



## アメリカ

## 2016年の取引に関わる消費者被害

●FTC ホームページ [https://www.ftc.gov/news-events/press-releases/2017/03/ftc-releases-annual-summary-consumer-complaints?utm\\_source=govdelivery](https://www.ftc.gov/news-events/press-releases/2017/03/ftc-releases-annual-summary-consumer-complaints?utm_source=govdelivery) ほか

FTC (連邦取引委員会)が運営する消費者被害報告および苦情相談のデータベースであるコンシューマー・センチネル・ネットワーク(CSN、消費者監視ネットワーク)が、2016年の報告書を公表した。総数310万件以上の被害報告や苦情相談を30カテゴリーに分類、年代別、州別、被害額、接触手段などを集計した結果を掲載している。特に多かったものは、「債権回収」の被害報告で、2年連続の1位で86万件弱(28%)を占めた。2位は40万件強(13%)で「なりすまし詐欺」、3位は40万件弱(13%)の「ID窃盗」であった。今回2位となった「なりすまし詐欺」は、軍人からの被害報告では32%を占め1位となっている。被害が増加した原因としては、政府職員やIT技術者を名乗る手口の横行が挙げられる。前年の16%から13%に減少し3位となった「ID窃盗」では、盗まれた

IDのうち29%が脱税に悪用され、ID窃盗によるクレジットカード詐欺被害も16%から32%へと倍増した。総数約310万件のうち42%(約130万件)が詐欺被害で、届け出があった半数の被害額だけでも総額7億4400万円に上る。支払方法は被害者の58%は電信送金で、その他クレジットカードやプリペイドカードなどもある。被害者の77%が犯人からの電話によってだまされている。

FTCでは、政府職員が消費者に送金を要求することはないとして、電話の場合はいったん切り、相手が指示する番号ではなく、周知されている政府機関に連絡して確認する、などの注意を呼びかけている。FTCの消費者保護局長官は、今回明らかになった深刻な「なりすまし詐欺」被害に対し、法執行や消費者啓発などの手段を講じて防止に努めると述べた。



## 香港

## ネットで探した訪問修理サービスのトラブル

●HKCC ホームページ [https://www.consumer.org.hk/ws\\_en/news/press/484/home-maintenance.html/](https://www.consumer.org.hk/ws_en/news/press/484/home-maintenance.html/) ほか

家庭の設備や電気製品などが突然故障した場合、訪問修理サービスをネットで探すことも多い。HKCC (香港消費者委員会)には、「直らなければ料金不要」「アフターサービス完備」などのうたい文句につられて依頼したところ、トラブルにあったという苦情が急増し、昨年だけで2,300件の相談が寄せられた。これは前年比15%増、相談件数全体の約10%に相当する。

例えば、トイレ詰まりの修理を「直らなければ料金無料」のネット広告を見て業者に依頼し3,000円を支払ったにもかかわらず、数日で再度トイレが詰まったケースでは、業者が担当者の不在や修理後1週間以上経過したことなどを理由に無料の再修理を拒んだため相談したものの解決に至っていない。

別のケースでは、エアコンの水漏れ修理2カ月後

に再度故障、同じ業者に依頼したところ、「留守中に冷媒の補充とコンデンサーを交換したので家政婦から1,050円を受領した」とメールで伝えてきた。しかし、エアコンの漏水は続いたため領収書に記載された番号に電話したが、連絡がつかなかった。そこで、他の業者に修理を依頼するとコンデンサーは交換されていなかったことが判明。被害者の返金要求は難航している。専門的な知識や技術を要する修理では、業者を信用するしかなく、再度問題が発生するまで修理が適切かどうか確認できない。HKCCでは ●消費者はネットの広告をうのみにせず他の評判なども含めて検討する ●業者の実体や連絡先を確認する ●支払先が個人名義の銀行口座の場合は用心し、前もって正式な領収書の発行を求める ●電気工事等では工事者の資格を確認する、などをアドバイスしている。



