

気づいて 学んで つながろう

消費者ネットワークわかやま

四季だより 第19号



2016年12月

発行：消費者ネットワークわかやま事務局

〒640-8323 和歌山市太田三丁目10番10号 わかやま市民生協気付

TEL 073-474-1124 FAX 073-474-8649 HP : cnw.wakayama.jp

『わかっていてもだまされる？』

～だまされる心理からみる消費者トラブル～ 第1回公開学習会開催

9月22日(木)に、わかやま市民生協 E*KAOホールにて、第1回公開学習会(参加者56人)を開催しました。

今回は、行政や警察の啓発、メディアによる報道などで、目や耳にする機会はあるはずなのに、なかなか減らない悪質商法の被害…実は、それには「ある理由」があることを焦点に、悪質商法にダマされてしまう時の心理状態や、それを逆用する悪質事業者の巧みな手口を、心理学の立場から「神戸学院大学 人文学部 人間心理学科 教授」、秋山 学先生に講演いただきました。



神戸学院大学 人文学部 人間心理学科

教授 秋山 学 氏

「騙しの手口」を理解すること、「騙されない人はいない」ということを自分自身が納得し、新しい手口が出るたびに、常に自分は危ういと思うこと、その時の流行に敏感になり、常識的判断や一般的ルールに従うことで「騙される」ということを理解すること。また、騙された方を責めない「騙される人が悪い」ではなく「一人で悩まない」「一人で判断しない」の相談できる仕組・環境が大切であると講演いただきました。

講演では、ビデオを見ながら、電話の声で相手が誰なのかを見極めることは案外難しいことや画動の変化を見抜く難しさなど実証実験を踏まえながら、オレオレ詐欺、金融商品取引詐欺、還付金詐欺の騙される心理のプロセスについて詳しく説明いただきました。

【公開学習会で理解したことや気づいたことの参加者のご意見】(参加者アンケートから)

・主人の実家に昨年オレオレ詐欺らしき電話がかかってきました。幸い、姪っ子の話をすると向こうが電話を切ってしまい、被害は全くなかったのですが…それ以降、ナンバーディスプレイを設定し、知らない電話番号からの電話は出ないようにしてもらっています。自動会話録音機は操作が難しいなら使えないかとも思っていたのですが、自動で出来たり、無料で貸し出したりして頂けるなら使ってみたいと思いました。最後の「私もだまされるかもしれないと思って、ダマされた人を責めない」というのが心にしみました。



・特殊詐欺を学問で聴くと、こんな立派な話になるのかと感心しました。預金小切手や高齢者世帯で自動会話録音などの対策も初めて聴いたので、こんなに対策が必要だったのかと改めて、特殊詐欺の増加と高齢化社会を実感しました。

第36回 生協まつりに参加

10月23日(日)10時～15時 和歌山城(砂の丸・西の丸広場)で第36回生協まつりが開催されました。消費者ネットワークわかやまは生協まつりに参加し、県民の皆さんに和歌山県消費者教育教材からのクイズを行いました。参加者には、ボールペン、和歌山市から提供いただいた「くらしの豆知識 2016」をプレゼントしました。



～消費者教育クイズ！！～ (生協まつりで行ったクイズです。)

1. 商品やサービスを受け取る場合、はんこやサインはなしで、口約束だけだったとしても、契約は成立する。【 】
2. 商品の選び方として一番大事なことは、安いものを選ぶことである。【 】
3. ゴミを減らすための3Rとは、リデュース、リフォーム、リサイクル である。【 】
4. 賞味期限とは、安全に食べることができる期限である。【 】
5. J I Sマークは環境に優しいマークである。【 】
6. インターネット上に載っている内容は全て正しいもので、安全である。【 】

