

かながわ くらしテクニスト



皆さんが安心して、よりよい暮らしを送っていただくための「応援テクニスト」です。
「ニャン吉とマキマキちゃん」と一緒にさまざまな事例を知り、かしこい消費者をめざしましょう!

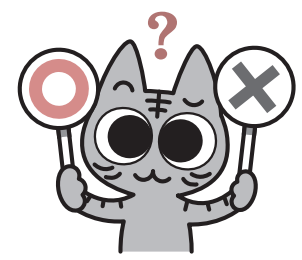
新しい手口や昔からある手口など、高齢者の相談が多いトラブルの状況は?
特徴的な事例を紹介

目次

- 神奈川県内の消費生活相談 最新情報! P2~3
- 事例紹介①
「パソコンからウイルス感染の警告音が! でもそれは偽警告かも」 P4~5
- 事例紹介②
「昔買った、処分に困っている土地を買ってくれるって...本当においしい話?」 .. P6~7
- お知らせコーナー
- 「つながる・かながわ 消費者教育-かながわ消費者教育サポートサイト-のご案内」ほか ... P8

〇Xクイズ 次のような対応は大丈夫かな? チェック!

- ① 「有料サイトの未納料金がある。」とのメールが着信。びっくりして連絡先に電話した。
- ② 大好きな有名人も使う健康食品が「お試し500円!」の広告を見て、欲しくなってすぐに電話した。
- ③ 「インターネット利用料金が安くなります!」との電話。そんなうまい話はないと思い、断った。
- ④ 「無料で屋根点検をしています!」と知らない業者が来訪。無料ならいいかと思い、お願いした。



※答え・解説は P3 へ

神奈川県内の消費生活相談 最新情報!

(平成28年度上半期 消費生活相談概要より※)

※くわしい内容は、県消費生活課ホームページに掲載しています。

神奈川県消費生活課 H28 相談概要

検索

平成28年度上半期(4月から9月)の相談状況はどうなっているの?

- 県内の消費生活センターなどで受け付けた相談件数(苦情・問合せ)は、**34,989件**。平成27年度上半期(35,933件)と比べると**2.6%減少**しています。
- 苦情相談の多い品目の上位を見ると、「**デジタルコンテンツ**」に関する相談が**最も多くな**っています。**増加率が最も高いのは、6位の「健康食品」**で、約**1.7倍**増加しています。

【苦情相談全体】 苦情相談の多い品目 上位5位

順位	品目	件数	前年度 同期比	コメント
1	デジタルコンテンツ	6,620	↓	インターネットを通じて得られる情報。アダルトサイトや出会い系サイトのほかオンラインゲーム、ギャンブルサイトなどに関する相談。幅広い年代から相談が寄せられています。
2	不動産貸借	1,631	↓	20歳代~40歳代からの相談が中心。賃貸アパートの原状回復や敷金の清算に関する相談など。
3	商品一般	1,289	↑	身に覚えのないクレジットカードの請求、個人情報がかもれている、不審な電話勧誘・メール…など、いろいろ。
4	工事・建築	1,279	↓	訪問販売による屋根工事や地震保険等の申請代行のトラブルに関する相談が寄せられています。
5	インターネット接続回線	1,130	↑	プロバイダやインターネット回線のサービス内容、料金などに関する相談。前年度に比べると増加は緩やかになっています。
6	健康食品	998	↑	「お試しのつもりで購入したが、定期購入契約だった」との相談が急増!

