

2009年

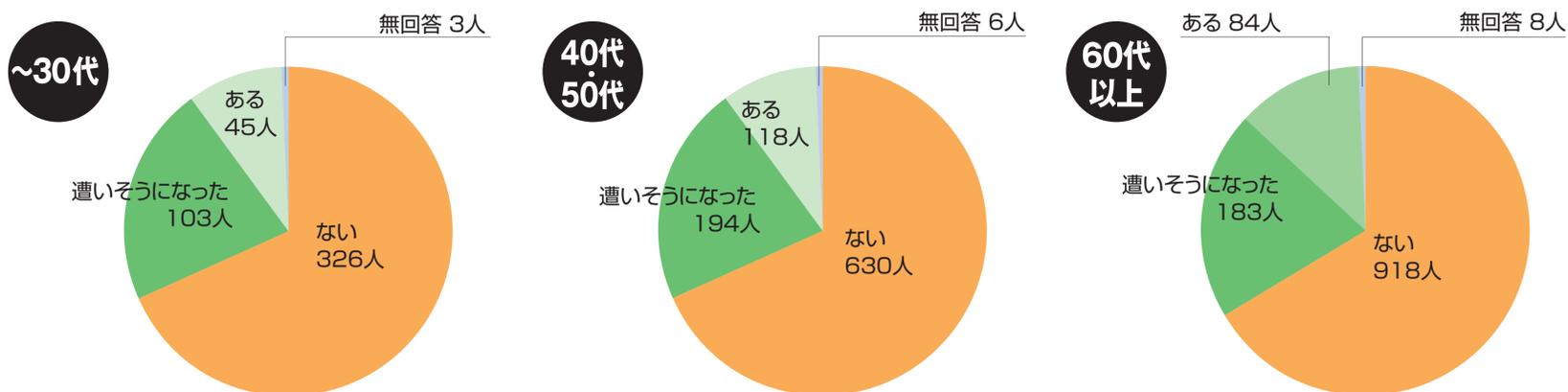
消費者被害アンケート結果

報告

組合員の消費者被害の実情を把握することを目的として、5月の消費者月間に川崎市全域及び県内5エリアの宅配利用の組合員を中心に約7万枚のアンケートを配布・実施しました(回答数2,650名)。アンケート結果をもとに消費者被害の傾向を知り、今後の消費生活に役立てましょう。