※答えは、P3下段に記載しています。

～和歌山県消費生活センター紀南支所長にお聞きました～

和歌山県消費生活センター紀南支所 支所長 松浦 幹 氏

平成28年度上半期(4～9月)に県消費生活センター紀南支所に寄せられた相談件数は766件で前年度より16%減少しております。全国的に減少傾向にあるのですが、紀南支所の場合は地元紙が前年度に訪問購入やガソリン価格に関する記事を掲載したことにより、一時的な相談の増加がありましたので、そのことが要因の一つと考えられます。

苦情相談の内容別でみると、相変わらずアダルトサイトのワンクリック請求や身に覚えのないサイトからの架空請求などの「ウェブサイト関連」の相談が全相談件数に占める割合が高くなっております。

また、最近は次のような二次被害の相談も増えてきております。アダルトサイトの登録完了画面が表示された消費者は、慌ててインターネットで解決方法等を検索します。その結果、上位に表示された調査会社の広告を公的な機関のものと勘違いした場合や【ワンクリック詐欺を解決します】などと書かれているのを見て、藁にもすがる思いでその調査会社に連絡をとってしまいます。解決費用が必要との説明は受けるのですが、ワンクリック詐欺に遭い頭の中が混乱しており、冷静に考えることができないこともあり、ワンクリック詐欺で請求された金額よりは安いのでつい依頼してしまったというケースなどがあります。

ワンクリック詐欺で請求されたお金を支払う必要はありませんし、各地方自治体が設置した相談窓口や消費生活センターが相談費用をいただくこともありません。そもそも全く支払う必要のないお金であるにもかかわらず、解決費用と称した余計なお金を支払うことになるので、この二次被害にも十分気を付ける必要があります。

ウェブサイト関連の相談件数は減少してきましたが、まだまだ被害に遭う方が後を絶ちません。これからも被害者をなくすため、消費者ネットワークわかやまの皆様や関係機関の方々のご協力よろしくお願ひ申し上げます。

★★★ KC'sの差止活動報告 ★★★

適格消費者団体 非営利活動法人 消費者支援機構関西(KC's)

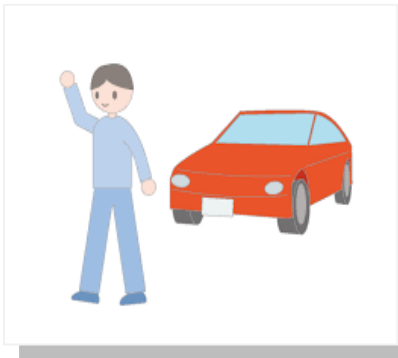
◇KC'sは、主に関西エリアで活動する適格消費者団体(不当な勧誘や契約条項などに対して被害の拡大を防止するため消費者に代わって、事業者に対して改善をもとめ、受け入れられない場合は差止請求訴訟ができる団体。全国で14団体が活動しています。)

◎家賃債務保証会社のフォーシーズ(株)に対して、保証委託契約の一部改善を求めて、差止請求訴訟を大阪地裁に起こしました。

同社の「住み替えかんたんシステム保証契約書」の保証契約条項は、大家に代わって滞納した家賃を取立てる手続きを代行したり、家賃の滞納を理由に無断で鍵をあけ家具などを持出したりが可能等、消費者契約法その他の法律に反し不当と思われる点があり、当該条項の修正・削除などを求め、差止請求訴訟を10月24日大阪地方裁判所に提起しました。

◎コインパーキングを運営するパラカ(株)の精算後バック時の取り扱い等に関して、改善がされました。

<問題とした取扱>



ゲート式駐車場で精算後バックした際などで、バーが閉まってしまった場合、券紛失料金での退場とみなされ、これまで3万円(駐車場によっては金額が異なる場合がある。)を支払わないと車が出せない取扱いについて

<改善内容>

①警備員が到着し、不正でないことを確認した場合は、追加金の支払いなく車を出すことができる。②警備員の到着を待てない場合は、連絡先等を伝え一旦1万円を支払い、後日返金対応を行う(千円程度手数料有)。との取扱いに変更する。③わかりやすいよう表示方法を改善し、かつ、感知システムの改善などにも前向きに取り組む。