## オーストリア 家庭内やレジャーの事故を防ぐために

- KfV ホームページ <http://www.kfv.at/presse/presseaussendungen/presseaussendung/artikel/kfv-unfallbilanz-hohe-unfallzahlen-auch-im-jahr-2016/>
- 連邦労働・社会・消費者保護省ホームページ「傷害データベース オーストリア 年報2015」  
[https://www.sozialministerium.at/cms/site/attachments/8/8/7/CH3434/CMS1484229858045/idb\\_austria\\_jahresbericht\\_2015.pdf](https://www.sozialministerium.at/cms/site/attachments/8/8/7/CH3434/CMS1484229858045/idb_austria_jahresbericht_2015.pdf)

KfV (オーストリア交通安全協議会)は、2016年にオーストリアで発生した事故の概要を公表した。これによると、同国では約795,000人が事故にあり、そのうち家庭内での事故(39%)およびレジャー・スポーツでの事故(36%)が大きな割合を占めるといふ。スポーツの種目別では、サッカーが最も多く、スキー・スノーボード、山歩き、自転車と続く。重傷者の割合が高いのは家庭内の事故で、特に高齢者が多い傾向にある一方、若年者は交通事故で重傷になるケースが多いという。

KfVの設立は1959年。独立の研究機関として、さまざまな事故の原因を分析するとともに、事故防止対策を提案している。また、同機関にはオーストリアで発生した事故を管理し、EU傷害データベース(IDB)に情報を送る役割もある。EU傷害データベースは、

欧州家庭内・レジャー事故監視システム(EHLASS)が発展した制度で、参加国ごとに対象医療機関から収集した事故情報を、共通のフォーマットでDG Sanco(欧州委員会保健・消費者保護総局)の中央データバンクに集約するしくみである。

2015年にオーストリアでは、家庭内およびレジャー・スポーツで事故にあった患者8,350人から、詳細情報を収集した。対象の医療機関は、あらかじめ協力契約を結んだ国公立の5病院である。事故情報の質を高めるため、専門的な訓練を受けた調査員が、患者から直接聞き取る方法を採用している。

日本では、医療機関から事故情報を収集するしくみとして、消費者庁と国民生活センターが共同で実施する医療機関ネットワーク事業\*がある。

\* [http://www.caa.go.jp/safety/pdf/130617safety\\_1.pdf](http://www.caa.go.jp/safety/pdf/130617safety_1.pdf)



ドイツ

## グリム童話に登場するラプンツェルをテスト

- エコ・テスト出版「エコ・テスト」2017年1月号 <http://www.oekotest.de/cgi/index.cgi?artnr=108918&bennr=04&gartnr=1&suche=feldsalat>
- 商品テスト財団「テスト」2014年11月号 <https://www.test.de/Feldsalat-Vitamine-aus-der-Kaelte-4767146-0/>

日本ではあまり知られていないが、ドイツでおなじみの野菜といえばノヂシャ(Feldsalat)だろう。雪の中でも、鮮やかな緑の葉をつける耐寒性の一年草である。別名はラプンツェル(Rapunzel)で、グリム童話の表題にもなっている。この物語は、隣家の魔女の庭で育つラプンツェルを見て、どうしても食べたくなった身重の妻のために、夫が盗むところから始まる。物語の中でサラダにして食べたように、生食が普通である。ビタミン、ミネラルが豊富で、野菜が少ない冬には特に重宝される。

そこで、『エコ・テスト』では、身近なノヂシャを取り上げ、スーパーに流通するパック詰め11商品(うち2商品が有機品)を対象に、残留農薬(600種類以上)や硝酸塩のテストを行った。テストの正確性を期するため、商品ごとに3検体購入した。

実測の結果、同じ商品でも検体によって値に差が出たが、3検体の平均値で総合評価を行うことにした。その結果、残留農薬および硝酸塩の基準値を超過する商品はなく、全商品が合格点を獲得した。しかし、同誌独自の厳格な判断を経て「非常に良い」と評価されたのは、有機品1つにとどまった。もう1つの有機品には、硝酸塩が相当量含まれていたため減点されたが、「良い」という高評価となった。以上の2商品以外からはイプロジオン等の農薬が微量に検出されたことから、残留農薬が気になる消費者には、有機品を購入するよう助言する。ただし、有機品の供給には、不安定な一面もあるようである。テスト品購入時(2016年10月)には、悪天候等の理由でドイツ産の有機品を入手できず、イタリア産を購入するしかなかったという。