

ワンクリック請求に注意しましょう。

【事例】

パソコンなどでアダルトサイトを見ていて内容をよく確認しないで次の画面に進んだところ、「登録が完了した」「3日以内に9万円入金するように」と画面に表示された。請求画面を消そうとしても消えない。

アドバイス

- サイトでは画面の見えにくい場所に利用規約を載せていることがあります。サイトを利用する前には必ず利用規約を確認し、少しでも不審だと思ったら先の画面に進むのはやめましょう。
- サイトによっては、画面上に「退会はこちらへ」といった項目を設け、電話番号やメールアドレスを要求する場合がありますので気をつけましょう。
- 画面が張り付いた場合などの対処法は独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) のホームページを参考にしてください。
- 身に覚えのない請求は無視し、不安に思う場合はあわてて業者に連絡せず、最寄りの消費生活相談窓口に相談しましょう。

今年度 第2回消費生活川柳 優秀作品決定!!

今回の優秀作品2作が右のとおり決定しました。
ご応募いただいた皆様どうもありがとうございました。

県消費生活センターでは、引き続き、消費者問題への関心を寄せていただくため、消費生活に関する川柳を募集しています。

はがき・FAX・メールなどに、「作品」「住所」「氏名(ペンネーム)」「電話番号」をご記入の上ご応募ください。

優秀作は、「えひめのくらし」誌面にてご紹介します。

【応募先】

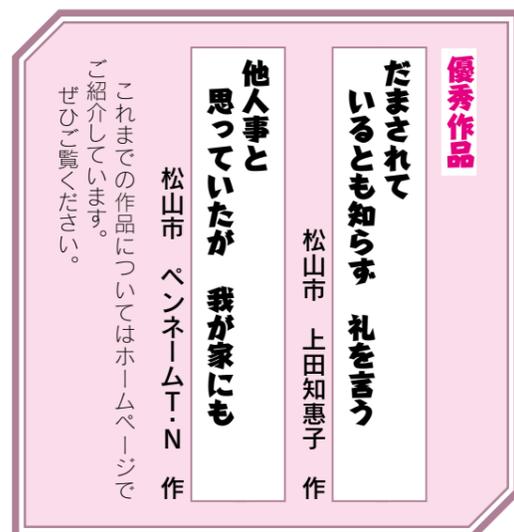
〒791-8014 松山市山越町450番地

愛媛県消費生活センター

FAX:089-946-5539

E-mail:seikatu-center@pref.ehime.jp

※ご応募いただいた作品は、一切の権利を愛媛県が有することとしますので、ご了承ください。



消費者トラブルで困った時は、一人で悩まず相談しましょう!

消費者ホットライン(お近くの相談窓口につながります)

愛媛県消費生活センター 相談専用電話

相談時間 月・火・木・金 9:00~17:00

水 9:00~19:00(祝日・年末年始を除く)

ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを!

