

「消費生活相談員」って、どんな仕事？ どんな資格？

県民生活センターでは、消費者のための消費生活相談を行っています。消費者から寄せられる消費生活相談は、情報・通信、土地・建物、食品、健康・美容、衣服、寝具、日用品、クリーニング、金融・保険、旅行、電気機器など多岐な分野・領域にわたっています。

消費生活相談員は、それらに対応できる専門的な知識とそれに関わる法律、最新の情報を身につけておかなければなりません。さらに、相談者の話に傾聴し、悩みや困っていることを整理し、問題点を明らかにして、解決に向けて適切な助言をしていく技能も求められる仕事です。

また、相談業務だけでなく、消費者被害の防止や私たちのよりよい消費行動と、安全で安心な心豊かな消費生活が実現されるよう学校や地域などで出前講座など、教育・啓発への取り組みも行っています。

消費生活相談員に関わる資格には、消費生活専門相談員（独立行政法人国民生活センター）、消費生活アドバイザー（一般財団法人日本産業協会）、消費生活コンサルタント（一般財団法人日本消費者協会）があります。消費者安全法の改正により、平成28年4月からは、消費生活相談員は国家資格として位置づけられることになり、消費生活相談員はより専門性を発揮できる職業として期待が高まっています。

県民生活センターから中学生・高校生の皆さんへ

今、気をつけてほしい消費者トラブル ～プリペイドカードの購入を指示する詐欺業者に注意！～

全国的に被害の相談があるのが、「業者に料金を請求され、その支払手段としてサーバ型プリペイドカードの購入を指示され、要求されるままにプリペイドカードに記載された番号等を伝えてしまった。騙されたと思う。どうしたらよいのか。」といった内容のものです。プリペイドカードの購入を指示し、購入した金価値を騙し取ろうという手口です。プリペイドカードは、コンビニエンスストアや量販店など様々なところで広く販売されており、プレゼント用の電子ギフト券もあることから、トラブルの拡大が懸念されます。

カードに記載された番号等を相手に伝えることは、購入した価値を相手に全て渡したことです。後になって架空請求等により騙されたことに気づいても、いったん相手に渡した価値を取り戻すことは非常に困難です。

覚えのない請求には、返信や連絡をしない。他人からプリペイドカードを購入しカード番号等を教えるようにという指示があっても教えない。トラブルが発生したら、早急にプリペイドカード発行会社に連絡する。不安に思ったりトラブルにあった場合は、県民生活センターに相談を！



※タイムリーな情報を、県民生活センター web サイトで掲載します。

(7) カード社会と多重債務

① 支払い方法の多様化

キャッシュレス社会の中で、代金の支払い方法について、現金以外の多様な支払い方法が選択できるようになってきました。中学生・高校生もカードを利用しての支払いが身近なものとなっています。現金以外で支払いに使用できるものの例は次の通りです。

<前払い>

プリペイドカード、前払い式の電子マネーカード、商品券など

電子マネーカードには、交通系や買物系があります。ICチップが入った前払い式電子マネーカードにあらかじめチャージ（入金）して使い、残額が少なくなったら追加してチャージします。

<即時払い>

デビットカード

デビット機能がついている銀行のキャッシュカードや専用のデビットカードを提示し、暗証番号を入力して使用します。自分の銀行口座から即時決済されます。預金の残額内で支払いができます。

<後払い>

クレジットカード

クレジットカードは18歳からつくることができ、最近では、クレジットカード機能付きの大学の学生証や大学生協の組合員証も増えています。生徒は高校を卒業したとたんにカード社会に入っていくことも多いです。クレジットカードの基本について学ぶ必要があります。

② クレジットカードについて

クレジット（credit）とは「信用」という意味で、消費者の信用に基づいた契約であり、商品・サービスの代金を後払いすることができるシステムです。消費者、販売店、クレジット会社という三者間契約が一般的であり、消費者が購入した商品代金をクレジット会社が立て替えて販売店に支払い、後日、消費者がクレジット会社に後払いで支払う仕組みです。

