

私たち消費者が日々の消費生活の中で何らかのトラブルにあった場合、地方公共団体が設置・運営する消費生活センターに相談することが多い。現在、全国に830カ所あるこれらセンターに寄せられる相談は、国民生活センターのPIEO-UNET（パイオネット）というシステムで集約される。年間約90万件の相談情報が収集・蓄積されているが、その中身は、今日の消費生活のまさに「鏡」「縮図」といえる。

最近のパイオネット情報の中で著しく増加している

消費者の「3Kトラブル」

「『3Kトラブル』から消費者を守る」というテーマで公開シンポジウムを開催した。消費者庁、国民生活センターの実務専門家と弁護士、消費生活相談員の計4人の方にパネリストとして参加をいただき、「3Kトラブル」の実態や法律制度等をめぐって活発な議論が交わされた。

身に覚えのない請求を受ける「架空請求」は、相談急増の筆頭に挙げられる。その件数は、2011年度2万件であったが、その後、鎌首をもたげるように件数を伸ばしてきた。17年度では20万件と、この6年間で10倍にも増加した。従来の電子メールによるものから、最近では、ハガキで「未納消費料金」等の支払いを

求め、健康になりた

いなどの欲求に応えるといなど、商品・役務別でみた第1位となっている。お試

架空請求と

仮想通貨、健康食品

ものに、架空請求、仮想通貨、健康食品がある。消費者をめぐる現下の「3Kトラブル」と言ってもよいだろう。そこで名古屋経済大学では、去る7月7日、消費者問題研究所主催により、



名古屋経済大学特別教授
消費者問題研究所長
田口 義明

求めるものが多くなっている。法務省など公的機関を装い、訴訟取り下げを望むなら至急連絡するよう促すものが目立つ。ターゲットは50歳代以上の中高年女性が多くを占める。こうした事態を踏まえ、政府は、去る7月22日、「架空請求対策パッケージ」を決定し本格的な対策に乗り出した。

決済手段や投資対象として注目されている「仮想通貨」も要注意である。知人などから「必ず儲かる」「値上がりする」と勧誘され、十分理解しないまま高額の契約をしてしまうケースが目立っている。パイオネットによれば、17年度の相談件数は約2900件と、前年度（約850件）の3.4倍にまで急増した。仮想通貨については、16年に資金決済法が改正され、仮想通貨交換業者の登録制など一定の規制が導入されたところである。消費者としては、仮想通貨の取引では価格変動や不正アクセスなどのリスクが大きいこと、仮想通貨の話題性に便乗した詐欺的な投資話も多いことなどに注意が必要である。

やせたい、健康になりた

いなどの欲求に応えるといなど、商品・役務別でみた第1位となっている。お試

だと思つて申し込んだら定期購入契約となつていたという製品に関するものが多く、皮膚障害、体調不良、体の痛みなどの症状につながっている。

これら「3Kトラブル」は、ネット社会、高齢化、健康・美容志向など消費者をめぐる今日的な時代状況を背景とし、消費者心理を巧みに突いたものである。その意味では、誰でもこれらトラブルにあいやすいといえる。「3Kトラブル」の今後の動向を注意深く見ていく必要がある。

たぐち・よしあき 消費者政策・消費者法。東京大学法学部卒。内閣府国民生活局長、国民生活センター理事などを経て現職。1951年生まれ。

