

みんなであつくりよう！ 消費者が主役の社会！！

消費生活センター ☎ 22-1157

5月は消費者月間です

昨今の消費トラブルは複雑多様化し、今後の消費者政策の推進には、これまでの枠組みを超えた取り組みが必要です。消費者庁、消費者行政担当部局、消費者団体だけでなく、事業者団体、公益に資する活動を行う団体、ボランティアなども含め社会経済の全ての主体が消費者の利益の擁護・増進を意識して活動することが重要です。

今年度の消費者月間は「みんなであつくりよう！消費者が主役の社会！！」をテーマに、消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成に向けた取り組みの促進を図ります。

消費生活センターとは

消費者にとって必要な情報を提供し、場合によっては事業者に対して問題点を具体的に指摘するなど、問題解決のお手伝いをしています。

啓発事業として、毎年5月には消費者月間を記念して消費者大会、また消

費生活に関するセミナーを年度内で2回程度開催するとともに、自治会や公民館活動、各種学校からの求めに応じて消費者トラブル出前講座を行っています。

※今年は消費者大会を5月29日(金)に開催します。詳細は広報いわくに5月15日号で発表する予定です。



不安なときは連絡を

消費生活センターでは、契約や取引に関する消費者トラブルや悪質商法、ネットトラブルなどの相談を受け付け

ています。平成26年度は、近年で最も多い千件を超える相談がありました。

不審な勧誘や取引の情報の連絡をもらうことで、悪質業者のまん延の抑止に繋がります。トラブルに巻き込まれたときはもちろん、不安や疑問を持ったときも、気軽に消費生活センターに連絡してください。

【最近の相談の傾向】

市の消費生活センターに寄せられる相談で圧倒的に多いものが「ワンクリック請求」です。

ワンクリック請求とは

インターネット上のリンクをたどって複数のサイトを移動するうち「有料サイトへの登録が完了したから代金を払え」と請求されるものです。

【入り口となる主なサイト】

○アダルトサイト ○占いサイト

○ゲームサイトなど

最初に見たのが無料サイトでも、最終的にはまったく別の有料サイトに誘導されます。

検索結果の順位は、意図的に操作されていることがあるため、検索上位に表示されたサイトが無料で安全なサイトとは限りません。

不正な請求画面への対処方法

「パソコンのデスクトップ上やスマートフォンなどの画面から料金請求画面が消えない」という相談も多く寄せられています。

【パソコンでアクセスした場合】

不正なプログラムをダウンロードした可能性があります。システムの復元」で対処できる場合があります。

【スマートフォンでアクセスした場合】

請求画面を表示させるアプリをダウンロードした可能性と、キャッシュ機能により請求画面が表示されている可能性の二つが考えられます。

いずれの場合も対処方法については、

(独)情報処理推進機構(IPA)のホームページを参考にしてください。

(独)情報処理推進機構(IPA)ホームページ <https://www.ipa.go.jp/>

二次被害に注意。

「連絡しない、支払わない」

ワンクリック請求であれば法的に契約不成立と主張できるケースがあるので、慌てて支払ったり連絡しないようにしましょう。

「誤操作をした人には救済措置がある」と見せ掛け電話を要求するサイトもありますが、請求が取り下げられる

ことはありません。

また探偵事務所が被害を救済すると、言って契約を迫ることもあります。被害金の返済請求をする行為は、弁護士などの資格が必要のため、結局解決できずに他機関を紹介されただけという苦情もあります。

サイトの閲覧で個人情報漏えいしているの？

「サイトに私の個人情報伝わったのではないか」と心配する人が多いようです。通常、サイトを閲覧しただけでは個人情報サイト側に伝わりません。

IPアドレス、ブラウザの名称、携帯電話やスマートフォンの固體識別番号が相手方に表示されたとしても、それによって利用者の名前や住所、連絡先を特定できるわけではありません。



【だます心理、

だまされる心理】

振り込め詐欺や送りつけ商法、東京五輪開催に関連した利殖商法などの悪質商法による被害は後を絶ちません。

日常的に、当たり前のように感じられる人の行動や心の動きのくせを事業者が悪用するためです。そのだましの手口には共通した特徴があります。

◆感情を揺さぶる

振り込め詐欺でよく使われる手口ですが、息子や孫など身内の危機・不祥事や銀行口座の使用停止の知らせを突然耳にすると、急に不安が高まります。

一方、東京五輪の入場券の入手、税金や年金の還付、あるいは過去の悪質商法の被害が救済されるなどの知らせはうれしくなるでしょう。

感情を揺さぶられると、消費者は慎重さを欠く判断をしがちです。悪質業者は、最近のニュースをよく調べ、だますために実際にある施策やサービスを都合よく変更するので、どこにうそがあるか分かりにくいのです。

◆決断を急かす

予想していなかった感情への揺さぶりに加えて、時間の余裕を与えず「今日中に」などと即座の支払いや契約を求めたり、通帳・カードの引き渡しなどの要求をだます側は繰り返し出します。

感情が高ぶり、急かされると、消費者は事実を確認するなどの慎重さを欠くことがあります。親切で誠実な人物が勧めることなら大丈夫、といった直感に頼ることもあります。

「火事だ」という叫びを聞いて、本当に火事が起こったのかを慎重に確認しては火事の被害から免れることは難しくなります。緊急時にすぐに行動するためには、慎重さを犠牲にしても直感的に判断する場合もあります。

悪質業者は、これを悪用し、急かすことで、偽りの「救済」や「もうけ話」であつても、消費者が信用するように仕向けるのです。

◆肩書・身分を偽る

○身近な問題の解決のために消費者を助けてくれる警察官などの肩書・身分をかたられ信用してしまう

○身内をかたつて電話を掛けてきたことを見破れず振り込め詐欺の犯人を身内と信じてしまう

他にも、自分のことを親切に助けてくれる人の依頼は断りにくい、珍しい事柄には価値があると感じやすくなるなどの特徴もあります。

少しでも不審な点、気になる点があれば、消費生活センターに相談して下さい。

消費生活センター ☎ 1157