

トラブルに合わないために 消費者被害をもっと知ろう！

消費者のより良いくらしをめざすコープやまぐちでは、今までも組合員さん自身が様々な消費者運動や取り組みを行ってききました。今回は「NPO法人消費者ネットやまぐち」理事長の藪本教授(山口県立大学)と事務局の川上さんに最近増えてきている消費者トラブルや対処法などをお聞きしました。



▲消費者ネットやまぐち 藪本理事長(右)、事務局の川上満津美さん(左)

消費者ネットやまぐちとは

消費者トラブル防止への啓発活動や夜間無料法律相談会などを行っている特定非営利活動法人。コープやまぐちは団体会員として協力しています。現在、個人会員も募集していますのでお気軽にお問い合わせください。
TEL 083-9002-3200

身近で起きている 消費者トラブル

社会経済情勢の変化に伴い、消費者問題は多様化・複雑化し、悪質商法の手法は巧妙化しています。2020年の消費者相談件数は93.4万件で、デジタル化が進んだことにより、オンラインでの被害が幅広い年齢層で報告されています。今回は、最近私たちの身近で起きている消費者トラブルの事例と対策をご紹介します。

ケース0

電子マネーを購入させられる

パソコン画面に突然警告画面が表示され、警報音が鳴りだします。画面に表示された連絡先に慌てて電話をすると、パソコンの復旧のため必要なウイルス除去の費用や、セキュリティソフトの費用を要求され、電子マネーを購入して支払うように指示する「サポート詐欺」の被害が多発しています。



こんな対策を

パソコンのスタートボタンを押して再起動するかシャットダウンすると元の画面に戻ります。もしも警告画面が表示されても慌てずに対応することが大切です。お金を騙し取られないためにも知らない電話番号にはむやみに電話をかけないようにしましょう。

ケース2

見覚えのない請求が届く

「重要なお知らせがあります」「通信サービスは利用停止される場合がございますので必ずご確認ください」など、架空の事実を口実とし、SMSに知らない電話番号からメッセージが届きます。巧みな話術でお金を口座に振り込ませたり、レターパックや宅配便で現金を送らせたりするように誘導します。



こんな対策を

メールに添付してあるアドレスに連絡しないことが一番です。連絡する前に電話番号をWebで検索し、詳細をよく調べてみてください。もし身に覚えのない番号であればそのまま無視をしましょう。相手から電話が来て、電話に出してしまった場合は、何も答えずに電話を切るようにしましょう。

もしトラブルに 巻き込まれてしまったら...

消費者ホットラインを活用してください

消費者トラブルに巻き込まれてしまったが、周りの人に相談しづらい、誰に相談したらいいかわからないという場合は、消費者ホットライン「188」がおすすめです。全国共通の電話番号で、地方公共団体が設置している最寄りの消費生活相談窓口をご案内し、窓口の存在や連絡先をご存じない消費者の方への、消費生活相談の「最初の一步」をお手伝いします。

188



「消費者ホットライン」188
全国統一の電話番号です(市外局番なし)。
・年末年始(12月29日～1月3日)を除いて、原則毎日利用できます。

また、消費者ネットやまぐちでは、弁護士による「夜間無料法律相談会」を山口市・周南市で開催しています。賃貸契約のトラブルやネット通販、架空請求など、ちやうと聞いてみたいことを相談できますので、ぜひお気軽にお問い合わせください。

成年年齢が18歳に！ 周りの大人も 知っておくべきこと

2022年4月から成年年齢が18歳に引き下げられました。

国民生活センターによると、全国の消費生活センター等に寄せられる20歳代の相談件数は未成年者と比べて多く、その契約金額も高額とされています。こうしたトラブルに、成年になったばかりの18歳・19歳も巻き込まれるおそれがあるため注意が必要です。

法改正で変化したこと

民法では「法定代理人の同意がない未成年者の法律行為は取り消すことができ」ということが定められています。今回の法改正によって、この「未成年者」について、これからは17歳以下の子どもたちが該当するようになりました。これまで民法で保護されていた18歳～19歳の子どもたちについては、法律上の保護がなくなり、「法定代理人の同意がなくても法律行為ができ、それを取り消すことができな

成年になったらできること

- 一人暮らしの部屋を借りる
- クレジットカードをつくる
- 携帯電話の契約
- ローンを組む



教えて！ 藪本先生



山口県立大学 社会福祉学部 教授
消費者ネットやまぐち 理事長

自分ごととして
しっかりと意識
しておくことが
何より大事です。

Q1 成年年齢が引き下げられることによって、どのような消費者トラブルが起これると予想されますか？

A1 今後は、高校3年生で18歳となりますので、友人関係を利用して勧誘が増えるでしょう。とりわけ、高校3年生の場合は、同じクラスの中に成年者と未成年者が混在する状態となりますので、友人関係を利用したマルチ商法などの勧誘に注意が必要です。

Q2 消費者トラブルに合わないために、本人が気を付けることはありますか？

A2 大学生や専門学校生くらいの年齢は、嫌われてはならないと友達と合わせようとする傾向があります。勧誘する同年代の人も、マルチの意識はないでしょうし、勧誘された人もマルチという意識がなく、蔓延するおそれが多分にあります。トラブルを防ぐためにも「怪しい誘いにはのらない」「友達であってもきつぱりと断るといった自分を守る意識を持つことが大切です。」

Q3 もしも消費者トラブルに合ってしまったらどうすれば良いですか？

A3 まず、「ちやうと怪しいな」と思った時点で周りの友人や家族に相談することが大切です。恥ずかしいという思いから、周囲に言えず、ひとりで悩んでしまうケースをよく聞きます。ひとりで解決しようとして、さらに怪しい相談窓口にひっかかってしまうなど二次被害も予想されます。相談する際には、市役所などで案内している公的な機関に相談するようにしましょう。

相談無料・秘密厳守

夜間無料法律相談会

相談時間：一人30分

山口市

法テラス指定相談所

日時：毎週火曜 18時～20時

(正月・盆・祝日休み)

場所：消費者ネットやまぐち事務所
山口市後河原210番地

周南市

日時：毎月第2・第4木曜日

18時～20時(正月・盆・祝日休み)

場所：周南市徳山社会福祉センター
1階研修室1
周南市速玉町3-17

申込・お問い合わせ

消費者ネットやまぐち

TEL 083-9002-3200

(受付時間：平日9時～18時)

開催当日の正午までにご予約ください。



▲弁護士法人鶴法律事務所 金折伸一朗 弁護士(左)
社会福祉事務所 福祉屋 オリーブ 藤田和博 社会福祉士(右)

▲中山・石村法律事務所 濱田隆弘 弁護士