0570-064-370

089-925-3700



発行: 愛媛県県民環境部管理局県民生活課

〒790-8570 松山市一番町四丁目4番地2
TEL:089-912-2336

愛媛県消費生活センター

〒791-8014 松山市山越町450番地
TEL:089-926-2603



えひめのくらし

愛媛県No.172
平成27年3月号

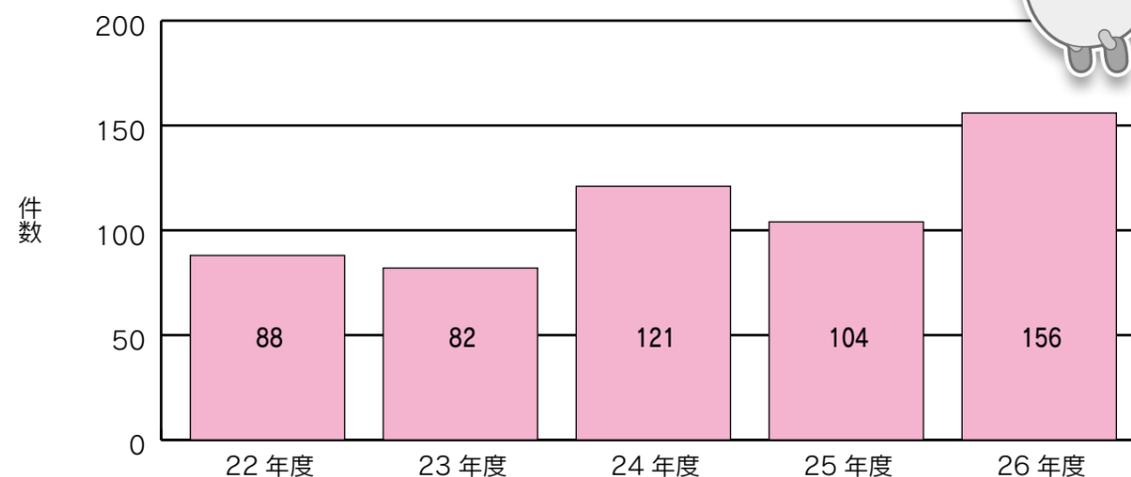
「架空請求」にご注意ください!!

~昨年度の約2倍のペースで増加~



身に覚えのない料金を一方的に請求される「架空請求」に関する相談が今年度に入り増加しています。「架空請求」に関する相談は、平成16年度の5,471件をピークに減少し、平成22年度以降は100件前後で推移していましたが、今年度に入り、27年1月末までに156件の相談が寄せられ、昨年度同時期に比べると約2倍となるなど大幅に増加しており、今後も注意が必要です。

当センターに寄せられた「架空請求」に関する相談件数の推移



※26年度は27年1月末現在の数字

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
26年度	13	12	16	22	9	19	12	14	28	11			156
25年度	7	2	8	13	7	6	10	15	5	10	12	9	104

※25年度1月末まで 83件

「架空請求」の主な手段は、平成16年度に多発した「はがき」から、「電子メール」に変わってきていますが、その中でも、最近特に「SMS(ショートメッセージサービス)※」で送られてくる架空請求の相談が寄せられています。

なかには、「身辺調査」「訴訟」などの文面に不安になった消費者が、恐怖心や関わりたくないという思いから、業者に連絡をとったり、料金を支払ってしまったという事例も発生しています。

※SMS(ショートメッセージサービス)とは、携帯電話番号を利用してメッセージを送受信できるサービスのことです。携帯電話会社によって名称が異なります。





「架空請求」にご注意ください!!

1 相談等の概要

- ① 本日、携帯に「サイト運営会社から委託を受けた。サイト登録後、無料期間を過ぎても退会処理が正常に行われていないため利用料が発生している。そのまま放置すると、発信者端末電子認証を行い、電子消費者契約法に基づき、訴訟を行うための身辺調査に入る。」とのメールが届いたが、有料サイトに登録した覚えはない。どうすればよいか。
- ② 昨日、調査会社からサイトの利用料が未納になっているとメールが届いた。心当たりがなかったので、メールに書いてあった電話番号に電話をしたところ、「確かに利用している。料金を支払わずに放置すると法的措置に移行する。」と言われ、怖くなり現金を送ってしまった。
- ③ 携帯に「アダルト動画の料金が未納となっている。本日中に連絡がない場合は法的手段をとる。」とのショートメッセージが届いた。利用した覚えはないが、脅迫めいた文面で心配である。