クレジットカード会社が立て替え払いをしているため、消費者はクレジットカード会社に借金をしていることとなります。つまりクレジットカードの利用は、借金をすることと同じこととなります。

クレジットカードの利用は借金！



③ 個人信用情報機関

クレジットカードの使用や借入に関して、本人の個人情報（氏名、生年月日、住所等）や契約内容（契約の種類、契約年月日、契約額、支払記録、支払残高等）は、個人信用情報機関に登録されます。

例えば、支払いを3ヶ月以上滞納すると、未払情報が個人信用情報機関に登録されて、カードが使えなくなります。また、残金を一括で支払わなければならなくなり、遅延損害金も発生します。延滞などの事故情報は一定期間登録され、事故情報が登録されると、新たにカードをつくることや住宅ローンを組むことなどが難しくなります。

④ クレジットカードの返済方法

クレジットカードの返済方法は、主に3つの種類があり手数料の負担が異なります。

<一括払い（翌月一括払い・ボーナス一括払い）>

決められた期日に1回で支払います。ほとんどの場合、手数料はかかりません。

<分割払い>

支払回数を決めて支払います。利用金額や支払回数に応じて手数料がかかります。

<リボルビング払い（リボ払い）>

月々の支払金額を指定し、毎月決まった金額を返済します。分割払いよりも手数料が高いことが多いです。利用限度額の範囲内で追加してカードを利用しても月々の支払額は変わりませんが、手数料が高くなり長期間支払いが続くことになるため、注意して使う必要があります。

「リボ払い」は毎月の支払額が一定額のため、返済負担が実感できません。安易にクレジットカードの利用を繰り返し、気がつけば返済しきれない額の借金をしていたというケースがよくあります。



リボ払いの利用は
注意しよう！

⑤ クレジットカードを利用するときには

クレジットカードを利用するときには、伝票（レシートなど）の金額や支払方法を確認してサインをすること、カード会社から送付される利用明細書（請求書）と伝票を照合し、請求金額が間違っていないか確認すること、金融機関の口座残高を確認することが重要です。カードの利用は計画的に、上手に利用していきましょう。

⑥ 多重債務問題

多重債務が深刻な社会問題となり、これを解決するため、2010年6月に改正貸金業法が完全施行されました。主な改正点としては、貸金業者の上限金利の引き下げ（29.2%から借入金額に応じて15~20%に）と総量規制の導入（借入総額が年収の3分の1を超える場合は、新規の借入ができない）です。

改正貸金業法の完全施行以降は、貸金業利用者の1人当たり残高や、多重債務者数・自己破産申請者数は減少傾向です。しかし依然、137万人程度が3件以上の借金をしている現状にあるなど、多重債務で困っている人が多く存在する状況です。

出典：(株)日本信用情報機構 各種統計データ

<多重債務に陥る原因>

多重債務に陥る原因はさまざまですが、「無計画にクレジットカードを使ってしまった」ことが原因となる場合が多くなっています。

- 1 生活苦・低所得あるいは、事業資金の資金繰りのために借りてしまう。
- 2 クレジットカードで無計画に買物を重ねていく。
- 3 友人・知人に頼まれて連帯保証人になり、債務を負ってしまった。
- 4 借りる前に金利計算をしていなかった。
- 5 取立てに追われ、その場しのぎで別のローンを借りてしまう。
- 6 悪質な金融業者などの被害に遭った。

多重債務者が借金をしたきっかけ

	件数	%
低収入・収入の減少（生活費・教育費等の不足）等	1,587	33.8
商品・サービス購入	583	12.4
ギャンブル・遊興費	533	11.3
事業資金の補填	398	8.5
保証・借金の肩代わり	260	5.5
住宅ローン等の借金の返済	240	5.1
本人、家族の病気・けが	239	5.1
その他	358	7.6
不明	502	10.7