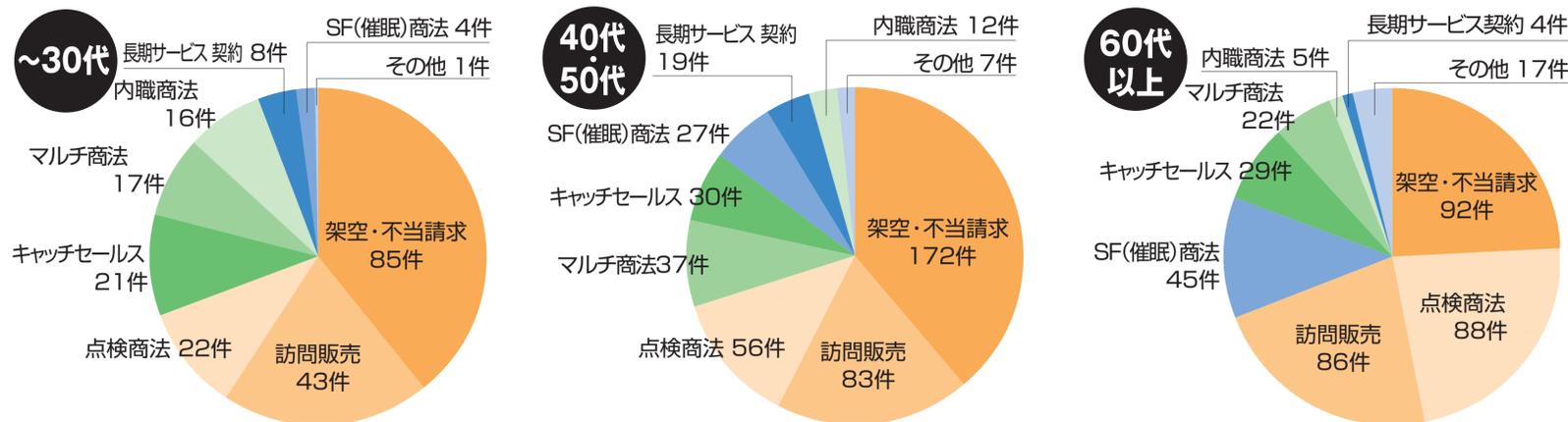


Q1 過去3年ぐらいの間にあなたや家族が「消費者被害」に遭ったことがありますか?



神奈川県統計(神奈川県県民部消費生活課の資料)では、60歳以上の被害が増加していると報告されていますが、今回のアンケートでは、60代以上の方の「ない」という回答が約77%と最も多くなりました。しかし、各年代とも4人に1人が消費者被害の経験(未遂も含む)があり、消費者被害は身近に潜んでいるものと考え、今後も引き続き自衛をする必要があると思われます。

Q2 どのような被害に遭いましたか?あるいは遭いそうになりましたか?



各世代とも「架空・不当請求」が第1位となっています。自宅にすることが多い60代以上では「点検商法」や「訪問販売」、「SF商法(催眠商法)」被害も多く見受けられます。

アンケートより

こんな被害に遭いました

架空・不当請求

◇はがきで「税金未納です。滞納金を支払わなければ差し押さえを実行する」といった通知が届いた。

◇子どもが父親の携帯で検索していたら、自動で『入会完了』とメッセージが送られたあと、請求の電話や訪問があり、家族の安全を考えて振り込んでしまった。



点検商法

◇「近くで工事をしているが、お宅の屋根がはがれているのが気になったので」と声をかけられ、断るまもなく屋根に登られ修理費用を請求された。



SF商法

◇いくら説明をしても親(70代、認知症ではない)はだまされたと思わず、「欲しかったから買った」の一点張り。高額なので何とか説得したいが、親子の関係がギクシャクしそう……。



