位		4位		5位	
20歳未満	デジタルコンテンツ	60	テレビ放送サービス	5	不動産貸借	2	携帯電話サービス	2	サッカー用品	2
20歳代	デジタルコンテンツ	80	フリーローン・サラ金	26	不動産貸借	24	自動車	12	エステティックサービス	8
30歳代	デジタルコンテンツ	138	フリーローン・サラ金	49	不動産貸借	25	自動車	12	インターネット接続回線	9
40歳代	デジタルコンテンツ	124	フリーローン・サラ金	65	不動産貸借	20	インターネット接続回線	14	自動車	11
50歳代	デジタルコンテンツ	122	フリーローン・サラ金	70	不動産貸借	28	インターネット接続回線	21	工事・建築	18
60歳代	デジタルコンテンツ	52	健康食品	38	フリーローン・サラ金	35	工事・建築	20	ファンド型投資商品	20
70歳以上	健康食品	139	フリーローン・サラ金	34	工事・建築	28	ファンド型投資商品	28	新聞	22

被害救済額（県消費生活センターで被害を救済できた金額）

平成24年度の相談のうち、クーリング・オフや特定商取引法・消費者契約法等を活用した助言や斡旋により531件について、1億6,136万円を救済することができました。

県内市町における苦情相談

県消費生活センターへの相談件数は、平成16年度をピークに年々減少傾向を示していますが、市町の消費生活センターへの相談件数は、8,162件で、前年度に比べ3.2%、255件の増加となっています。

詳しくは、ながさき消費生活館「平成24年度相談統計」をご覧ください。

<http://www.nagasaki-shouhi.jp/>

消費生活センターの相談窓口から

「サクラサイトに気をつけて」 お金をもらえるはずだったのに・・・

相談事例

4ヶ月前、携帯ゲームサイトに登録したところ、援助金がもらえるというメールが届くようになった。メールを見るのは無料とあったので、続きを見るためにメールで案内されていたURLにアクセスしたところ、出会い系サイトにつながった。「女性は登録も利用も無料」「メール相手の悩みを聞けばお金がもらえる」等とあり、信じてメールを続けたが、途中から「援助金を受取するためにはお互いの会員ランクをそろえる必要がある」からと次々と高額なポイント料の請求を受けた。指示されるまま支払いを続けたが、いつまでたってもアドレス交換や振り込み先口座も伝えられず、報酬は一切受け取れなかった。同様の手口で15サイト利用し、現金、電子マネー、クレジット払いで計400万円の支払いをした。ネット検索した処、私と同じような手口で騙された人が大勢いることを知った。解約返金希望。



(30代 女性)

センターの対応

契約の経緯を詳しく聞き取った上、問題点を整理し、サイト運営事業者、電子マネー発行会社、クレジット決済代行会社、及びクレジット会社計30社に解除及び取消しを求める書面の援助を行い交渉しました。中には既に連絡が取れない決済代行会社もありました。電子マネーの関係書類も残っておらず、クレジットのチャージバック期間が過ぎたものもあり、あっせんは難航しました。5ヶ月後、ようやく300万円が救済される結果になりました。

消費者へのアドバイス

2013年6月、サクラを使った詐欺だとして出会い系サイト運営事業者に損害賠償を命じた判決（東京高裁）が下りました。また、悪質なサクラサイトの運営事業者が逮捕される等今や大きな社会問題になっています。

この数年、県消費生活センターにも同種の出会い系サイトに関する相談が多数寄せられています。センターでの解決が難しい事例も少なくありません。特に現金払いや電子マネーで支払った料金は救済が困難になっています。最近ではサイト運営事業者が所有するインターネット専用のプリペイドカードに直接送金させる等、支払方法がますます多様化し問題をより一層複雑にしています。

トラブルに巻き込まれないよう以下の事に注意してください。

- 1、相談事例のように携帯ゲームサイトへの登録の他、占いサイト、懸賞サイト等への登録が出会い系サイトのきっかけになるケースも見受けられます。「お金をあげる」「簡単な内職で高収入」「タレント等著名人と会える」等のメールは無視してください。
- 2、将来得られるという収入を前提とした支払いをしない。メール交換、ランクアップ等サービスを受けるたび料金が発生する仕組み（都度課金）の場合は特に注意が必要です。
- 3、身分証明書等の提示を求められても、安易に個人情報を教えてはいけません。
- 4、不安に思うことがあればメール等証拠を保存し、できるだけ早く最寄りの消費生活センターや市町相談窓口、弁護士等に相談しましょう。

長崎県統計課から



10月1日は、住宅・土地統計調査の日です。



平成25年10月1日現在で、5年に一度の住宅・土地統計調査が行われます。

この調査は、全国約350万世帯（県内では約4万3千世帯）の方々を対象とした住宅・土地に関する基本的で大切な調査です。9月下旬に、県知事が任命した調査員が、調査対象となった世帯に調査票をお配りしますので、調査票へのご記入、または、インターネットでの回答をお願いします。

- 問合せ先／住宅・土地統計調査コールセンター ☎0570-08-5656（※）9月1日開設（IP電話・PHSの場合 03-6800-2013）
- 問合せ先／県の統計課 ☎095-895-2225

電子メールで県消費生活センターの相談ができます

消費者と事業者間の売買・契約に関するトラブルや問い合わせがありましたら次の手順で相談ができます。



- （手順）①長崎県消費生活センターのホームページ（ながさき消費生活館）をひらく
②「消費者生活相談」→「電子メール相談」→入力画面が表示されます
③相談内容を記載の上、送信してください

※受付けた相談への回答は原則として電話で行います

県消費生活センターのホームページ「ながさき消費生活館」のアドレス変更のご案内！
下記のとおりアドレスを変更しました。ホームページの「お気に入り」等に登録されている方は再登録をお願いします。

<http://www.nagasaki-shouhi.jp/>



計量器に関するお問い合わせは

長崎県計量検定所

〒850-0047 長崎市銭座町3-3
TEL 095-844-9892 FAX 095-844-8844

編集・発行

長崎県消費生活センター

（長崎県県民生活部食品安全・消費生活課）
〒850-0057 長崎市大黒町3-1 交通産業ビル4階
ホームページ「ながさき消費生活館」 <http://www.nagasaki-shouhi.jp/>

TEL 095-824-0999
FAX 095-828-1014