

市政記者クラブ 様

市民経済局 市民生活部 消費生活センター
 担当：蛭川・板倉 電話：222-9679

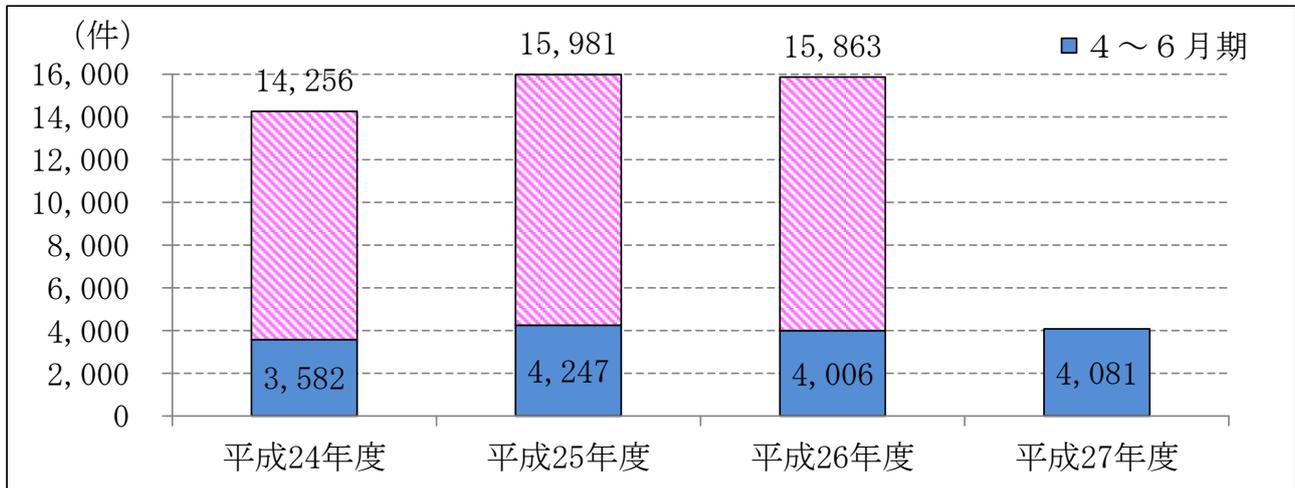
平成27年度4～6月期の消費生活相談の概要をお知らせします
 ～貴金属の訪問買取りにご注意！相談が倍増～

平成27年度4～6月期に名古屋市消費生活センターへ寄せられた消費生活相談の概要をお知らせします。市民への注意喚起のため、広くご周知いただきますようお願いいたします。

平成27年度4～6月期の消費生活相談の主な特徴

- (1) 相談件数は4,081件で前年同期比75件、1.9%の増加。契約当事者の年代別で見ると、高齢者（65歳以上）の相談が前年同期比71件、8.7%増加。
- (2) 訪問買取りに関する相談が49件となり、前年同期と比べて倍増。特に、契約当事者が高齢者（65歳以上）の相談が多く、6割近くを占めている。
- (3) 架空請求・不当請求に関する相談は715件。前年同期とほぼ同数。サーバ型プリペイドカードなど電子マネーの購入を指示されたという相談が増加傾向。

○消費生活相談件数の推移



○契約当事者年代別相談件数の推移

(単位：件)

