

センター からの

2013
7月号
隔月発行

岡山県消費生活センター

〒700-0807 岡山市北区南方2丁目13-1
TEL 086 (226) 1019 (2013.7月発行)

Contents

- リコール製品で火災などの重大事故が発生しています
- 平成24年度消費生活相談の概要
- 「ソーシャルゲーム」、「ロコミ(サイト)」、「サクラサイト」について消費者が実行すべきポイント
- 消費生活相談事例
- ビデオ・DVDライブラリー

お便り

消費生活に関するご相談は

●岡山県消費生活センター相談ダイヤル

岡山 …… **086 (226) 0999** 火曜日～日曜日 9:00～12:00・13:00～17:00
津山分室 …… **0868 (23) 1247** 月曜日～金曜日 9:00～12:00・13:00～17:00

●消費者ホットライン **0570 (064) 370** (身近な消費生活窓口につながります。)

●消費のアドバイス **山陽新聞 毎月第3日曜日掲載** (変更される場合があります。)

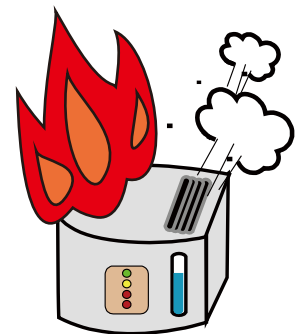
リコール製品で火災などの重大事故が多発しています

加湿器以外のリコール製品も危険です。まずは使用を中止し、確認してください。

平成25年2月に発生した長崎県長崎市のグループホームでの火災死亡事故の原因は、TDK株式会社が回収を呼びかけている加湿器が火元であった可能性が高いと、同社から発表がありました。この事故の他にも、製造・輸入事業者がリコール(交換・点検・修理等)を呼びかけている製品で火災などの重大事故が発生しています。

リコール製品を使い続けると、事故が発生するおそれがあり、大変危険です。もし、まだ該当する製品をお持ちの場合は、まずは使用を中止し、交換・点検・修理等の内容を確認してください。

製品のリコール情報は、事業者が新聞などに掲載する社告や事業者のホームページなどで提供されますが、その他に消費者庁のホームページの「リコール情報サイト」から検索することができます。このサイトでは、事業者の届出で関係省庁などが公表しているリコール情報と、事業者から直接消費者庁に寄せられたリコール情報が提供されています。製品に何らかの欠陥や不具合があり、安全上問題が生じる可能性があるもののほか、消費者が製品を安全に利用するための予防的措置として事業者が回収や修理を行うものについて、消費者への注意喚起を含めて情報提供されています。

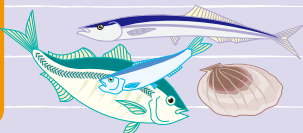


消費者庁リコール情報サイト <http://www.recall.go.jp/>

消費生活講座

「おかやまの旬の魚介類」 岡山県農林水産 総合センター

瀬戸内は魚の宝庫、地魚の旬の美味しさを探ってみませんか。



参加希望の方は、岡山県消費生活センターに電話またはFAXでお申し込みください。

TEL.086-226-1019 FAX.086-227-3715

定員70名に達しますとお断りする場合がありますので、ご了承ください。

平成25年
7月12日(金) 13:30～15:00
in 岡山県消費生活センター

消費生活相談の概要

岡山県消費生活センターに寄せられた平成24年度の相談件数は7,830件です。
昨年度に比べて7.7%減少しました。

しかし、相談内容はますます深刻化しており、安心は禁物です。

相談件数の総数が減少している中で、「健康食品」に関する相談は前年度に比べ58.3%の大幅な増加となっています。「健康食品」に関する相談のうち81.8%が60歳以上の高齢者から寄せられています。記憶力や判断力の衰えた高齢者を狙って購入申込みの覚えがない商品を強引に送りつけるという悪質な手口が増加しており、注意が必要です。