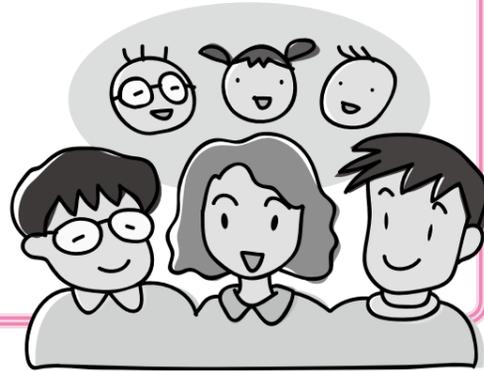
届いたが、有料サイトに登録した覚えはない。どうすればよいか。

2 「架空請求」の特徴

- ① 「架空請求」の多くは、機械的に無作為で選び出したメールアドレスや電話番号に、一方的にメールを送りつけ、驚いて連絡してきた消費者の個人情報を入力することが狙いです。不安をあおるような文面に驚き連絡してしまうと、業者に電話番号を知られるほか、言葉巧みに氏名、住所、生年月日、勤務先などの個人情報を聞き出され、強硬な請求に変わる場合もあります。利用した覚えがない場合は、絶対に業者に連絡しないでください。
- ② なかには、「登録した覚えがない場合でも早急に連絡してください。」などと書かれているケースもありますが、これも消費者から連絡させようとするのが狙いなので、絶対に連絡をしないでください。
- ③ 請求に応じて支払ってしまうと、ターゲットにされ、次々に新たな請求をされる可能性がありますので、決して支払わないでください。
- ④ 支払義務があるかどうかわからない場合や、不安になった場合には、一人で悩まずに最寄りの消費生活相談窓口にご相談してください。愛媛県には、20市町すべてに消費生活相談窓口が設置されています。

なお、愛媛県のホームページで「架空請求」を行っている事業者名等をお知らせしていますので参考にしてください。

覚えがない場合でも
早急に……



民事調停について

松山簡易裁判所

お金を貸したのに返してもらえないとか、交通事故を起こして損害賠償を請求されてしまった、といったトラブルに巻き込まれた場合、あなたならどうしますか？

裁判？どうやって訴えたらいいのだろう？裁判って難しいぞう……。



話合いで円満に解決したいけど、自分1人だと上手く話し合える自信がないな……。

今回は、裁判ではなく話合いで解決をしたいような場合に用意されている制度、裁判所での話合いの制度である「民事調停」を紹介させていただきます。

民事調停とは、裁判官1人と、一般市民から選ばれた2人以上の民事調停委員によって構成される調停委員会が、当事者双方の言い分を聴いて、双方の歩み寄りを促し、最終的に**当事者の話合いによってトラブルを解決することを目指す手続**です。

民事調停では、6割以上の事件が調停手続で解決しています。また、解決までの期間は平均約2.4か月と、迅速に解決が図られています。

また、民事訴訟と比べると、**申立てが簡単**で、**費用も安く**、また手続が非公開で行われるため、**当事者のプライバシーが守られます**。

民事調停は、平成24年に制度施行90周年を迎え、現在まで広く利用されてきましたが、最近は難しいトラブルが増えるなど、民事調停を取り巻く環境は大きく変化してきました。

そのような中でも、裁判所では、民事調停の特徴を活かして、より一層利用しやすい手続にするために取り組んでいます。例えば、裁判所は、双方からお聴きした内容や、提出していただいた資料を基に、トラブルの事実関係を把握します。その上で、法律の専門家である裁判官と、豊富な社会経験や専門知識を持つ民事調停委員が、それぞれの知識や経験を活かして、法的な考え方とトラブルの実情を踏まえた解決案を考えていきます。

ただ、話合いがうまく合意に至らなかったという場合もあります。その場合、調停は不成立となりますが、別途、裁判を起こすこともできます。ただし、場合によっては、裁判所が解決案を決定の形で示すことがあります。これを「調停に代わる決定」といい、2週間以内に異議の申立てがなければ、調停が成立したのと同じ効果が生じます。

民事調停とは？



お困りの方は、一度民事調停を利用してみませんか？

民事調停についてもっと詳しく知りたいという方は、裁判所のウェブサイトの「裁判手続の案内」ページの「簡易裁判所の民事事件Q & A」(http://www.courts.go.jp/saiban/qa_kansai/index.html)をご覧ください。また、お近くの簡易裁判所でも、民事調停についての手続案内を行っていますので、お気軽に窓口までお越しください。