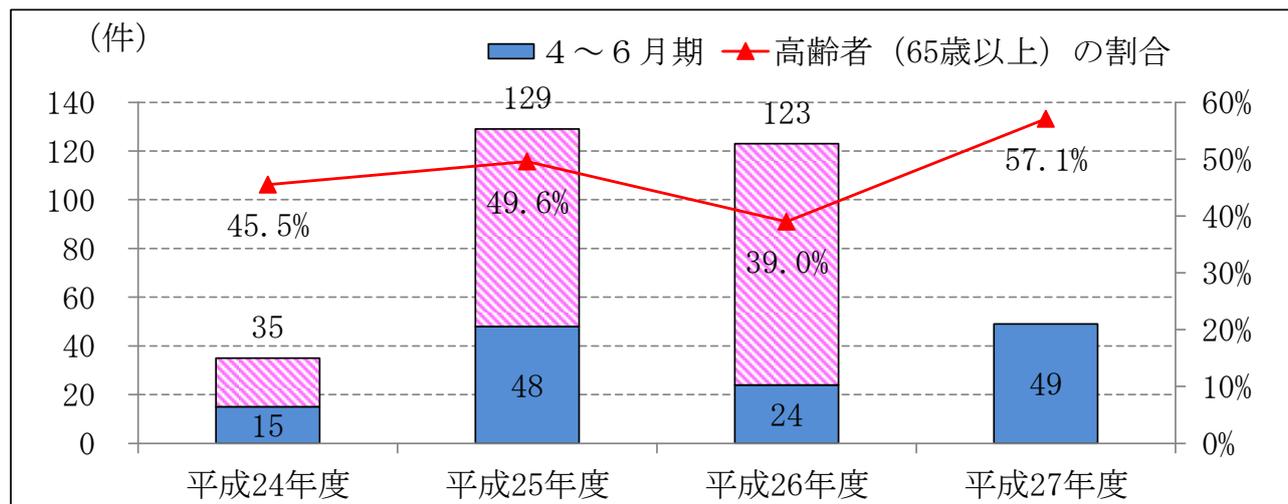
	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成26年4～6月	平成27年4～6月	前年同期比増減
高齢者（65歳以上）	2,773	3,576	3,452	816	887	71 (8.7%)
若者（30歳未満）	1,809	1,987	2,104	547	549	2 (0.4%)
一般（高齢者・若者以外）	9,674	10,418	10,307	2,643	2,645	2 (0.1%)
計	14,256	15,981	15,863	4,006	4,081	75 (1.9%)

訪問買取りに関する相談

自宅に訪問した業者が貴金属等を買取る「訪問買取」に関する相談が目立ちます。平成27年度4～6月期の相談件数は、前年同期と比べて約2倍となっています。特に、契約当事者が高齢者（65歳以上）の相談が多く、相談件数の6割近くを占めています。

「不用品を何でも買い取るという訪問してきた業者に、貴金属はないかと強引に迫られた」という相談が多く寄せられています。

○訪問買取りに関する相談件数の推移



【相談事例】

バッグを買い取ってもらうつもりが貴金属を買い取られてしまった (90代、男性)

数日前、リサイクルショップだという業者から電話がかかり、「何でも買い取る」と言うのでバッグを売りたいと言うと、業者は了解し、後日自宅に来訪することになった。バッグを見せると、「ブランド品でないと買い取れない。」と言い、見向きもしなかった。「貴金属はないか」というので、時計などが入っている戸棚を開けると勝手に中から取り出し、「合計で10,000円」と言った。了解してしまったがよく考えると売りたくなかった。書類を見るとクーリング・オフできると書いてある。

【アドバイス】

訪問買取りは、法律で定められた書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフができ、クーリング・オフ期間内は物品の引き渡しを拒むことができます。消費生活センターでは、クーリング・オフのハガキの書き方を説明し、期限内に特定記録郵便で送付するよう、アドバイスしています。この事例では、センターからも業者に依頼し、相談者に物品が返却されました。

中には、物品や数量などが書面に明確に記載されておらず、「何を買い取られたのか分からない」、「渡したつमりの物品が業者にはないと言われた」といったクーリング・オフ後の物品返却時のトラブルも起きていますので、渡された書面をしっかりと確認するよう注意が必要です。