健康食品のお試しは僕もトラブルにあったニャ…

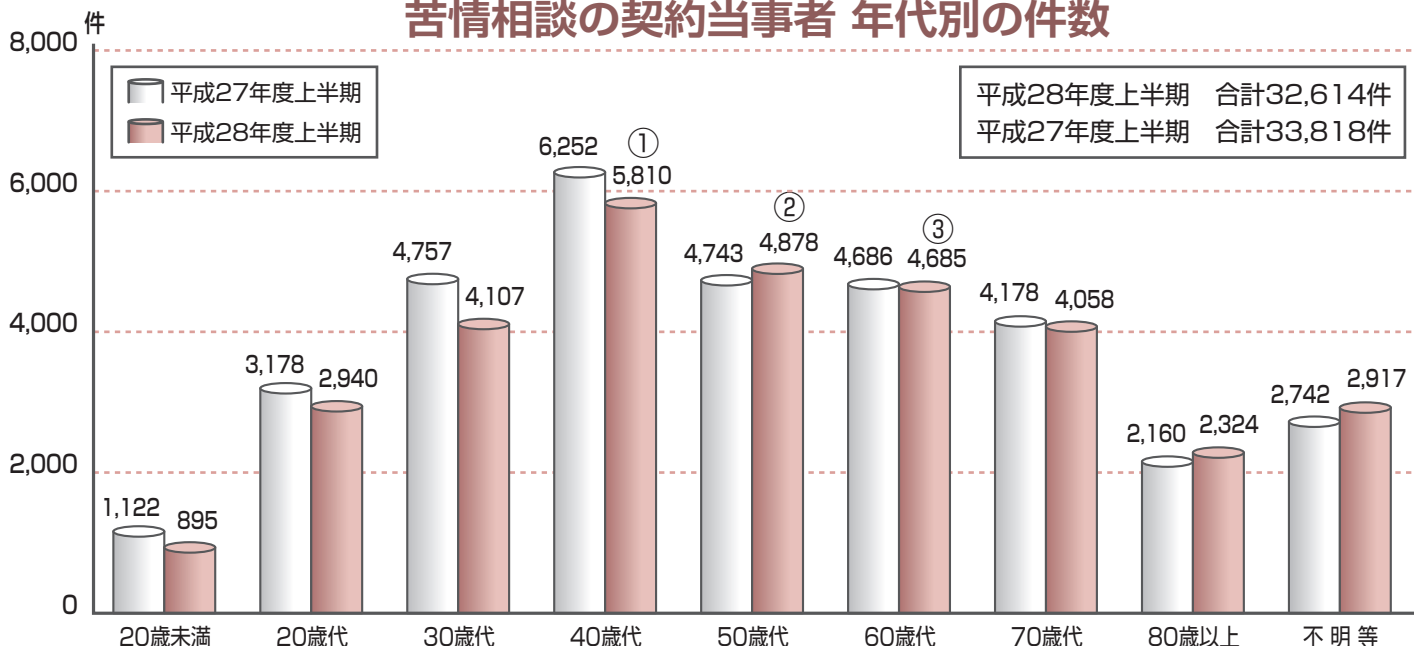


- 年代別では**40歳代(①)**の苦情相談が最も多く、次いで**50歳代(②)**、**60歳代(③)**の順となっています。

28年度上半期の50歳代の件数は、1年前と比べると増えているわね。



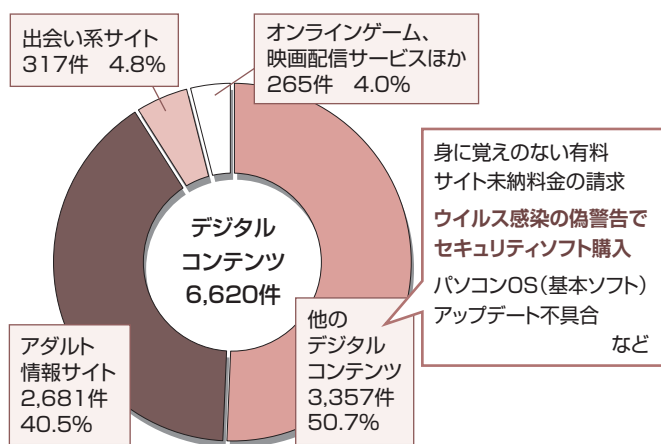
苦情相談の契約当事者 年代別の件数



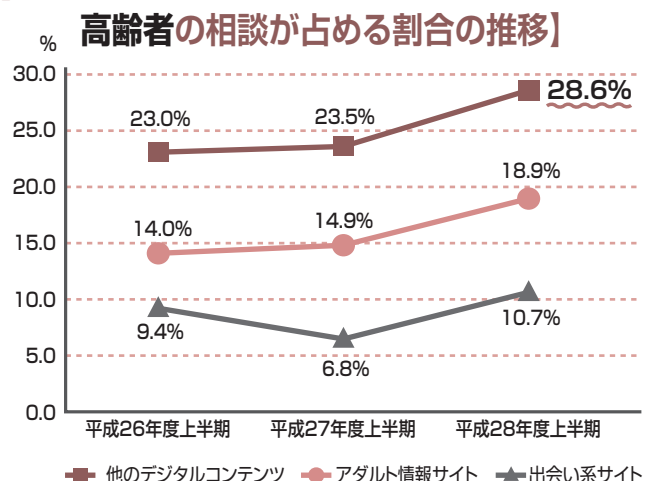
高齢者(※)の「デジタルコンテンツ」の相談状況は？ (※)契約当事者が65歳以上の方

- インターネットやスマートフォンを使い、積極的に活動をしている「アクティブシニア」の増加に伴い、高齢者でも「デジタルコンテンツ」の苦情相談が最も多くなっています。
- 「デジタルコンテンツ」の内訳をみると、「アダルト情報サイト」に関する相談が減少する一方、パソコンがウイルスに感染したという偽の警告でセキュリティソフトのダウンロードに誘導させるような、新しい手口等により、「他のデジタルコンテンツ」に関する相談が増加しました。
- 「デジタルコンテンツ」に関する相談のうち、高齢者が占める割合をみると、増加傾向は顕著であり、中でも「他のデジタルコンテンツ」は約30%と高い水準になっています。

【デジタルコンテンツの商品・役務別件数、構成比】



【デジタルコンテンツの商品・役務別(上位3品目) 高齢者の相談が占める割合の推移】



高齢者の相談が多い販売方法や手口は？

- 高齢者の相談が占める割合が多い販売方法・手口をみると、「劇場型勧誘」や「原野商法」など、比較的高額な商品等を購入させる手口が上位になっています。