出典：金融庁
平成 25 年度下半期及び平成 26 年度
上半期相談状況調査結果

<多重債務に陥らないために>

- 自分の収入の範囲内での生活を心がけ、安易に借金をしない。
 - 家計簿をつけて支出を常に見直す。後で届く支払明細書は毎月チェックする。
 - クレジットを利用しすぎないように、クレジットカードの利用限度額を引き下げておく。
 - 身内や友人であっても、安易に連帯保証人にならない。
- それでも、多重債務を抱えてしまったら、一人で悩まずにすぐに専門機関に相談を。

⑦ 金利について考えよう

金利は、一定期間にかかる利息の割合で、普通は年利（1年間の利息の割合）で示されます。お金を借りる前に、年利と借用期間から返済額合計がいくらになるのかを計算し、収入とのバランスやその必要性について十分に検討することが大切です。



出典：日本貸金業協会発行
「ローン・キャッシング Q&A BOOK」 p.19

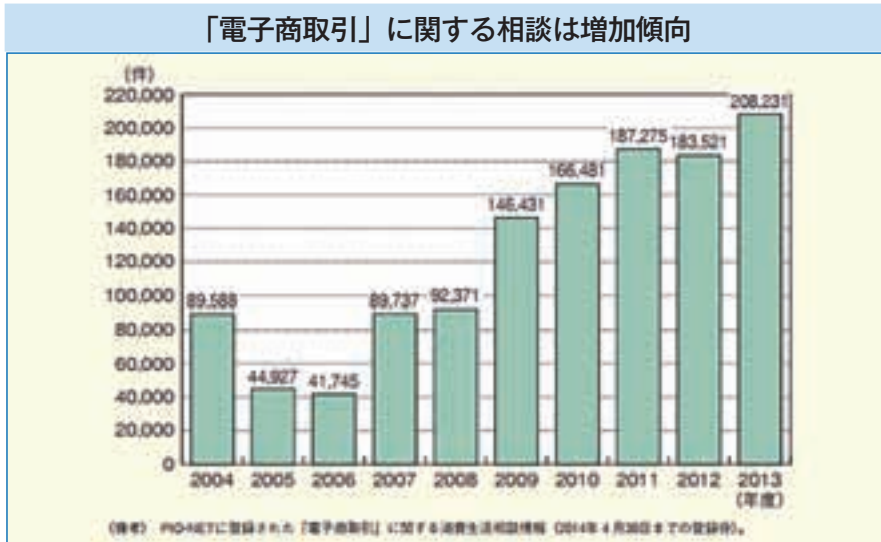
参考

本冊子 p.45 ~ 47 は、財務省関東財務局甲府財務事務所からの提供資料等により作成。
www.fsa.go.jp/ 「基礎から学べる金融ガイド」(金融庁) からテキスト、指導書をダウンロードできます。

(1) インターネット通販等に関する消費者トラブル

携帯電話やインターネットをはじめとする情報通信ツールは、私たちの暮らしと切り離せないものになっています。しかし、その普及に伴い、多様な内容の消費者トラブルが発生しています。

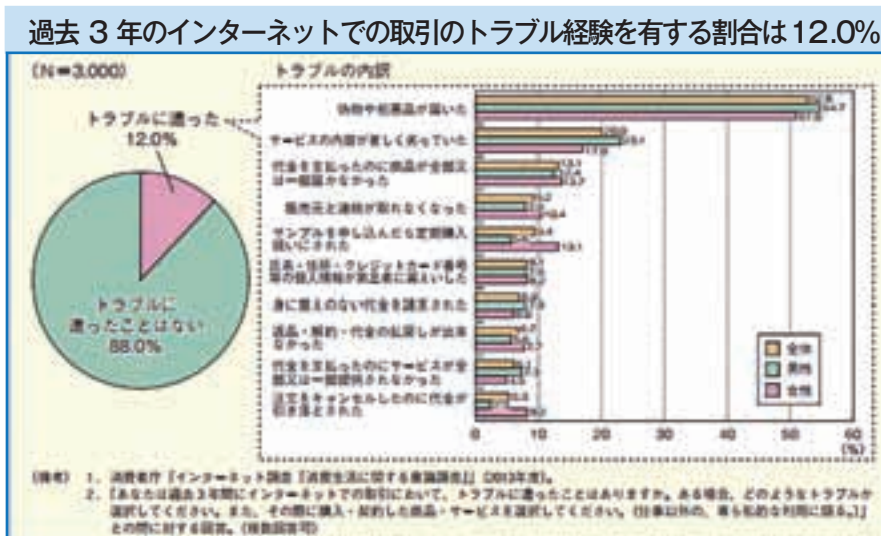
全国の消費生活センターに寄せられる消費者からの消費生活相談は、独立行政法人国民生活センターのPIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に登録され、統計的な情報として相談処理や消費者行政に役立っています。消費生活相談のなかで、「電子商取引」に関する相談は年々増加傾向にあります。