マルチ商法

◇息子がバイト探しのつもりでアメリカ製の健康飲料を売り込む被害に遭いそうに…。「自分の口座を作りたい」と言ったため怪しいと思い追求、発覚した。

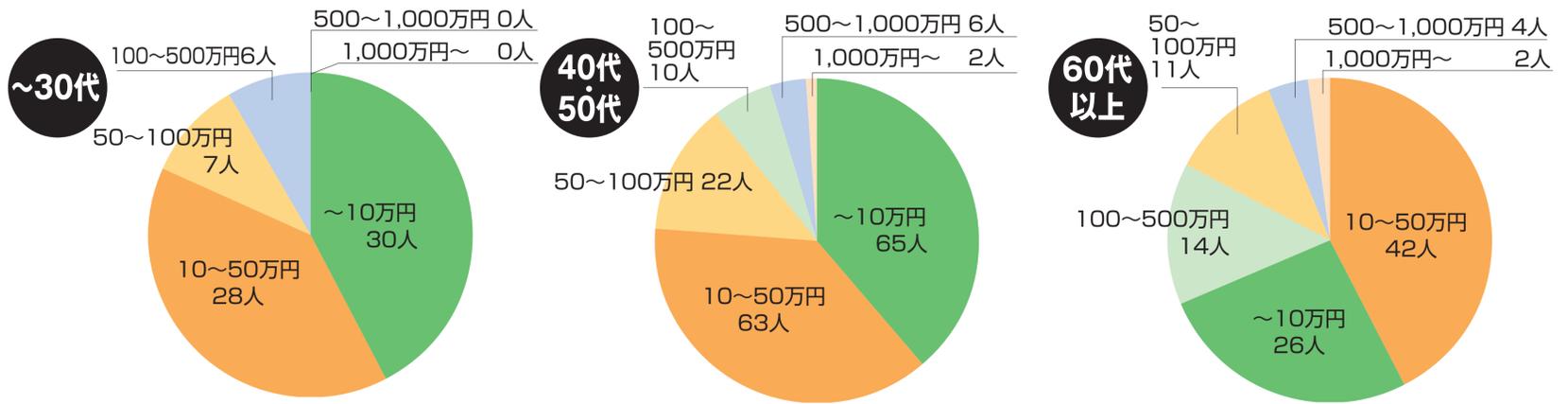


訪問販売

◇ハウスクリーニングの定期契約として契約書を記入したら、掃除機の売買契約書だった。



Q3 被害金額は？



全体としては10万円以下の被害額がもっとも多いですが、100万円以上の高額被害も1割以上あります。高額被害の場合はいろいろな被害に遭われている方の多いことが特徴です。「次々販売」や「SF商法」、「訪問販売」などでは一度被害に遭うと、ターゲットとして悪質業者に名簿が出回っている…こともあります。

アンケートより

消費者被害に遭わないための HOW TO

<p>合言葉を</p> <p>◇家族で合言葉を作っておく(ペットの名前など)。</p>	<p>飛び込み業者に用心</p> <p>◇玄関先へ来る業者には頼まない。下水の掃除、土台が傷んでいる、ペンキの塗り替え、屋根の吹き替えなど、頻繁にやってくる…。</p>	<p>常に情報収集を</p> <p>◇やっぱり昔ながらの井戸端会議での情報収集は有効。近所で回っている訪問業者やSF商法らしきことをやっている会場を知ることができる。</p>
<p>相談を</p> <p>◇十分な情報も必要だけど、身近に相談できる人や相談する勇気を持ち、一人で即答しないこと。</p>	<p>メモで気を引き締める</p> <p>◇家の電話機に「この電話は詐欺かも? (ちかん、借金、子どものなりすまし)」の一文を貼り、家族全員で意識の強化をしている。</p>	<p>過信は禁物</p> <p>◇「自分はだまされやすい」と自覚して、気をつけること。回覧板で回ってくる町内会や警察のチラシ、消費者被害などを掲載している雑誌や、MIOなどをよく読んで勉強すること。</p>
<p>甘い話に乗らない</p> <p>◇マルチ商法の場合、すすめるのが友人ということが多いので、子どもには「お金はラクに入らないことを口を酸っぱくして伝える。」</p>	<p>一人暮らしのお年寄りに声をかけを</p> <p>◇お年寄りをほおっておかない。定期的に住まいを訪れ、見慣れないダンボールや商品が置いてないか、最近どんな人と話をしたか確認する。</p>	<p>楽しんで得せざるべからず</p> <p>◇自分だけ楽しんで得をしようという下心を持たないこと。「失敗した」と思ったら自分だけで解決しようなどと格好つけたりしないこと。</p>
<p>マンガで学ぶ</p> <p>◇子どもが買ってきた漫画「クロサギ」は、わたしたち(父母)や両親(祖父母)が読んでも分かりやすく、消費者被害を知ることにとっても役立った。</p>	<p>怪しい人に用心</p> <p>◇相手はプロなのでその場で断ることは難しい。「君子、危うきに近寄らず」を実践するのが一番。</p>	

まとめ

アンケートには「クーリングオフの手続きをして契約を無効にした」「消費生活センターに相談して未然に防いだ」などの意見が寄せられた一方、「実家に帰省して初めて気づいたが間に合わなかった」「どこに相談していいかわからなかった」「自分の体験が消費者被害にたあたるのかどうかわからないので、相談もできない」といった意見も少なくありません。また住んでいる地域の相談窓口を知っていると答えた人は3割にとどまっているという結果から見ても、消費者被害についての情報が充足しているとはいえないことがわかりました。

コープかながわでは、今後も機関誌「MIO」や「MIOぶらす」、ホームページを通しての情報提供や講座活動を神奈川県内全域で実施し、組合員や地域の皆さんが安心してくださるためのサポートをすすめていきます。