- 中でも「原野商法」は、昔からある手口ですが、30～40年前に買った土地の所有者で、今では高齢となっている方が「二次被害」を受けるケースが増えており、注意が必要です。

	販売方法・手口	高齢者の相談が占める割合	高齢者の相談件数	苦情相談総件数	主な相談内容
1	劇場型勧誘	85.4%	181	212	大手企業名等を騙り、株や社債を購入してほしい、〇〇の権利がある(譲ってほしい)と勧誘された、など
2	原野商法	75.4%	101	134	所有する土地と別の土地を交換しないかと勧誘された、など
3	SF商法	75.0%	27	36	セミナー等の会場で高額な商品を購入させられた、など

高齢者が被害に遭っているトラブルは様々。特徴的な事例2つを、くわしく見てみましょう。

- ◆「パソコンウイルス感染の偽警告」のトラブル・・・P4～5へ
- ◆「原野商法の二次被害」のトラブル・・・・・・・・・・P6～7へ



P1 ○×クイズ答え・解説 ▶ ① = × 「架空請求」の典型的な手口です。身に覚えがないのなら、絶対に連絡してはいけません。② = × 実は複数回の定期購入が条件になっている場合が多いので、こういうときこそ冷静な判断を。③ = ○ 「安くなると言われて契約したのに安くない」との相談が多く寄せられています。④ = × 「修理が必要」と言われ、高額な契約をさせられるケースが増えていきます。

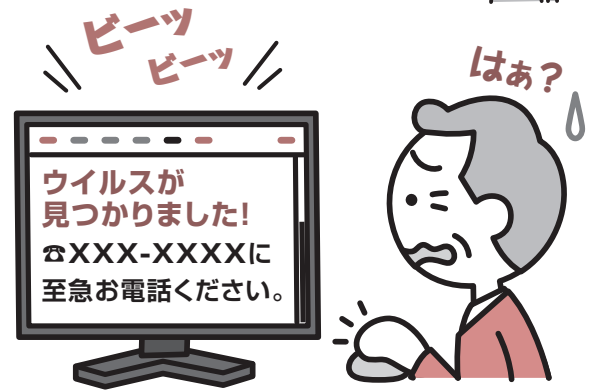
「パソコンからウイルス感染の警告音が!でもそれは偽警告かも」

ここでは、秋雄さん(60歳代 男性)のケースをもとに、見ていきましょう。



1 ある日、パソコンで動画サイトを見ていたら、突然、警告音が鳴り、警告画面の表示が!

