



くらしの情報 とやま

トピックス P2~3 平成29年度 富山県消費生活センターにおける消費生活相談の概要

発行 / 富山県生活環境文化部県民生活課・富山県消費生活センター http://www.pref.toyama.jp/cms_sec/1711/index.html

「訴訟最終告知のお知らせ」と書かれた心当たりのないハガキが届き、電話をかけたら弁護士を紹介され、10万円で和解できると言われたが…。

相

談

法務省管轄支局というところから「訴訟最終告知のお知らせ」と書かれたハガキが届きました。訴訟最終取下げ期日が2日後とあり、慌てて記載の番号に電話をしてしまいました。関東圏の弁護士を紹介されたので連絡すると、「10万円で訴訟を取下げることができる。和解したら10万円は戻ってくる」と言われ、送金方法を教えられました。どうしたらよいのでしょうか？(50代 女性)

回

答

ハガキやメール・SMS(ショートメッセージサービス)を使った架空請求が依然として増え続けています。連絡しないと法的措置をとる等と不安にさせるもの、弁護士を名乗る者が登場する劇場型、大手通販サイト等の実在の事業者をかたって誤認させるもの等様々な方法でお金を支払わせようとしています。

・相談者にはいろいろな名目でお金を請求されても、身に覚えがなければ、決して支払わず、これ以上自分から絶対に連絡しないこと、自分の個人情報を知らせない

こと、相手からの連絡は無視するよう助言しました。

- ・コンビニやATMに行くよう指示されても、決して応じないようにしましょう。
- ・不安に思ったり、万が一トラブルにあった場合には、すぐに消費生活センターや警察へ相談しましょう。(消費者ホットライン 局番なし「188(いやや)」(警察相談専用電話「#9110」))



注意喚起!

ガスこんろから目を離さずに!

～汚れの放置にも注意が必要～

進学や就職、転勤などにより新たに生活を始め、それを機に料理を始めた方も多いのではないのでしょうか。ガスこんろでは、誤った使い方などによる事故が多く発生しており、注意が必要です。

特に、使用中にその場を離れたり、汚れを放置したりすることが原因の事故が多く発生しています。ガスこんろの事故は火災に至る可能性が高く、周囲に被害が及びます。事故の事例や事故防止のためのポイントを確認し、事故を未然に防ぎましょう。

■事故事例

- ・長時間加熱されたため、グリル庫内の魚や脂分などに着火し、内部が焼損した。
- ・使用者が煮こぼれなどを放置していたため、機器内部のガスを通す配管が腐食して孔が開き、漏れたガスにこんろの火が引火した。
- ・こんろの調理油過熱防止装置の付いていない方に天ぷら鍋をかけたまま放置したため、鍋の油が過熱し、出火、住宅を全焼した。

■ガスこんろの気を付けるポイント

- ・使用中はその場から離れない。
- ・グリルは使用后、こまめに掃除する。煮こぼれや油汚れはきれいに拭き取る。
- ・ガス臭いときは絶対に火を点けず、ガス栓を閉めて販売店やガス業者に連絡をする。
- ・こんろの周囲に燃えやすいものを置かない。



