



身に覚えのない有料動画サイトの未払料金を請求するショートメールにご注意ください!!

相

談

スマホに「有料動画サイトの利用料金が未納のため、本日中に連絡いただけない場合は
身辺調査及び法的措置へ移行します。」などと書かれたショートメールが届いた。
有料動画を閲覧した覚えはない。今後、どのように対処すべきか。(40代 女性)

回

答

ヤフー、DMM等の実在の事業者をかたり、利用した覚えのない有料動画サイトの未払料金をショートメールで請求されたという相談が増えています。

「有料動画の未払料金を支払わなければ裁判を起こす。」などと警告するショートメールを送り付け、消費者から電話させうえ、金銭を支払わせる架空請求であり、典型的な詐欺の手口です。

・そもそもサイト事業者との契約が有効に成立しているとはいえないので、料金請求に応じず、業者に連絡をとらないようにしましょう。

・業者に連絡してしまい、コンビニでプリペイドカード(電子マネー)を購入し、カード番号を連絡するよう要求されても、購入したり番号を教えたりすること等は絶対にしないようにしましょう。要求に一度でも応じてしまうと、それ以降も金銭の支払を請求されるおそれがあります。
・万一、トラブルにあったら、早めにお近くの市町村相談窓口や県消費生活センターにご相談ください。(消費者ホットライン 局番なし「188(いやや)」)



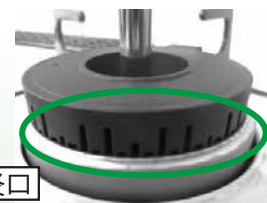
注意喚起! ガスコンロや電子レンジの汚れを放置すると火災の原因になります!

～調理器具はこまめに掃除し、周りに燃えやすいものがないか確認しましょう～

コンロ(ガスコンロ、電気コンロ、IHコンロ)や、電子レンジ、電気オーブントースターの汚れをそのままにしていますか。ガスコンロの煮こぼれやグリル皿、グリル庫内の油脂汚れをそのままにして使用したり、電子レンジの庫内に食品かすが付着したまま使ったり、コンロの近くに布巾(ふきん)や容器などを置いたりして着火して火災になる事故が起きています。毎日使う調理器具の汚れや、コンロなどの周りに燃えやすいものがないかをチェックして、事故を未然に防ぎましょう。

《主な事故事例と注意事項》

- ガスコンロのバーナーキャップの炎口が煮こぼれで目詰まりした状態で、点火操作を繰り返したところ、滞留したガスに引火した。
⇒煮こぼれや油こぼれが生じた場合はこまめに掃除してください。また、グリル皿やグリル庫内もこまめに掃除してください。
- 電子レンジを使用したところ、ドア下部の隙間に付着していた食品かすが炭化してスパークが発生し、レンジ置き台の一部を焼損した。
⇒電子レンジや電気オーブントースターの庫内やドアに付着している食品かすは、こまめに掃除してください。製品を正しく使用し、事故を未然に防止しましょう。
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/000085151.pdf>

