



2019.6.1 No.195 6・7月号

# くらしの情報とやま



トピックス P2~3 平成30年度 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](http://www.pref.toyama.jp/cms_sec/1711/index.html)

## 新元号への改元に便乗した消費者トラブルにご注意ください!

### 相談

- ・「天皇陛下の退位を記念した写真集を購入しないか」と電話で勧誘された。
- ・注文していないのに皇室に関するアルバムが届いた。
- ・「元号が変わったので、現在のキャッシュカードが使えなくなる」との電話があり、自宅に来た銀行員を名乗る男にカードを渡し暗証番号も教えた。

### 回答

天皇陛下の退位に便乗してアルバムや掛け軸等の購入を持ち掛けられたり送りつけられたとの相談が全国で多発しています。

また、「改元により、現在のキャッシュカードが使えなくなる」として、カードをだまし取る被害も出ています。

- (1)断る場合は、「いいません」、「購入しません」ときっぱり伝えましょう。電話勧誘の場合は、クーリング・オフできます。
- (2)注文していないものが一方的に送り付けられた場合は、

代金を払わずに「受け取り拒否」をしましょう。受け取ってしまった場合でも、特定商取引法により所定の期間、商品を保管した後は自由に処分できます。

- (3)改元後も現在ご使用中のキャッシュカードはそのまま使い、全国銀行協会職員や銀行員が暗証番号を尋ねることもありません。
- (4)特に高齢者がトラブルに巻き込まれているので、家族や地域の方の見守りが大切です。



不安に思ったり、トラブルになった場合には、早めに最寄りの消費生活センターにお問い合わせください。  
(消費者ホットライン「188 (いやや)」へ)

## 注意喚起!

## 屋内の事故から子どもを守る!

～環境と物選びでもっと安全に～

2013年度から2017年度の5年間にNITE(ナイト)に通知された製品事故情報では、0歳から6歳までの子どもが被害者となった屋内の事故は125件ありました。これらの中には、子どもが製品事故の被害に巻き込まれただけでなく、子どもの行動が事故のきっかけになったものがあります。

子どもの起こす事故の事象は、やけど、挟み込み、転倒、転落、下敷き、誤飲など多様であり、それぞれに事故を防ぐためのポイントがあります。

### ■事件事例

- ・子どもがウォーターサーバーの温水コックのつまみにつかまり、ぶらさがりような体勢をとったため、偶発的にチャイルドロックが解除され、温水が出てやけどを負った。
- ・子どもがLEDライト付きの耳かきで遊んでいた際、電池を収納しているふたが外れ、耳かきのコイン形リチウム電池を飲み込み、負傷した。
- ・子どもがドラム式洗濯乾燥機内に入ってドアが閉じてしまい、窒息した。

### ■事故防止のポイント

- ・子どもが台所やウォーターサーバーなどに近づかないよう柵を設けるなど対策を取る。
- ・口に入れたら危ないものは子どもの手の届かないところに置く。触れているうちに電池など部品が外れる場合があるので、製品の状態に注意を払う。
- ・子どもがドラム式洗濯乾燥機の中に入らないように、扉は常にロックする。



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。

<https://www.nite.go.jp/data/000097814.pdf>

# 平成30年度 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トップ

平成30年度の相談件数は、5,406件（架空請求音声ガイダンス717件及び市町村からの経由相談112件を含む）で、対前年度比95.4%でした。

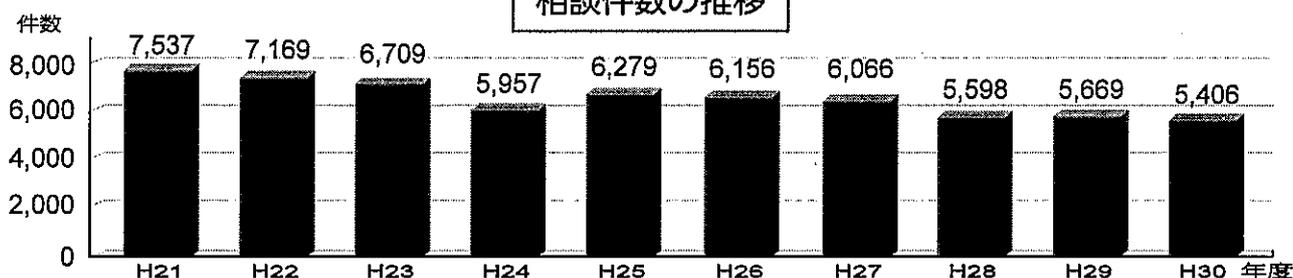
●平成26年度から減少傾向にあった相談件数は、平成29年度に架空請求ハガキに関する相談の急増により増加しましたが、30年度はSMS<sup>(\*)</sup>を使ったデジタルコンテンツの架空請求の減少等により、減少に転じました。

(\*) ショートメッセージサービス：電話番号を用いたメール

●相談内容は、架空請求ハガキに関する相談が依然として多いほか、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大きな割合を占めています。