1 相談件数及び内容

順位	相談内容	件数			備考
		H24年度	H23年度	H22年度	
1	放送・コンテンツ等	1,496	1,889	1,954	インターネット有料サイト（アダルト情報、出会い系等）の利用など
	うち不当（架空）請求	1,124	1,487	1,542	
2	健康食品	390	151	161	高麗人参等のいわゆる健康食品や薬事的な効果または、類似の効果をうたう商品
3	商品一般	379	273	368	商品を特定できない不当（架空）請求
	うち不当（架空）請求	100	24	93	
4	レンタル・リース・貸借	367	408	503	賃貸アパート、借家、レンタルビデオなど
5	役務その他	304	315	338	結婚相手紹介、廃品回収サービスなど
6	融資サービス	254	285	512	消費者金融、ヤミ金、住宅ローンなど
	うち不当（架空）請求	41	36	35	
7	工事・建築・加工	241	262	288	新築工事、増改築工事、塗装工事など
8	インターネット通信サービス	198	169	198	光回線、ADSLなど
9	自動車	196	199	225	自動車、オートバイ、自動車部品など
10	預貯金・証券等	184	270	249	未公開株、社債、投資信託など
	その他	3,821	4,264	4,404	
	不当（架空）請求	1,265	1,547	1,670	—
	不当（架空）請求以外	6,565	6,938	7,530	—
	合計	7,830	8,485	9,200	—

備考：順位は平成24年度のもの

相談者の年代別では70歳以上が最も多く、40歳代、60歳代と続きます。60歳以上の高齢者からの相談件数は増加傾向が続いています。

2 年代別相談件数

年代	平成24年度		平成23年度	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)
20歳未満	268 (136)	3.4 (50.7)	371 (241)	4.4 (65.0)
20歳代	759 (164)	9.7 (21.6)	871 (240)	10.2 (27.6)
30歳代	1,032 (230)	13.2 (22.3)	1,228 (328)	14.5 (26.7)
40歳代	1,102 (270)	14.1 (24.5)	1,202 (293)	14.2 (24.4)
50歳代	876 (182)	11.2 (20.8)	1,007 (212)	11.9 (21.1)
60歳代	1,083 (134)	13.8 (12.4)	1,146 (133)	13.5 (11.6)
70歳以上	1,650 (78)	21.2 (4.7)	1,544 (37)	18.2 (2.4)
不明	1,060 (71)	13.5 (6.7)	1,116 (63)	13.1 (5.6)
合計	7,830 (1,265)	100.0 (18.2)	8,485 (1,547)	100.0 (18.2)

備考：()は内数で、不当(架空)請求の件数と当該年代の相談件数に占めるその割合

3 60歳以上の年代からの相談件数

	相談内容	件数
1	健康食品	319
2	放送・コンテンツ等	204
3	商品一般	164
4	預貯金・証券等	149
5	役務その他	132
6	工事・建築・加工	105
7	ファンド型投資商品	104
8	医療用具	78
9	他の教養・娯楽	74
10	他の教養娯楽品	70
	その他	1,334
	合計	2,733

「ソーシャルゲーム」、「^{クチ}ロコミ(サイト)」、「サクラサイト」

について 消費者が実行すべきポイント

近年、インターネットを活用した取引が増加して利便性が向上していますが、その一方で関連した様々な消費者トラブルが数多く発生しています。消費者庁は、平成24年中に全国の消費生活センターに寄せられたインターネットを活用した取引の中から、消費生活相談が比較的多い、または社会的関心の高い「ソーシャルゲーム(※注1)」、「^{クチ}ロコミ(サイト)」、「サクラサイト(※注2)」の3つの分野の相談について、内容を分析し、その結果を踏まえて消費者が実行すべきポイントをそれぞれの分野ごとにまとめて公表しました。

(注1)PC上での利用が主流となっている、いわゆる「オンラインゲーム」やスマートフォン上で使われるゲーム用の「アプリ」も含まれます。

(注2)「サクラサイト」とは、運営事業者との関係が疑われる「サクラ」が異性、経営者、芸能人、占い師等の「役」になりすまして、不特定多数宛での電子メール等を活用して消費者を誘引し、有料のメッセージ交換サービス等を通じて、継続的に課金させ続けるウェブサイトの総称です。

I 「ソーシャルゲーム」をより安全に利用するために消費者が実行すべき5つのポイント



1. 生年月日等の利用者情報を正しく登録すること。
2. パスワード等の登録情報を厳重に管理し、むやみに他人に教えないこと。
3. 無料と有料の境目を十分見極め、有料サービスの利用時には、課金状況を随時確認すること。
4. 保護者として、課金状況を自分の目で定期的に確認すること。
5. 少しでも不審なことがあれば、遠慮せずに居住地の消費生活相談窓口へ御相談を。