出典：消費者庁「平成 26 年版 消費者白書」p.54

特にインターネット通販等に関するトラブルが急増しています。消費者庁が2014年3月に実施した「消費生活に関する意識調査」によると、過去3年間にインターネットでの取引においてトラブルに遭った経験のある人は12.0%でした。そのトラブルの内訳は、一番多いのが「偽物や粗悪品が届いた」(52.8%)であり、次に「サービスの内容が著しく劣っていた」(20.0%)となっています。

特に近年では、海外の通販サイトでの前払いの支払い方法による消費者トラブルが急増しています。ブランド品の偽物を送ったり、最初から商品を送るつもりがない悪質業者が増えています。悪質業者は、このような詐欺的行為が発覚する前に代金を手に入れることができるように、銀行振込等の前払い方式を利用しています。



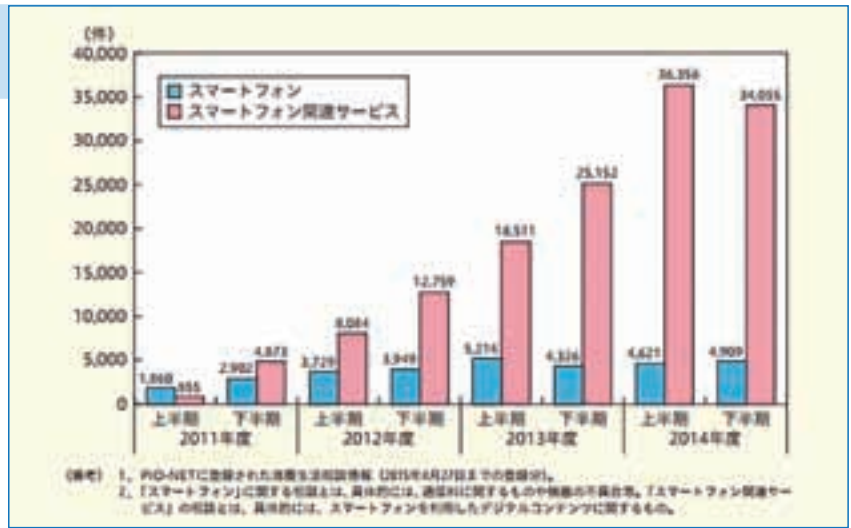
出典：消費者庁「平成 26 年版 消費者白書」p.63

(2) スマートフォンに関する消費者相談

インターネット通販トラブルの増加を牽引している理由の一つとして考えられるのが、スマートフォンの普及によるインターネット利用者数の増加です。

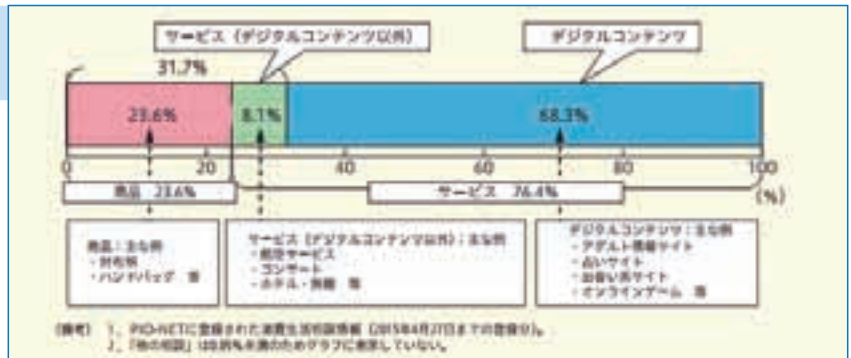
スマートフォンとその利用に関連した相談では、スマートフォンそのものについての相談、例えば通信料に関する相談や機器の不具合等による相談と、スマートフォンから「アダルト情報サイト」や「出会い系サイト」等のデジタルコンテンツを利用したスマートフォン関連サービスについての相談があります。2011年度上半期はスマートフォンについての相談がスマートフォン関連サービスを上回っていましたが、その後、スマートフォン関連サービスの相談が大きく増加しています。2014年度の「インターネット通信」の相談の内訳を見ると、デジタルコンテンツが68.3%と7割近くがインターネットサイト利用に関する相談であることがわかります。

スマートフォンと
その利用に関連した相談件数



出典：消費者庁
「平成 27 年版 消費者白書」 p.117

「インターネット通販」の
商品・サービス別構成比 (2014 年度)



出典：消費者庁
「平成 27 年版 消費者白書」 p.118

(3) アダルト情報サイトに関する相談

アダルト情報サイトに
関する相談件数 (全体)



アダルト情報サイトに
関する相談件数
(スマートフォンを
利用したもの)



出典：消費者庁「平成 27 年版 消費者白書」 p.144

アダルト情報サイトに関する消費生活相談が急増し、2014年度には過去最高になりました。スマートフォンの普及により、パソコン以外からもサイトにアクセスする機会が増えています。

アダルト情報サイトにおける支払済相談における平均支払金額は、2014年度には 277,121 円と高額化しています。無料なのでサイトにアクセスしたところ請求されたものや、「請求されたので事業者の問合せ先に電話をしたら、支払うよう強く言われたので、焦って支払ってしまった」等の相談事例に見られるように、言われるままに支払ってしまうケースがあります。支払ってしまうと、後で返金を求めようにも連絡がつかない等、お金を取り戻すことは困難になっています。