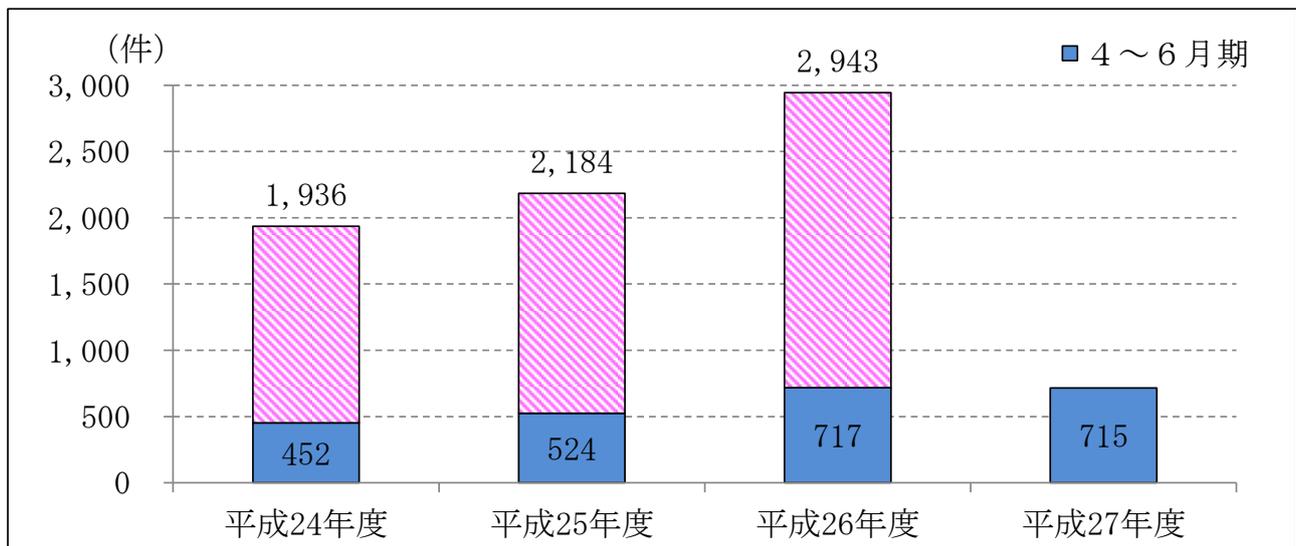
架空請求・不当請求に関する相談

アダルトサイトのワンクリック請求や身に覚えのない架空請求など、架空請求・不当請求に関する相談は、平成27年度に入ってから、一向に減っていません。

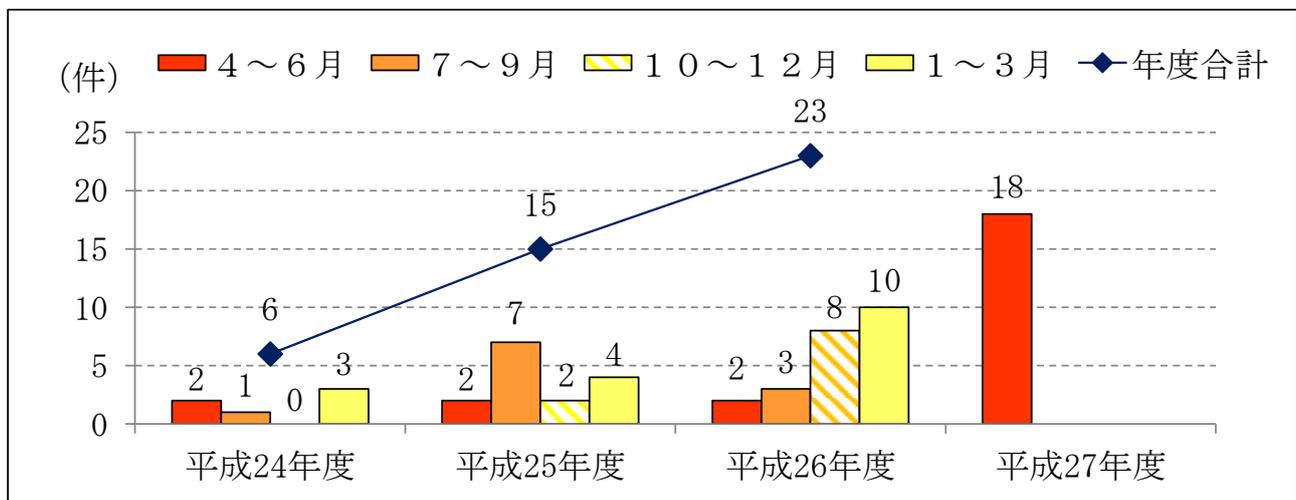
最近では、不当な支払いのために、詐欺業者から、サーバ型プリペイドカードなどの電子マネーを購入し、カードに記載された番号等を教えるよう指示されたという相談が増加しています。