KC'sの訴訟・申入れ等について詳しくは、HP(<http://www.kc-s.or.jp/>)にてご覧ください。

和歌山クレサラ対協 総会記念講演会ご案内

参加無料

日時：2016年12月10日(土) 開場：13:30 開演14:00～
場所：プラザホープ4階ホール(和歌山市北出島1-5-47)

テーマ：『奨学金制度の現状とその対応』

講演

講師：弁護士：岩重 佳治 氏

プロフィール

1958年生まれ。多重債務問題の取り組みから奨学金問題の深刻さを目の当りにして、2013年3月、奨学金問題対策全国会議を設立。以来、事務局長をつとめる。返済に苦しむ人たちの相談・救済活動を行いながら、真に学びと成長を支える奨学金制度の実現を目指して活動を続けています。



和歌山県大学生等進学給付金について

報告：和歌山県教育庁 生涯学習課 奨学班長 岡田 章吾 氏

主催：和歌山クレサラ・生活再建問題対策協議会 【お問い合わせ】073-433-2244
共催：消費者ネットワークわかやま 共賛：和歌山県労働者福祉協議会 後援：和歌山県教育委員会

『もう泣き寝入りしない！
被害回復する新しい制度がはじまりました』
2016年度 第2回公開学習会のご案内

参加
無料

日時：2017年2月15日（水）開場13：30 開演14：00～15：30
場所：和歌山県JAビル 2階 和ホールAB（和歌山市美園町5-1-1）
講師／弁護士：二之宮 義人 氏

プロフィール

- ・ 弁護士
- ・ 京都弁護士会消費者保護委員会委員長
- ・ 2011よりKC's 常任理事、現在に至る



寸劇／貸衣装のキャンセル等

NPO 法人 消費者サポートネット和歌山

内容：

平成28年10月1日に「消費者裁判手続特例法」が施行されました。新訴訟制度が施行され、特定適格消費者団体(KC's など)が寄せられた情報などをもとに、消費者に損害を与えている事業者に対して訴えを提起することが可能になりました。被害回復には、まず消費者がこの制度を「知る」ことが大切です。今回の学習会では、寸劇をまじえながらわかりやすく解説します。

是非、ご参加下さい。



【お問い合わせ】

消費者ネットワークわかやま事務局（栗山・平松まで）

TEL：073-474-1124 FAX：073-474-8649

参加申し込みは、平成29年2月10日（金）までに電話でお願いします。

（当日の参加も可能です。）

消費者ネットワークわかやまに加入をお願いします。

消費者ネットワークわかやまは県内の弁護士、司法書士、消費生活アドバイザー、消費者団体などが消費者被害のない誰もが安心してくらすことができる和歌山県の地域社会づくりに向けて活動しています。具体的には、消費者問題学習会の開催や県内の各市に対する消費者行政ヒアリング調査に取り組んできました。会員にご加入頂いた方には、消費者ネットワークわかやま会報（四季だより）、消費者ニュース（消費者被害にあわないための啓発チラシ）をお届けしています。

私どもの活動は会員登録していただいた皆様の年会費で運営しています。消費者ネットワークわかやまの趣旨にご賛同いただき、2016年度新規会員の手続きを是非宜しくお願い致します。

きりとりせん

消費者ネットワークわかやま加入申込書（新規・継続）

団体名または個人名 _____ 申込日 2016年 ____月 ____日

ご担当者名様（団体の場合ご記入下さい） _____

TEL： _____ メール _____

年会費 _____ 円 _____ 円（個人1口500円・団体1口1000円、1口以上でお願いします。）

金融機関・支店名 ゆうちょ銀行 太田郵便局

口座内容 振替口座

口座番号 00960-9-195026

口座名義人 消費者ネットワークわかやま 代表世話人 由良 登信

※ 銀行から上記の口座に振込みする際は下記となります。

店番 〇九九 預金種別 当座 口座番号 01950