●年代別では、70歳以上（1,039件）が最も多く、60歳代（847件）、50歳代（670件）、40歳代（536件）の順となっています。

相談件数の推移



## ○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（717件）及び市町村からの経由相談の件数（112件）を除いた4,577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、2,209件（全体の48.3%）、役務に関するものが2,089件（同45.6%）となっており、商品に関する相談が役務に関する相談を上回っています。

#### 商品 2,209件

##### ① 商品一般 964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や封書が、主として中高年の女性に届いたという相談など。

##### ② 食料品 249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、飲料の食品表示、魚介類の送り付けや電話勧誘に関する相談など。

##### ③ 教養娯楽品 238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、スマートフォンやテレビを購入した際の説明不足や故障・修理に関する相談など。

#### 役務（サービス） 2,089件

##### ① 運輸・通信サービス 857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パソコンのセキュリティソフト、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に関する相談、アダルト情報サイト等にアクセスして多額の料金を請求されたという不当請求に関する相談など。

		商 品 (計2,209件)				役 務 (計2,089件)				
		項 目	H30 (件)	H29 (件)	対前年度 比(%)	項 目		H30 (件)	H29 (件)	対前年度 比(%)
1 位	商品一般 (964件)	商品一般	964	901	107.0	運輸・通信 サービス (857件)	デジタルコンテンツ	324	523	62.0
		うち 〔架空請求ハガキ	699	691	101.2〕		光回線	143	182	78.6
					アダルト情報サイト		93	155	60.0	
2 位	食料品 (249件)	健康食品	148	156	94.9	金融・保険 サービス (337件)	フリーローン・サラ金	141	154	91.6
		飲料	20	24	83.3		金融関連サービス その他	38	40	95.0
		魚介類	18	13	138.5		ファンド型 投資商品	29	55	52.7
3 位	教養娯楽品 (238件)	新聞	40	56	71.4	他の役務 (219件)	役務その他サービス	55	57	96.5
		スマートフォン	15	15	100.0		広告代理サービス	26	18	144.4
		テレビジョン	15	8	187.5		結婚相手紹介サービス	23	31	74.2

## ② 金融・保険サービス 337件

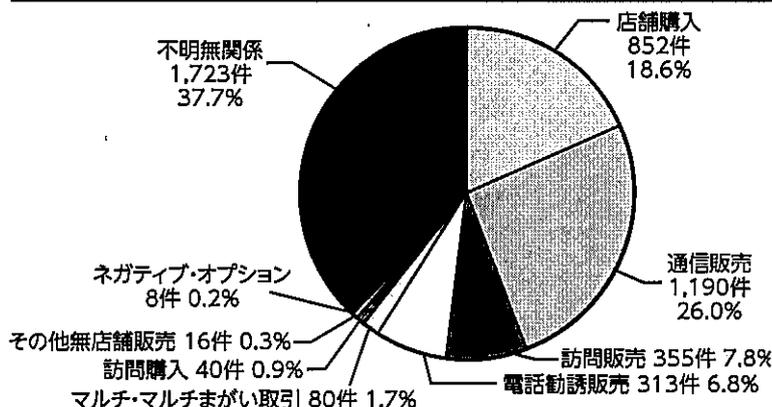
農産物のオーナー契約等の連鎖販売取引(\*2)の解約等により多重債務に陥った本人や家族からの債務整理の相談、投資商品の信用性、仮想通貨、クレジットカードに関する相談など。

(\*2) 連鎖販売 (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 219件

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

## 販売購入形態別



「店舗購入」が852件、「店舗外販売」が2,002件、「不明・無関係」が1,723件となっています。

購入形態別では「通信販売」1,190件、「店舗購入」852件、「訪問販売」355件等の順となっています。

## 高齢者 (65歳以上) の相談 (1,506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や封書が届いたという相談が最も多く寄せられています。

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などの不当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、健康食品の解約や信用性、光回線の転用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 (383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、次いで多重債務に関する相談が多く寄せられました。

また、化粧品の連鎖販売取引に関する相談が急増しました。

お ば た の り こ  
**尾畑 納子 氏**が  
**内閣府特命担当大臣表彰を受賞されました！**

令和元年度消費者支援功労者表彰において、尾畑納子氏（富山国際大学現代社会学部長教授、富山県消費者協会会長）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は、消費者支援活動に特に顕著な功績のあった個人・団体に贈られるものです。

尾畑氏は、富山女子短期大学（現富山短期大学）に勤務していた時代に消費者教育の重要性を認識し、大学の授業を中心に若者への消費者教育に取り組んでこられました。また、富山県消費者協会会長として、



消費生活の知識の普及や、啓発活動を担う消費生活研究グループの育成指導に取り組むとともに、県消費生活審議会の委員を務めるなど、富山県の消費者行政の推進に尽力したことが評価されました。

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 生活環境課 ..... ☎0766-67-1760 (内752)
- 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

『しまった！』『困った！』『どうしよう！』そんな時は、まず相談

**消費者ホットライン188（いやや！）**

- ※最寄りの市町村の消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内します。
- （・相談できる時間帯は、お住まいの地域の相談窓口により異なります。）
- （・電話の際は、お住まいの郵便番号をお手元においておくと便利です。）



消費者庁 消費者ホットライン188  
イメージキャラクター イヤヤン