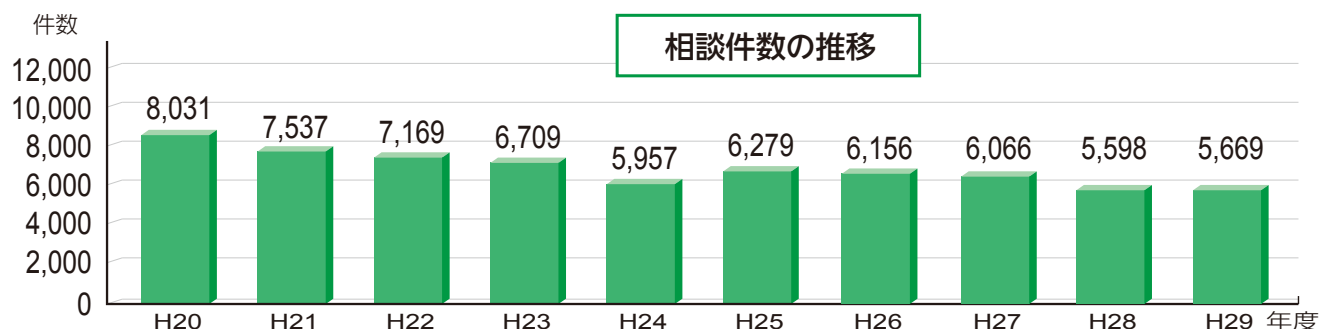
調理油の発火

詳しくは、独立行政法人製品評価技術基盤機構(NITE)のホームページをご覧ください。
<http://www.nite.go.jp/data/000090124.pdf>

平成29年度 富山県消費生活センターにおける消費生活相談の概要

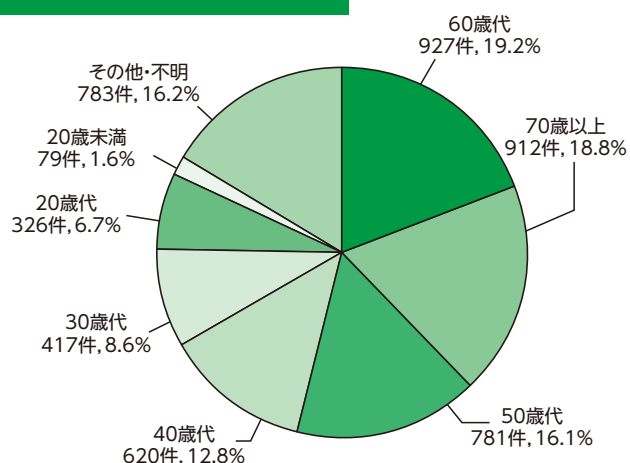
○架空の官庁をかたる架空請求ハガキに関する相談が急増

- 平成29年度の相談件数は、5,669件（架空請求音声ガイダンス683件含む）で、対前年度比101.3%でした。
- 平成24年度まで減少傾向にあった相談件数は、平成25年度に注文した覚えのない健康食品の送りつけに関する高齢者からの相談の増加等により一旦増加したものの、平成26年度から再び減少していましたが、平成29年度は、架空請求ハガキに関する相談の急増により増加に転じました。
- 相談内容は、架空請求ハガキに関する相談(691件)が急増したほか、SMS^(*)を使ったデジタルコンテンツの架空請求や光回線の転用、アダルト情報サイトの不当請求などの運輸・通信サービスに関する相談が依然として多数を占め、多様化・複雑化しています。
(*1) ショートメッセージサービス:電話番号を用いたメール
- 年代別では、60歳代(927件)が最も多く、70歳以上(912件)、50歳代(781件)、40歳代(620件)の順となっています。
- 金融に関する相談件数は、154件(対前年度比90.6%)でした。相談内容では、「負債の整理方法」についての相談が最も多くなっています。

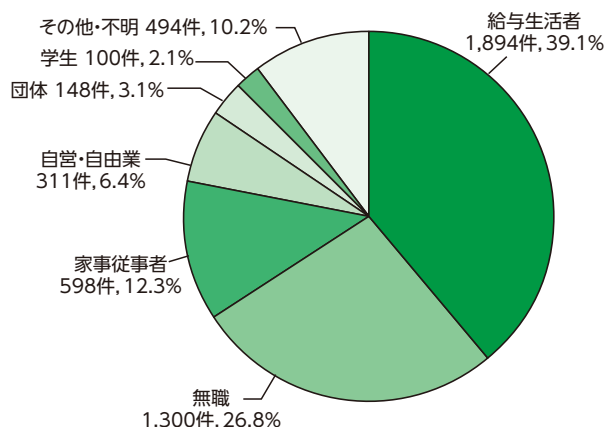


以下は、架空請求の音声ガイダンスの件数(683件)及び市町村からの経由相談の件数(141件)を除いた4,845件の相談に関して記載します。

契約当事者の年代別構成比



契約当事者の職業等構成比



○項目別相談状況

商品、役務（サービス）別（件数の多いもの上位3位）

相談の対象となった商品と役務（サービス）の件数は、商品に関するものが、2,089件（全体の43.1%）、役務に関するものが2,476件（同51.1%）となっており、役務に関する相談件数が、商品に関する相談件数を上回っています。