「ウイルスが見つかりました!危険なウイルスを削除し、大事な情報を保護しましょう。△△△△サポート ☎XXX-XXXXに、至急お電話ください。」



ウイルス削除のため、これから遠隔操作を行います…

2 サポート先に電話したところ、対応の指示が次々とあり…

「ウイルス削除のため、これから遠隔操作をします。私の指示に従って入力してください。サポート代金は、クレジットカード払いで11,500円になります。あなたの住所、氏名、クレジットカード番号を…」

3 パソコンの状態は元通りに。代金も引き落とされたが、後日、息子に話したところ、偽警告だったことがわかり…

「警告に焦って電話しなければよかった…遠隔操作された際、パソコン内のデータや個人情報が抜き取られていないかも心配だ。」



こんな手口にご注意!

◆「警告音・警告画面」「ウイルス削除」「△△△△サポート」「至急お電話」

実際はウイルス感染していないのに、警告音や警告画面によって、あたかも感染したかのように思いこませ、ウイルス削除と称して、表示のサポート先に電話をさせるよう誘導する手口が増えています。サポート先は著名なメーカーを装う偽情報のケースもあるので、注意しましょう。

◆「遠隔操作」「サポート代金」「クレジットカード払い」

サポート先に電話すると日本語に不慣れな外国人のような相手が出て、遠隔操作により、ウイルス除去やサポート対応などの名目で、代金をクレジットカードで支払わせる事例が多く発生しています。遠隔操作に必要なソフトの購入や、サポート契約を案内されることも。代金を支払ってしまうと、取り戻すことは困難です。

どうすればいいの?
対処法は?

* どうすれば!?! *

✔ まずはウェブサイトを閉じてみよう!焦って電話は禁物!

警告音が鳴ると驚きますが、単にBGM音楽の再生と同じような仕組みで、ウェブサイトを閉じれば、警告画面とともに消えるパターンが多いです。焦って電話をする前に、まず試してみてください。それでも消えない場合は、「情報セキュリティ安心相談窓口」で、くわしい対処法を確認しましょう。

●(独)情報処理推進機構 「情報セキュリティ安心相談窓口」

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/>

☎ 03-5978-7509 [受付時間] 平日 10:00~12:00 及び 13:30~17:00



✔ 意図せずインストールしたソフトが残り不安な場合は、アンインストールを!

遠隔操作によって、パソコン内のデータや個人情報を見られた可能性があります。操作中に特に不審な挙動などがなければ、情報を抜き取られた可能性は低いと言えます。遠隔操作時、意図せずにインストールしたソフトが残っていて、不安な場合は、アンインストールをしておくことをおすすめします。

✔ 継続的なサポート契約である場合は、解約手続きとカード会社への確認を!

インストールしたソフトが継続的なサポート契約となっている場合があります。解約しない限り代金を支払い続けることになるため、事業者に対し解約手続きを行い、クレジットカード会社等へ対応方法を確認しましょう。海外の事業者の場合は「国民生活センター越境消費者センター(CCJ)」へ手続きを問い合わせてみましょう。

●(独)国民生活センター越境消費者センター(CCJ)

<http://ccj.kokusen.go.jp> ※相談方法は、メールまたはFAXでの対応となります。



✔ 普段から、信頼できるセキュリティソフトを入れるなどの予防対策を!

普段から、信頼できるセキュリティソフトを入れる、利用しているソフトを最新の状態にしておくことなどを心がければ、ウイルス感染のリスクを減らすことができます。しっかり予防対策を行いましょう。



被害防止のために…セルフチェック診断ができます!