アダルト情報サイトに関する相談における支払済件数とその金額

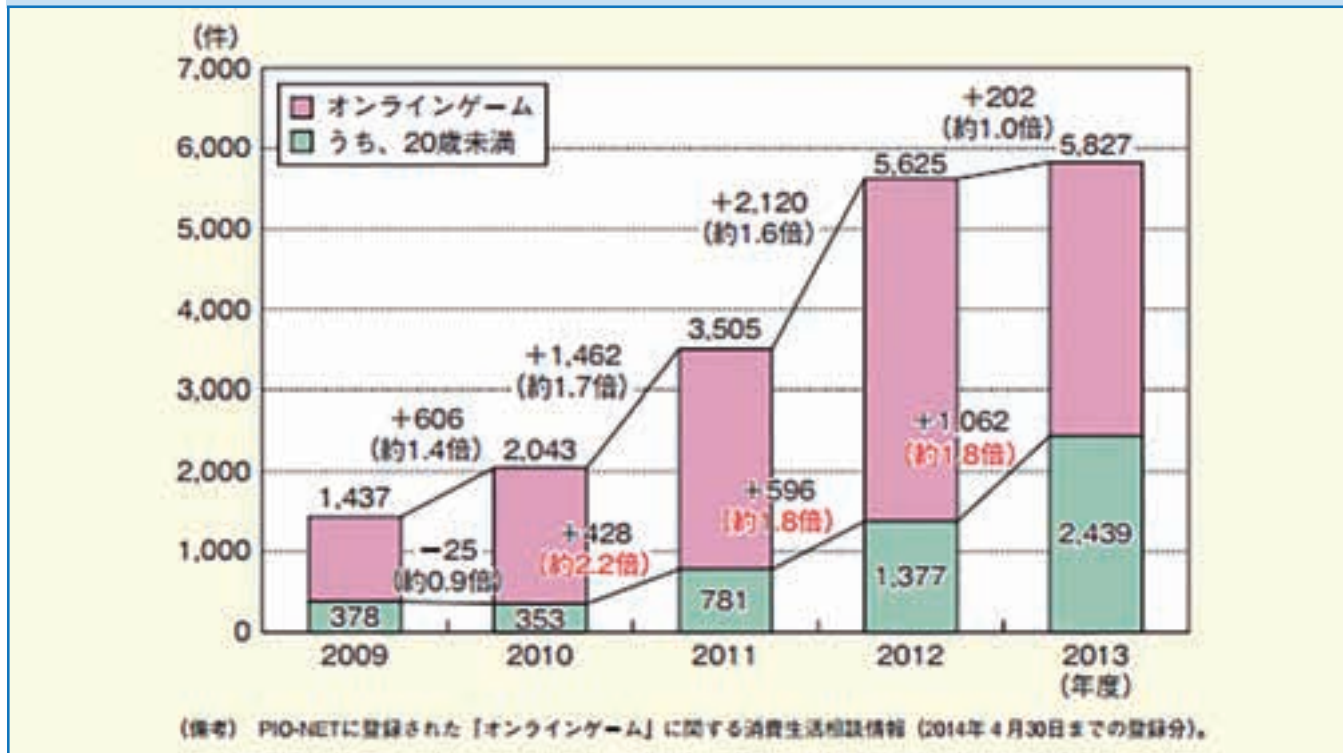


出典：消費者庁
「平成 27 年版 消費者白書」 p.147

(4) 未成年者のオンラインゲームに関するトラブル

オンラインゲームとは、インターネットに接続して利用するゲームで、ゲームの基本部分は無料ですが、ゲームをより有利に進めるための多くのオプション（アイテム等）は有料のものが一般的です。オンラインゲームに関する相談は増加しており、なかでも未成年者の相談が全体の約 4 割を占めています。

