



トピックス 平成17年度 相談の概要 P2

発行／富山県生活環境文化部県民生活課・富山県消費生活センター http://www.pref.toyama.jp/cms_sec/1711/index.html

くらしの 相談窓口から

ネットオークションで買った腕時計に傷が！

キヤー！
落札したわー！

相手と連絡がとれない！



相談

ネットオークションで高級ブランドの腕時計を5万5千円で落札した。県外から商品が送られ、代金と引換えに商品を受け取った。よく見ると腕時計に傷がついていることがわかった。返品したいと伝えたところ、了承するメールが届いたので返品したが、返金されない。その後連絡がとれなくなってしまった。どうしたらよいか。
(20代女性 会社員)

回答

ネットオークションとは、インターネット上で行われるオークション(競売)のことです。掘り出し物を安く購入できたり、自分の物を予想外の高値で販売できたりといった、醍醐味があります。とはいえ、ネットオークションの相手は善意の人ばかりではありません。品物も画面上でしか見ることができません。これまでの相談には、「実は偽ブランド品だった。」「お金を振り込んだのに品

物が送られてこない、電話番号も住所も名前も架空のものだった。」といった詐欺にあうケースも発生しています。

今回の相談では、相手と連絡がとれず、センターでは対処できないので、証拠となるホームページやメールを印刷するなどし警察に被害を届け出た上で、ネットオークション主催者に補償制度について問い合わせるよう助言しました。

◆ネットオークションの注意点◆

①出品者が本当に信頼できるかどうかを確認することが大切です。取引前に相手の住所・電話番号(携帯電話以外)などの連絡先も明示してもらい、実在していることを確認しましょう。

(ネットオークションでは、電子メールや携帯電話等のやりとりのみで取引を行う場合が多く、相手の顔が見えないだけに、常に詐欺などの被害に遭う危険と隣り合わせだということを忘れないようにしましょう。)

②配送中に生じる破損・紛失や欠陥、返品・返金等の

対処法について、疑問点を入札前に確認しましょう。また、注文内容やメールなどは必ず画面を印刷し、取引が終わるまで保管しておきましょう。(料金前払いは、避けたほうが無難です。)

③“エスクローサービス(安全確実な取引ができるように出品者と購入者の間のやりとりを仲介する、精算代行サービス)”の利用や、出品者の評価が掲載されているオークションサイトを利用するなど、リスクが少ない取引方法を選びましょう。

最新情報 ますます巧妙になる架空請求による振り込め詐欺にご注意！

身に覚えのない料金を請求する“架空請求”の手口も、受取人を動揺し困惑させる新手のものが増えています。例えば、

- ハガキに「万が一身に覚えが無い場合、早急にご連絡下さい。」などの文が書かれている。
- シラーハガキ(個人情報保護のためハガキ全面がシールになっている)を使い、重要性を装い本物らしく誤認させる。