(独)情報処理推進機構「情報セキュリティ安心相談窓口」のサイトには、被害の予防や、自己解決を簡単に行えるよう、「セルフチェック診断チャート」が掲載されています。

表示される設問に対して、自分のパソコンの状況に該当する回答を選ぶ方式で、とても簡単です。ぜひご活用ください。

●(独)情報処理推進機構 「セルフチェック診断チャート」

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/mgdayori20160929.html>



消費者トラブルで困ったとき、迷ったときは、身近な消費生活センターへご相談を。

消費者ホットライン

局番なし **188** 番へ!

「昔買った、処分に困っている土地を買ってくれるって…本当においしい話?」

ここでは、ハルさん(70歳代 女性)のケースをもとに、見ていきましょう。



1 ある日、知らない不動産業者から電話の勧誘が。

業者「お宅で所有されている土地をぜひ買い取りたいのですが、検討されてみませんか。」

ハルさん「夫が、30~40年くらい前に、値上がりすると言われて買った土地があるけど、ずっと売れなくて、処分に困っていたの。どうしようかしら…」

お宅で所有されている土地を買い取りたいのですが…



こちらの土地なら将来、高く売れますよ

2 後日、業者が来訪し、くわしい説明を受けたところ…

「お宅の土地を売ってほしいという人がいるんです。うちが買い取らせていただきますので、かわりに、こちらの新たな土地を購入してください。開発の予定がある土地なので、将来、高く売れますよ。」

3 ずっと売れなかった土地を、よい条件で処分できるならと思い、契約したが…

「業者の説明を信じて、売却額と購入額の差額を支払ったけど、本当に将来高く売れるのか不安になってきたわ…そんなおいしい話って、あるのかしら。」



こんな手口にご注意!

◆「値上がりすると言われた土地」「売ってほしい人がいる」

1970~1980年代頃に、ほとんど価値のない土地・山林・別荘地など(=原野)を、将来価値があがると言って高額で売りつける「原野商法」が相次ぎました。その被害に遭った顧客リストや、登記簿から調べた所有者情報をもとに、電話勧誘や訪問販売が行われ、「売ってほしい人がいる」などと言って近づいてきます。高齢者を狙った「二次被害」(⇒P7キーワード解説コーナー参照)となっているので、注意が必要です。

◆「新たな土地を購入」「将来、高く売れる」「売却額と購入額の差額を支払った」

今、処分に困っている所有地を買い取るかわりに、将来高く売れるという新たな土地の購入を持ちかけ、売却額と購入額の差額を支払わせるといった事例のほか、所有地を売るためと称して、高額の広告費や測量費、造成費などの契約を結ばせるようなケースもあるなど、手口が巧妙化し、トラブルも複雑化しています。

どうすればいいの?
対処法は?



✓ **業者の説明をそのまま信用しない!**

悪質な業者は、所有地や新たな代替地について、すぐ買い手がみつかるようなセールストークや、強引な勧誘で、架空の契約を結ばせようとします。「おいしい話」はありません。業者の説明をそのまま信用することは危険です。一人で判断せず、まずは、家族や身近な周りの人に相談しましょう。

✓ **契約を検討する際は、情報収集し、少しでも不審な点があれば契約しない!**

契約を検討する際は、事前に、所有地が所在する自治体等へ、業者の説明のような動き(例:開発予定、建設計画等)が本当にあるのか問い合わせてみる、自分で現況や登記情報を確認するなど、不審な点がないか、できる限り情報収集をしましょう。

業者に対しては、売買価格や「将来高く売れる見込み」の具体的な根拠、契約内容について、書面等による十分な説明を求めることも大切です。少しでも不審な点があれば契約してはいけません。

✓ **重要書類は、安易に業者に渡さない!**

悪質な業者は、所有地の権利証や印鑑証明、住民票等の重要書類を預かり、代わりに手続きすることを持ちかける場合もあります。一度渡してしまうと、重大なトラブルになりかねません。重要書類は安易に渡さないようにしましょう。