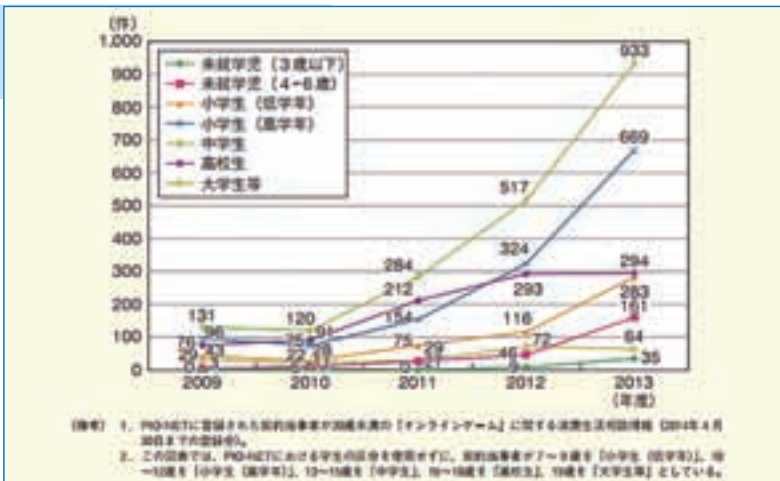
未成年者のオンラインゲームに関するトラブルが急増している



出典：消費者庁「平成 26 年版 消費者白書」 p.74

また、オンラインゲームに関する消費生活相談について、特に小学校高学年から中学生のトラブルが大幅に増加しています。

小学生（高学年）・中学生のトラブルが大幅に増加

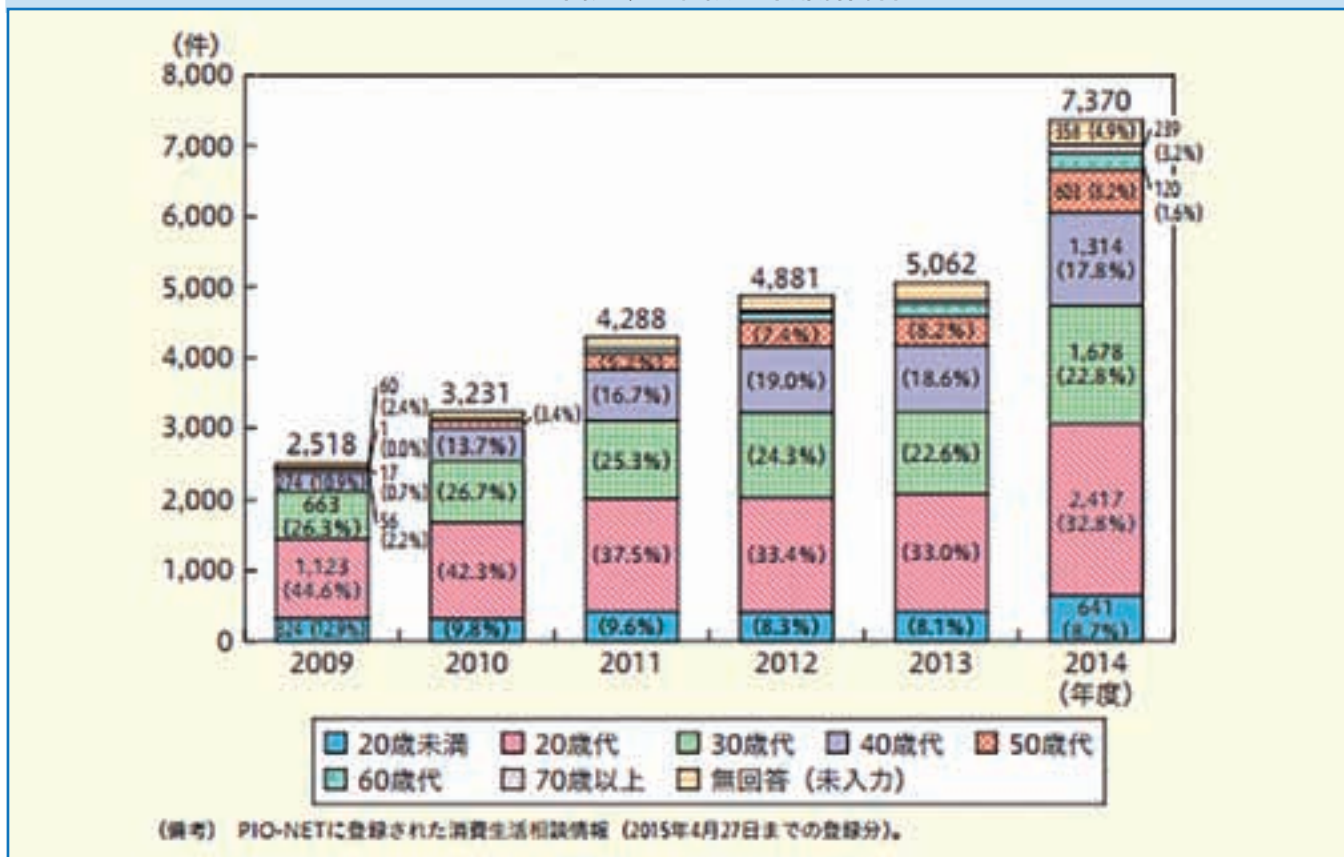


出典：消費者庁「平成 26 年版 消費者白書」p.74

(5) SNS に関連する相談

SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）が関係する消費生活相談が増加しています。主な相談内容は、「SNS で知り合った相手から出会い系サイトへ誘導された」、「SNS に表示された広告をきっかけに無料で試した健康食品が、知らないうちに定期購入になっていた」、「SNS 上で友達と思っていたら、なりすましていた別人だった」等で、多種多様なものとなっています。SNS 上で知り合った相手のプロフィール情報が本物である保証はなく、書き込み内容等全てをうのみにしないことが重要です。2014年度では、20歳未満と20歳代の増加が著しくなっています。

SNS に関連する相談の年齢別割合



(備考) PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2015年4月27日までの登録分)。

出典：消費者庁「平成 27 年版 消費者白書」p.151