「差出人の連絡先に確かめてみよう」と電話をかけるのは、相手の思うツボです。次々に請求が来るので、決して連絡しないよう十分ご注意ください。

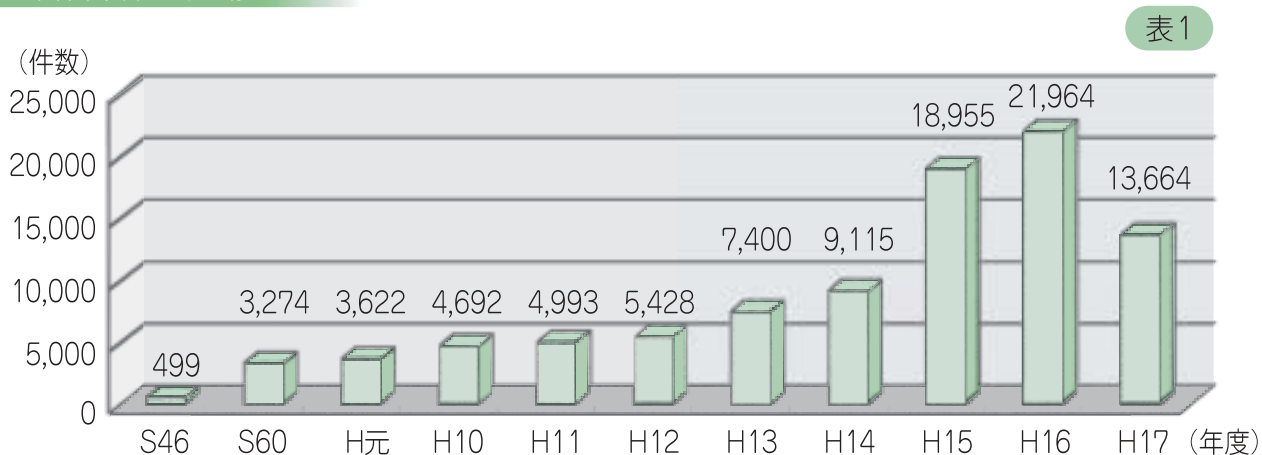
平成17年度 相談の概要

平成17年度に寄せられた相談件数は13,664件（※注1）で、不当請求・架空請求が国や県の対策により沈静化したことに伴い減少しましたが、依然として高水準で推移しています（表1参照）。その内、サラ金や借金の整理等の金融相談は1,765件ありました（対前年度比107%、次ページに詳細記載）。全体として相談内容は、商品・サービスの多様化や業者の巧妙な手口の出現などに伴って多様化・複雑化する傾向にあります。

当事者を年齢別にみると、60歳代の相談が増加し（対前年度比130.6%）、職業別にみると、無職の相談が増加しました（対前年度比105.2%）。

また、携帯電話の有料サイト料金を不当請求されたという相談や、身に覚えのない架空請求のはがきが届いたという相談が依然多く、全体の49.3%（6,743件）を占めています。

相談件数の推移



（※注1 架空請求に関する音声ガイダンス利用件数1,291件を含む。）

商品に関する相談状況

- 1位 商品一般（総合消費料金未納分等の架空請求の相談）
- 2位 教養娯楽品（資格取得用教材、補習用教材、送りつけ商法等による単行本や紳士録の相談）

役務(サービス)関連相談状況

- | | | |
|------|---------------|--|
| 役務 | 1位 運輸・通信サービス | （郵便による有料サイトの架空請求、携帯電話やパソコンによるアダルトサイト料の不当請求などの相談） |
| | 2位 金融・保険サービス | （借金の整理方法や生命保険の契約・解約に関する相談） |
| | 3位 教養・娯楽サービス | （資格講座の二次被害の相談や当選商法による外国宝くじの信用性についての相談） |
| 商品関連 | 1位 レンタル・リース賃貸 | （賃貸マンション等の退去時の高額な修繕料の相談） |
| | 2位 工事・建築・加工 | （新築、増改築住宅の瑕疵や価格に関する相談、点検商法等による高額な屋根工事や外壁工事の相談） |

特徴的な被害

若者の被害

「着信メールやアダルトサイトを開いたところ、高額な登録料を請求された。」といった不当請求や架空請求の相談が多く寄せられました。また、20歳になったばかりの若者を誘う“アポイントメントセールス”による高額なアクセサリ等の購入契約の相談、「過去の会員会費が未納になっていると身に覚えの無い請求がきた。」「健康食品やカタログを販売するマルチ商法の会員に勧誘されたが、うまくいかず解約したい。」といった相談もありました。

高齢者の被害

判断能力が不十分な高齢者宅を訪れ、立て続けに商品を売りつける「次々販売」では、布団類や住宅リフォームの相談が多く寄せられました。また、SF商法（催眠商法）による「効能、効果を期待させる高額な健康食品や医療用具を契約させられた」という相談や、60歳代の架空請求の相談が上位を占めています。

金融に関する相談について

債務者特性

- ◇性別の割合は、男性が69%、女性が31%で、昨年度とほぼ同比率です。
- ◇年代別では、30～50歳代の相談が全体の69%（前年度68%）を占めています。続いて、30歳未満の相談件数が16%（前年度17%）となっています。
- ◇職業別では、給与生活者の相談が68%と最も多く、次いで無職者が20%、自営業者が9%、主婦が2%、学生1%となっています。

負債状況等

- ◇借入業者数は、1～9社までが全体の83%を占めており、10社以上からの借入れも7%あります。
- ◇借入金額は、500万円以下が全体の79%です。1,000万円以上は全体の4%ですが、対前年度比186%と増加しています。
- ◇相談内容別では、負債の「整理方法」に関する相談が最も多く全体の39%を占めています。続いて、保証金詐欺等の「苦情」相談が27%、「法的知識」に関する相談が14%、「取り立て」に関する相談が11%となっており、中でも「取り立て」に関する相談は前年度の3倍以上になっています。
- ◇借入金の用途別内訳は「生活費」が38%、「遊興費」が27%、「事業資金」が8%となっています。「遊興費」と「ギャンブル」は、それぞれ前年度比132%、135%となっています。



燃料消費率向上のための『エコドライブ10のおすすめ』について

自動車は、私たちの生活に欠かせない便利な乗り物ですが、大気汚染の原因となる窒素酸化物や地球温暖化の原因となる二酸化炭素を排出します。エコドライブは、燃料消費の削減につながり、経済的なメリットがあるだけでなく、大気環境保全・地球温暖化防止にも効果的です。