解説



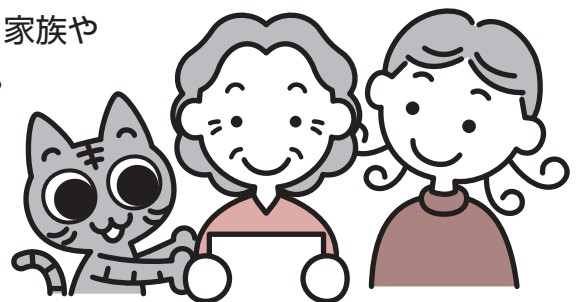
～キーワード解説コーナー～

「二次被害」って…なに?

過去に、悪質商法などの被害に遭ってしまった方を狙い、あたかも、その被害の救済や、当時の損を取り戻せるかのような話を装って、新たな契約を持ちかけ、結果的に再びだますといった、より悪質な手口による被害のことです。

特に、高齢の方などは、誰にも相談できず一人で抱えていたり、だまされたことに気づきにくい状態も考えられるため、家族や身近な周りの方による、日頃の見守りが大変重要です。

さらなる被害を未然に防ぐため、「話がうますぎる」「おかしい」と気づいたら、すぐに消費生活センターへご相談ください。



消費者トラブルで困ったとき、迷ったときは、身近な消費生活センターへご相談を。

消費者ホットライン

局番なし ^イ^ヤ^ヤ **188** 番へ!

消費者教育のトビラ

つながる・かながわ 消費者教育 - かながわ消費者教育サポートサイト -のご案内

消費者教育の担い手と学びたい方を結ぶためのホームページとして、幼児から高齢者まで、様々なライフステージに応じた講座や、教材、イベントなど、最新の消費者教育情報を幅広く掲載しています。

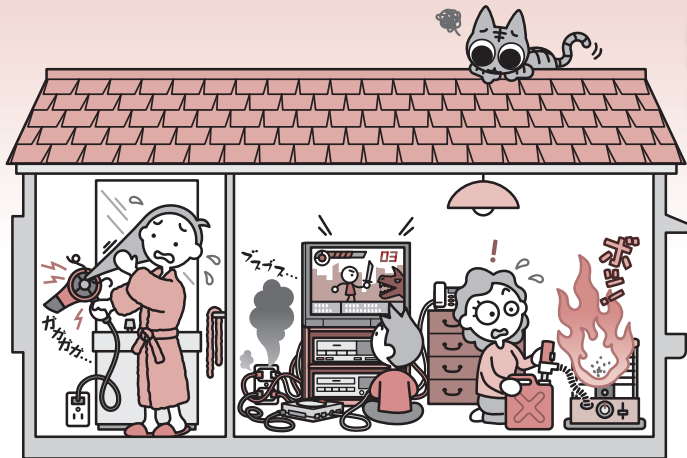
<http://www.pref.kanagawa.jp/osirase/0207/edu/>

消費者教育のヒント探しやきっかけづくり、ご自身の学習、啓発活動のため、ニーズに合わせて、ぜひお役立てください！



問い合わせ先

県消費生活課 消費者教育推進グループ
☎045-312-1121 (内線2640~2643)



安全で安心な生活のために・・・ リコール情報や注意情報をチェック!

私たちのくらしは便利になる一方で、製品事故などが日々起きています。

身近なくらしに潜む危険から、自分自身だけでなく、周りを守るためにも、リコール情報や注意情報をチェックし、安全で安心な生活を送りましょう!



◆リコール情報 (消費者庁ホームページ)

<http://www.recall.go.jp/>



◆かながわ消費生活注意・警戒情報 (県消費生活課ホームページ)

<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f370214/>



相談は
こちら

身近な相談窓口につながります

消費者ホットライン



局番
なし

イヤヤ! 泣き寝入り!

188番



県消費生活課
ホームページは

神奈川県消費生活課

検索

<http://www.pref.kanagawa.jp/div/0207/>