商品 2,089件

① 商品一般 901件

架空の官庁をかたり、「取下げ期日までに連絡しないと、訴訟が提起され財産が差押えられる」等の文面による架空請求ハガキが中高年の女性に届いたという相談など。

② 食料品 250件

通信販売等で契約した健康食品の定期購入の解約や、体調不良、信用性に関する相談、電話勧誘で購入したミネラルウォーターの解約に関する相談など。

③ 教養娯楽品 249件

訪問販売で、新聞購読を強引に勧誘されたので解約したいという相談や、携帯電話・スマートフォン等を購入した際の説明不足・故障に関する相談、パソコンの故障・修理に関する相談など。

役務（サービス） 2,476件

① 運輸・通信サービス 1,182件

有料コンテンツの未納料金があるとの架空請求メールや占いサイト等の利用料・解約等のほか、光回線の転用や解約料に関する相談、アダルト情報サイト等にアクセスしてしまい多額の料金を請求される不当請求に関する相談など。

② 金融・保険サービス 381件

多重債務に陥った本人や家族からの債務整理の相談、磁気治療器の連鎖販売及び預託等取引業者の破産、投資商品の信用性や空気清浄器のマルチ取引^(*)の解約、仮想通貨、クレジットカードに関する相談など。

(*) マルチ取引：消費者が商品等を買ひ、組織に加入し再販売者になることによって、配当を得られるという取引形態

③ 他の役務 209件

訪問販売業者による床下換気扇の撤去作業の解約や信用性、結婚相手紹介サービスの契約・解約や興信所の信用性・解約に関する相談など。

相談内容別（件数の多いもの上位3位）（複数該当有）

1位「契約・解約」に関する相談(3,510件)、2位「販売方法」に関する相談(3,060件)、3位「価格・料金」に関する相談(904件)

販売購入形態別（件数の多いもの上位3位）

1位「通信販売」に関する相談（1,378件）、2位「店舗購入」に関する相談（996件）、3位「訪問販売」に関する相談（385件）

高齢者（65歳以上）の相談（1,410件）

架空の官庁をかたり、「取下げ期日までに連絡しないと、訴訟が提起され財産が差押えられる」等の文面による架空請求ハガキが届いたという相談が最も多い。次いで、身に覚えのない有料動画等のデジタルコンテンツの架空請求等に関する相談、インターネットで無料のアダルトサイトを開いたところ、登録完了となり高額な登録料を請求された等の不当請求に関する相談など、運輸・通信サービスに関する相談が大きな割合を占めています。また、光回線の転用、健康食品、新聞の解約や信用性に関する相談も依然として多く寄せられました。

若者（29歳以下）の相談（405件）

有料動画等の未納料金があるとのメールが届いた等のデジタルコンテンツに関する相談が最も多く、次いで賃貸アパートの退去時に高額な原状回復費用を請求されたとの相談が多く寄せられ、多重債務やヤミ金に関する相談や、インターネットで無料のアダルトサイトを開いたところ登録完了となり、高額な登録料を請求された等の不当請求に関する相談も依然として多く寄せられました。

金融に関する相談（154件）

債務者特性

- ・性別 「男性」が全体の66.2%、「女性」が32.5%となっています。
- ・職業別 「給与生活者」が全体の48.7%、「無職」が32.5%、「自営・自由業」が5.8%となっています。

負債状況等

- ・借入業者数
「0～4社」が63.6%、「5～9社」が14.3%となっています。
- ・借入金額
「100万円以下」が全体の29.9%、「100万円超～200万円以下」が16.2%、「200万円超～300万円以下」及び「300万円超～500万円以下」がそれぞれ10.4%となっています。
- ・相談内容
「負債の整理方法」についての相談が全体の40.3%、「法的知識」が13.0%となっています。
- ・借入金の使途
「生活費」が全体の37.7%、「遊興」が7.1%、「ギャンブル」が3.2%となっています。