- | | |
|-------------------------------------|---|
| ① 無用なアイドリングはやめましょう。
(アイドリングストップ) | ⑦ 確実な点検・整備を実施しましょう。
(タイヤの空気圧、エア・クリーナ・エレメントの状態等) |
| ② 無用な空ぶかしはやめましょう。 | ⑧ 不要な荷物は積まないようにしましょう。
また、燃料をむやみに満タンにしないようにしましょう。 |
| ③ 急発進及び急加速はやめましょう。 | ⑨ エアコンの使用を控えめにしましょう。 |
| ④ 交通の状況に応じた安全な定速走行に努めましょう。 | ⑩ 計画的なドライブをしましょう。 |
| ⑤ 早めにシフトアップしましょう。 | |
| ⑥ 減速時には、エンジンブレーキを活用しましょう。 | |



なお、県では県民の皆様方や事業所の方でエコドライブに自主的に取り組んでいただけるエコドライブ宣言者の登録を受け付けております。環境にやさしいだけでなく家計にもやさしいこの運動に参加しませんか。エコドライブ宣言は、県の環境保全課のホームページ (<http://www.pref.toyama.jp/sections/1706/library/kakari2/eco/eco.htm>) から登録できます。

★問合せ先：富山県生活環境文化部環境保全課大気保全係 TEL 076-444-3145

「エコライフスタイル推進大会」の開催について

日常生活の中でごみや二酸化炭素を出さない取組み（エコライフスタイル）を促進するため、「エコライフスタイル推進大会」を開催します。多くの方のご参加をいただきますようお願いいたします。

- ◆日 時 平成18年6月11日（日） 13:30～16:20
- ◆場 所 タワー111 3階「スカイホール」（富山市牛島新町5-5）
- ◆主 催 富山県、財団法人とやま環境財団
- ◆内 容 <式典> 環境月間ポスター等表彰式、エコライフスタイル「キックオフ」宣言等
<記念行事> 基調講演、クールビズファッションショー、寸劇
<展 示> 環境月間ポスター受賞作品、「こどもエコクラブ」壁新聞等
- ◆問合せ先 富山県生活環境文化部環境政策課 TEL 076-444-3141



消費生活に関する相談は、市町村窓口、県消費生活センターへ

富山市消費生活センター ☎076-443-2047
(富山市新桜町7番38号富山市役所本庁舎内)

総合行政センター

- 大沢野 ☎076-467-5810 婦 中 ☎076-465-2115
- 大 山 ☎076-483-1212 山 田 ☎076-457-2113
- 八 尾 ☎076-454-3114 細 入 ☎076-485-9001
- 魚 津 市……………☎0765-23-1003
- 滑 川 市……………☎076-475-2111(内323)
- 黒 部 市……………☎0765-54-2111
- 舟 橋 村……………☎076-464-1121(内29)
- 上 市 町……………☎076-472-1111(内141)
- 立 山 町……………☎076-463-1121(内156)
- 入 善 町……………☎0765-72-1100(内135)
- 朝 日 町……………☎0765-83-1100(内142)
- 砺 波 市……………☎0763-33-1111(内143)
- 庄 川 支 所……………☎0763-82-1902

◆富山県消費生活センター

富山市湊入船町6番7号(富山県民共生センター内)
消費生活相談 ☎(076) 432-9233
消費者金融相談 ☎(076) 433-3252
URL <http://www.pref.toyama.jp/branches/1731/1731.htm>
【開所時間】午前8時30分～午後5時
(土・日曜、祝日、年末年始を除く)

高岡市市民協働課……………☎0766-20-1522
(高岡市広小路7番50号)

福岡総合行政センター ……☎0766-64-5333

- 氷 見 市……………☎0766-74-8010
- 小 矢 部 市……………☎0766-67-1760(内424)
- 南 砺 市……………☎0763-23-2008
- 行政センター
- 福 野 ☎0763-22-1101 平 ☎0763-66-2132
- 井 波 ☎0763-82-1181 上 平 ☎0763-67-3212
- 城 端 ☎0763-62-1213 利 賀 ☎0763-68-2112
- 福 光 ☎0763-52-1571 井 口 ☎0763-64-2212
- 射 水 市(大島庁舎)……………☎0766-52-7966
- 地区行政センター
- 新 湊 ☎0766-82-1964 大 門 ☎0766-52-7397
- 小 杉 ☎0766-57-1636 下 ☎0766-59-8095

◆富山県消費生活センター高岡支所

高岡市本丸町7番1号(本丸会館内)
消費生活相談、消費者金融相談
☎(0766) 25-2777

◆富山県消費者協会(富山県消費生活センター内)

※土曜日・日曜日に消費生活に関する相談を受けています。
☎(076) 432-5690 午前9時～午後4時