II 「^{クチ}ロコミ(サイト)」をより適切に活用するために消費者が実行すべき5つのポイント

1. 広告だけでは効果が判断しづらい商品・サービスについては、特に慎重に判断すること。
2. 「^{クチ}ロコミ」主と商品・サービスの関係やその内容を十分見極め、それだけでは判断しないこと。
3. 想像と違っていた場合に備え、購入前に解約・返品のルールを確認すること。
4. 事業者の依頼を受け、商品等について根拠なくブログ等へ書き込みを行うことは控えること。
5. 購入した商品・サービスに関するトラブルは、居住地の消費生活相談窓口へ御相談を。



III 「サクラサイト」による被害を避けるために消費者が実行すべき5つのポイント



1. 狙われるのは、「心のすきま」。誰でも危険があることを忘れないこと。
2. 心当たりのない電子メール等での魅力的な誘い・挑発・脅しには絶対に応じないこと。
3. 登録した後であっても、不審な点を感じたら毅然と関係を絶つこと。
4. 身近な人の異変を感じたら、積極的に声をかけ、助言するなど救う努力をすること。
5. 支払後でも悩まず、速やかに居住地の消費生活相談窓口、警察等に御相談を。

●消費生活相談事例●

親が契約した結婚相手紹介サービス



50代の独身の息子のことが気になっていた知人が、訪問してきた結婚相手紹介サービス業者と契約をした。業者は予め近所で聞き合わせて来訪したようだ。知人は契約書を渡されていたが、詳しいことがよくわからないままに高額な契約を結び入会金を支払った。息子にはお見合いが成立するまで内緒にするよう言われているらしい。月に1～2名を紹介すると言われたが1ヶ月を過ぎて業者から何の連絡もなく不審なので、解約し返金してほしい。
(倉敷市：男性)

消費者へのアドバイス

結婚相手紹介サービスに関しては、「希望する条件に合った人が紹介されない。」「解約料が高い。」など様々な相談が寄せられています。最近では、結婚する本人だけでなく、その親を勧誘する結婚相手紹介サービスに関する相談も多くみられます。

訪問してきた業者に「子どもの結婚は親が考えないと本人がその気にならない。」と長時間勧誘された。子どもが反対したため解約を希望すると「親の説得の仕方が悪い。」と怒鳴られたというケースや勧誘時に説明のなかった成婚料を請求される等のトラブルもあるようです。

事業者は「子どもに早く結婚してほしい。」という親の気持ちに付け込んで勧誘してきますが、結婚するのは子ども自身です。必ず本人に確認し、納得してから契約することが大切です。

結婚相手紹介サービスは、特定商取引法で「特定継続的役務提供」として規定されており、一定の条件を満たせばクーリングオフ（無条件解約）や中途解約ができるようになっています。中途解約時に

は、解約手数料に上限が定められるなどの規制があります。

事業者には、サービスの内容、料金、クーリングオフ制度、中途解約の精算方法等を記載した概要書面、契約書面の交付が義務付けられています。それらの書面をよく確認し、納得して契約しましょう。契約しても本人が気に入る人が紹介されるとは限りません。過度な期待は抱かずに、慎重に契約しましょう。

なお、登録情報は個人情報なので取り扱いについて契約前によく確認してください。事例の業者のように、本人の同意を得ないで個人データを第三者に提供する行為は、個人情報保護法に抵触するおそれがあります。

相談の事例は、特定商取引法の「特定継続的役務提供」にあたることから、中途解約することができ、サービス提供前の場合の法定解約手数料3万円を差し引いた残額が返金されました。

トラブルが生じた場合は、早めに居住地の消費生活相談窓口にご相談ください。

岡山県消費生活センター 086-226-0999

消費生活ビデオ・DVDライブラリー

ビデオ・DVDライブラリーに次のDVDが加わりました。

岡山県消費生活サポーター講座

山田花子の消費生活サポーター劇場

製作：岡山県暮らし安全安心課

28分



一般向け

山田花子さんが演じる新人消費生活サポーターが失敗を繰り返しながら経験を積んでいく様子を通して、消費生活の知識、見守りのしかたなどを楽しく学ぶことができます。

* 貸出については、当センターへお申し出ください。TEL (086) 226-1019

* ビデオ・DVDライブラリーの在庫については、当センターのホームページをご覧ください。

<http://www.pref.okayama.jp/site/syohi/koho-v-list.html>