しみずふみきよ

清水文清氏が内閣府特命担当大臣表彰を受賞しました！

平成30年度消費者支援功労者表彰において、清水文清氏(元富山県消費者団体連絡会会長、元富山県生活協同組合連合会会長理事)が内閣府特命担当大臣表彰を受賞しました。

内閣府特命担当大臣表彰とは、消費者支援活動に特に顕著な功績のあった方々に対して内閣府特命担当大臣から贈られるものです。

清水文清氏は、富山県生活協同組合連合会の運営に必要な指導、連絡調整に努め、県内生協の安定的発展や県民生活の安定に寄与したほか、食の安全・安心、地産・地消の推進、消費者被害防止、健康・福祉・介護、環境・平和、災害対策の各分野の学習会やイベント、行政との意見交換会等を開催したことが評価されました。

おめでとうございます！

ほそかわさちこ

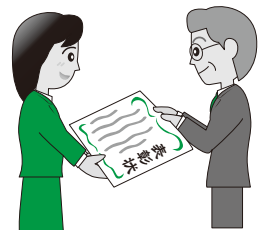
細川幸子氏がベスト消費者サポーター章を受章しました！

平成30年度消費者支援功労者表彰において細川幸子氏(富山県消費生活研究グループ連絡協議会監事)がベスト消費者サポーター章を受章しました。

ベスト消費者サポーター章とは、消費者支援活動に功績のあった方々に対して消費者庁長官から贈られるものです。

細川幸子氏は、家庭の生ごみを有機肥料に活用してもらうための「EMボカシ」の普及など環境問題への積極的な取り組みや、消費生活知識の普及啓発のための「くらしの相談会」の開催など消費者被害防止活動が評価されました。

おめでとうございます！



消費生活に関するご相談は、市町村相談窓口、県消費生活センターへ

富山市消費生活センター(CiCビル内)

☎076-443-2047

高岡市消費生活センター ☎0766-20-1522

魚津市 市民課 ☎0765-23-1003

氷見市 市民課 ☎0766-74-8010

滑川市 生活環境課 ☎076-475-2111(内334)

黒部市消費生活センター ☎0765-54-3198

砺波市消費生活センター ☎0763-33-1153

小矢部市 生活協働課 ☎0766-67-1760(内735)

南砺市消費生活センター(井波庁舎) ☎0763-23-2035

射水市消費生活センター ☎0766-52-7974

舟橋村 総務課 ☎076-464-1121(内49)

上市町 町民課 ☎076-472-1111(内103)

立山町 住民課 ☎076-462-9915

入善町 住民環境課 ☎0765-72-1824

朝日町 住民・子ども課 ☎0765-83-1100(内134)

社会福祉協議会 ☎0765-83-0576

◆富山県消費生活センター

富山市湊入船町6番7号(富山県民共生センター内)

消費生活相談 ☎076-432-9233

消費者金融・多重債務相談 ☎076-433-3252

FAX076-431-2631

URL <http://www.pref.toyama.jp/branches/1731/1731.htm>

【開所時間】

午前8時30分～午後5時(土・日曜、祝日、年末年始を除く)

毎週火曜日は午前8時30分～午後8時(休日、年末年始を除く)

◆富山県消費生活センター高岡支所

高岡市赤祖父211(高岡総合庁舎5階)

消費生活相談、消費者金融・多重債務相談

☎0766-25-2777 FAX0766-25-2890

【開所時間】

午前8時30分～午後5時(土・日曜、祝日、年末年始を除く)

◆富山県消費者協会(富山県民共生センター内)

※土曜日・日曜日に消費生活に関する相談を受けています。

☎076-432-5690 午前9時～午後4時

◆消費者ホットライン ☎188(いやや!) ※一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用できません。

富山県ホームページ「消費者の安全・安心コーナー」URL http://www.pref.toyama.jp/cms_sec/1711/kj00016052.html