「サーバ型プリペイドカード」とは、プリペイドカードの価値がカード自体ではなく、発行会社の管理するサーバに記録されるものです。コンビニなどで簡単に購入することができ、カード番号をインターネット上で入力すれば、カードがなくても使用することができます。カード番号を相手に伝えることは、現金を相手に渡してしまうのと同じこととなります。プリペイドカードを買わせて、カード番号を教えるよう指示する業者は詐欺の可能性が高いので、絶対に従わず、早めに消費生活センターに相談してください。

○架空請求・不当請求に関する相談件数の推移



○架空請求・不当請求のうち、支払手段が電子マネーであるものの相談件数の推移



【相談事例】

アダルトサイトの料金を支払うため電子ギフト券の購入を指示された (20代、女性)

スマートフォンで無料のアダルトサイトを見ようとして、18歳以上の年齢確認ボタンと動画再生ボタンを押したところ、登録完了になり、いきなり325,000円の請求画面が出た。驚いてアダルトサイトの運営業者に電話をすると、既に登録されているので、料金を支払うよう言われた。コンビニでインターネット通販サイトの電子ギフト券を購入するよう指示され、25,000円のギフト券13枚を購入した。カードの番号が分かるようにコピーを取り、業者にファックスで送ってしまった。

【アドバイス】

相談者が業者に購入を指示された電子ギフト券は、インターネット通販サイトの決済手段として普及している「サーバ型プリペイドカード」です。ギフト券に記載された番号を業者に伝えたことで、ギフト券の価値が業者に渡ってしまいました。消費生活センターでは、ギフト券の発行会社のサイトでアカウント設定をし、ギフト券が使われていないか確認するよう助言しました。しかし、このような場合、既にギフト券が使われてしまっているケースが多く、被害回復は困難であることを伝えました。今後、二次被害にあわないよう、電話番号やメールアドレスを変更するようアドバイスしました。

【参考】名古屋市消費生活センターの相談窓口のご案内

消費生活相談員が、商品やサービスの契約トラブルなど消費生活に関する相談を受け付け、相談者の皆さんと共に考え、解決に向けてお手伝いしています。「金融商品・高齢者悪質商法110番」のほか、「架空請求ホットダイヤル」、「サラ金・多重債務特別相談」の専用電話窓口などを設けています。ウェブサイトの入力フォームから電子メールによる相談も受け付けています。ご相談は名古屋市内在住・在勤・在学の方が対象です。

区分		相談方法	電話番号	受付時間
平日	消費生活相談	電話・来所	052-222-9671	午前9時～ 午後4時15分
	金融商品・高齢者悪質商法110番	電話・来所		
	弁護士による面談(午後1時30分～4時)	来所(要予約)		
	架空請求ホットダイヤル	電話	052-222-9674	
	サラ金・多重債務特別相談	電話・来所	052-223-3160	
弁護士・司法書士による面談(午後1時30分～4時30分)	来所(要予約)			
土・日	土・日テレフォン相談	電話	052-222-9690	

(注)年末年始・祝日は除く

名古屋市消費生活センターのウェブサイト <http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/>