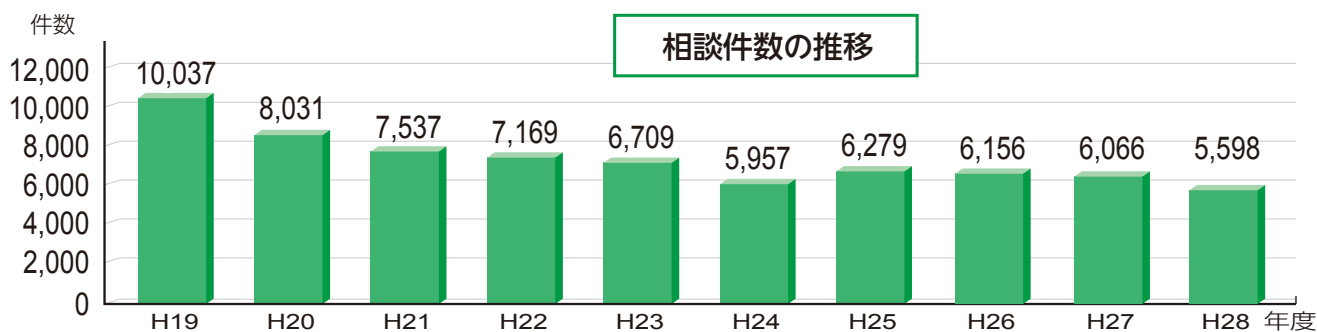


(写真) バーナーキャップ

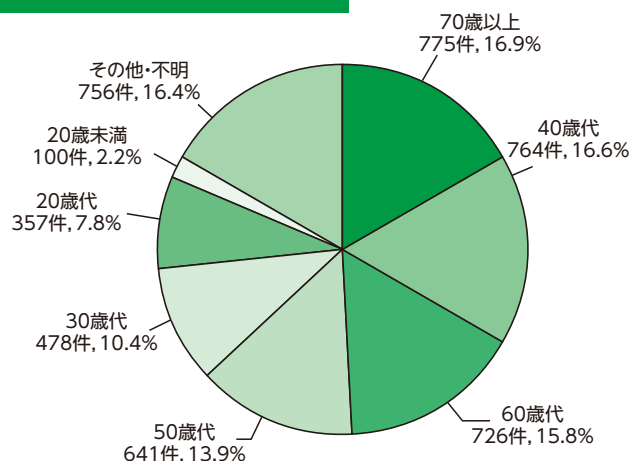
平成28年度 消費生活相談の概要

○相談件数は減少、相談内容は多様化・複雑化の傾向

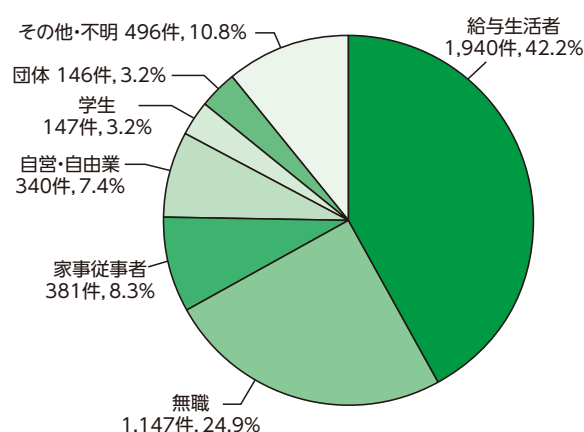
- 平成28年度の相談件数は、5,598件(架空請求音声ガイダンス856件含む)で、対前年度比92.3%でした。
- 平成24年度まで減少傾向にあった相談件数は、平成25年度に注文した覚えのない健康食品の送りつけに関する高齢者からの相談の増加等により増加したものの、平成26年度から減少に転じ、金融相談の減少等により平成28年度も引き続き減少しました。
- 相談内容は、情報通信の発達に伴い、SMS^(*)を使ったデジタルコンテンツの架空請求やアダルト情報サイトの架空請求・不当請求などの運輸・通信サービスに関する相談が依然として多数を占め、多様化・複雑化しています。
(*) ショートメッセージサービス:電話番号を用いたメール
- 年齢別では、70歳以上(775件)が最も多く、40歳代(764件)、60歳代(726件)、50歳代(641件)の順となっています。
 職業別では、「給与生活者」が全体の42.2%、「無職」が24.9%等となっています。
- 金融に関する相談件数は、170件(対前年度比73.3%)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。



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

以下は、架空請求の音声ガイダンスの件数(856件)及び市町村消費生活相談窓口からの相談件数(145件)を除いた4,597件の相談に関して記載します。

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、1,427件(全体の31.0%)、役務に関するものが2,890件(同62.9%)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大きく上回っています。

商品 1,427件

① 教養娯楽品 286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、パソコンのセキュリティソフトを遠隔操作でインストールされたという相談など。

② 食料品 258件

通信販売等で契約した健康食品の定期購入や高齢者による購入の解約、信用性に関する相談、ミネラルウォーターのマルチ取引^(*)の解約に関する相談など。

(*) 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 住居品 173件

高齢者が購入した高額な羽毛布団やマットレス等の解約、行政処分を受けた寝具店との契約、ルームエアコンの故障・修理、床下点検業者による除湿工事の相談など。

役務（サービス） 2,890件

① 運輸・通信サービス 1,475件

有料コンテンツの未納料金があるとのメールが届いたり、アダルト情報サイトや出会い系サイト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・架空請求や、光回線の転用や解約料に関する相談など。

② 金融・保険サービス 419件

多重債務に陥った本人や家族からの債務整理の相談、投資商品の信用性や空気清浄器等のレンタルオーナー契約の信用性や解約に関する相談など。

③ 他の役務 259件

インターネットで見つけたアダルト情報サイト等に係るワンクリック請求等の被害回復や解約代行をうたう業者、結婚相手紹介サービス業者の信用性や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（3,462件） 2位「販売方法」に関する相談（2,702件） 3位「価格・料金」に関する相談（1,271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（1,665件） 2位「店舗購入」に関する相談（1,084件） 3位「訪問販売」に関する相談（414件）

高齢者（65歳以上）の相談（1,165件）

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が最も多く、次いで、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、などの不当請求・架空請求に関する相談も依然として多く、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（457件）

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ため退会処理を依頼したが応じてくれない、などの不当請求・架空請求に関する相談が最も多く寄せられました。次いで、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、多重債務やヤミ金、賃貸アパートに関する相談、空気清浄器等のレンタルオーナー契約の信用性や解約などファンド型投資商品に関する相談となっています。

金融に関する相談（170件）

債務者特性

- ・性別 「男性」が全体の72.9%、「女性」が27.1%となっています。
- ・職業別 「給与生活者」が全体の64.7%、「無職」が13.5%、「自営・自由業」が5.9%となっています。

負債状況等

- ・借入業者数 「0～4社」が全体の67.0%、「5～9社」が10.6%となっています。
- ・借入金額 「100万円以下」が全体の32.9%、「100万円超～200万円以下」、「200万円超～300万円以下」がそれぞれ11.2%、「300万円超～500万円以下」が5.3%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30.6%、「法的知識」が17.0%、「苦情」が15.9%となっています。
- ・借入金の使途 「生活費」が全体の35.3%、「ギャンブル」が5.3%、「事業」が3.5%となっています。

消費者庁が「子どもを事故から守る！」 公式Twitterを始めました

消費者庁では、Twitterによる、子どもの事故防止に関する情報発信を4月26日より開始しました。

予期せず起きる子供の事故は周囲の大人たちがちょっとした注意をすることで防ぐことができます。

そんな注意ポイントなどを発信しています。

https://twitter.com/caa_kodomo



ひとし 松浦均氏がベスト消費者サポーター章を受章しました！

平成29年度消費者支援功労者表彰において、松浦均氏（富山県生活協同組合理事長・代表理事）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。

松浦均氏は、消費者被害防止をはじめとした様々な分野の学習会やイベント等の開催を通じた組合員と行政との協働の取組みの推進、消費者被害防止活動や東日本大震災の被災地支援活動への貢献などが評価されました。

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 ☎0765-72-1100（内134）

朝日町 住民・子ども課 ☎0765-83-1100（内134）

社会福祉協議会 ☎0765-83-0576

◆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

◆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