

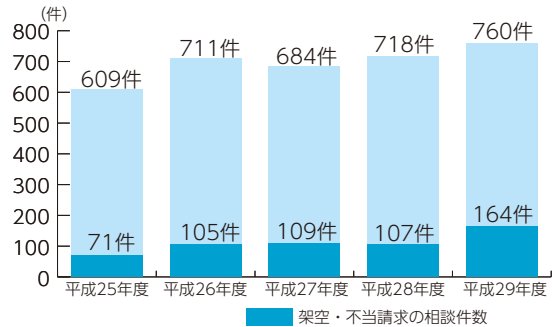
## 平成29年度 消費生活相談受付状況

市の消費生活センターでは、契約や悪質商法、商品やサービスに関する困りごとなどについてご相談いただける「消費生活相談」を行っています。消費生活相談の平成29年度受付状況と、特に被害の多い架空・不当請求について、その事例と対処法をお知らせします。

平成29年度  
消費生活相談受付件数 **760件**

平成29年度の受付件数は、平成28年度から42件増加し、760件となりました。中でも特に相談の多い「架空・不当請求」については、相談件数が平成28年度の107件から1.5倍以上の164件に急増しています。

平成29年度消費生活相談受付件数



### 架空・不当請求



#### 例 総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ

この度、ご通知いたしましたのは、あなたの利用されていた契約会社、ないしは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事をご通知致します。管理番号(■■■)■■■■■ 裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。尚、ご連絡なき場合、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立ち合いの元、給料差し押さえ及び動産、不動産物の差し押さえを強制的に履行させていただきますので裁判所執行官による執行証書の交付を承諾していただくようお願い致します。

裁判取り下げなどのご相談に關しましては当局にて承っておりますので、職員までお問合せください。尚、書面での通達となりますのでプライバシー保護の為、ご本人様からご連絡いただきますようお願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 平成〇〇年〇月〇日

法務省管轄支局 国民訴訟通達センター  
東京都千代田区霞が関3丁目■■番■■号  
取り下げ等のお問合せ窓口 03-■■■■■-■■■■■  
受付時間 9:00~20:00(日、祝日除く)

#### 急増中!! はがきによる架空請求

昨年、「民事訴訟管理センター」や「国民訴訟通達センター」等の名称を使用したはがきによる架空請求が急増しています。

- 「訴状が提出された」、「連絡がない場合は差し押さえを執行する」などの文言により不安にさせようと消費者に連絡をさせ、さまざまな名目で個人情報や金銭を騙し取る手口が報告されています。書かれている連絡先には絶対に連絡してはいけません。
- 「法務省管轄支局」、「消費者相談窓口」など、公的機関であるかのような名称を使用しているケースも多くみられます。
- 正式な裁判手続きの通知がはがきで来ることはありません。訴状は「特別送達」という裁判所の名前入りの封書の手渡し原則となっています。

#### ワンクリック請求

- 「無料」と書かれたサイトなどをクリックすると、いきなり会員登録等の画面になり、高額な料金を請求される、という手口です。このような場合、契約は成立していないので、支払う必要はありません。
- 「誤操作の場合はこちらへ」などと連絡先が書かれている場合がありますが、連絡をすると料金を請求されます。
- アダルトサイトのほか、占いサイト、動画サイトなどでの被害も見られます。



#### メール・SMSの架空請求

- メールやSMS(ショートメッセージサービス)で、未納料金という名目で金銭を請求する手口です。書かれている連絡先に電話をすると、振り込みや電子ギフト券等の電子マネーにより支払うよう求められます。
- 有名な事業者の名前をかたる場合も多くみられ、注意が必要です。

## 解決をうたう探偵業者等の二次被害にも注意!

- ・架空・不当請求のトラブルに遭い、慌ててインターネットで解決方法を検索するときは要注意! 解決をうたった探偵業者等に高額な調査費用を請求されるなど、新たなトラブルになるおそれがあります。
- ・一度架空・不当請求業者に渡ってしまった個人情報を取り戻せません。また、**弁護士等の資格のない探偵業者等は、架空・不当請求業者に支払ったお金を取り戻すことはできません。**
- ・公的機関と似た名称で広告を出している場合もあります。よく確認しましょう。

## 架空・不当請求への対処法

### ①慌てない

悪質業者は、「24時間以内に支払わなければ料金が倍になる」「期日までに連絡がないと訴訟手続きに移る」等の言葉で消費者を慌てさせ、他の人に相談する時間を与えず、業者に連絡をさせようとしています。

### ②連絡をしない

架空・不当請求の場合、相手に連絡をしてはいけません。電話をかけることで、電話番号が相手に伝わってしまったり、金銭を支払うよう要求されたりします。

### ③支払わない

架空・不当請求の場合、支払ったお金を取り戻すことは非常に困難です。最近では振り込みのほか、コンビニにある端末を利用したり、電子ギフト券等の番号を伝えさせたりするなど、さまざまな手口で支払わせようとしています。「後で返還する」などと言われても支払ってはいけません。

### ④公的な機関に相談する

架空・不当請求への対処法は無視することが基本ですが、心配な場合は消費生活センター等の公的機関に相談しましょう。

## オンラインゲームのここに注意!

無料のものが高額請求されたり、知らない間にお子さんが高額課金をしたりしていることも…。そうなる前に親子で遊び方やルールを話し合いましょう。オンラインゲームのトラブル事例を紹介します。

### 【事例1】

- テレビで無料とCMをしているゲームサイトに、無料ならと思い、娘のために自分のスマホで登録をした。娘は本当のお金が必要だと思わず、アイテムを多数購入して遊んだため、後日クレジットカード会社から約10万円の請求書が届いた。

### 【事例2】

- クレジットカード会社からオンラインゲームの利用料金約2万円の請求があった。驚いて息子に聞くと、無断でクレジットカードを持ち出して使ったことを認めた。息子によると、年齢確認画面を11歳にしたらゲームができないので、20歳以上と入力したとのことだった。

### ここがPOINT!

- ・正しい年齢を入力するなど、決められたルールを守るように伝えましょう。
- ・有料アイテムの利用は、子どもと話し合って決めた範囲で買うように取り決めましょう。
- ・クレジットカードを利用すると、ゲーム内にクレジットカード番号などが記録されるものもあります。子どもが無断でクレジットカードを利用できないよう、しっかり管理しましょう。



## ご利用ください 消費生活相談

相談日/毎週月～金曜日(祝日、12月29日～1月3日を除く) 午前10時～正午、午後1時～4時

場所/消費生活センター(市役所別館4階48番窓口) ☎463-1111(内線2256)

消費生活センターでは、契約に関するトラブル、商品の品質や安全性、悪質商法、多重債務など消費生活に関する相談や苦情に対して、国家資格を持つ相談員が電話や面談で相談を受け、アドバイスや事業者とのあわせ、専門機関の紹介などを行っています。

平成29年9月1日より順次  
**全ての加工食品に原材料の産地が表示されています**

一部の加工食品にのみ義務付けられていた原材料の産地表示が、すべての加工食品に拡大されています。平成34年3月31日までの間に、食品メーカー等は原材料の産地表示を順次行っていきます。では、実際にどのように表示されるのか、一例をご紹介します。

**1 番多い原材料が生鮮食品の場合は、その産地が表示されます。**

**【国別重量順表示】**

名称 ウィンナーソーセージ  
 原材料名 豚肉（アメリカ、国産、その他）、豚脂肪、たん白加水分解物

**ここがPOINT!**

上のように2か国以上の産地の豚肉を混ぜて使用している場合は、多い順に国名が表示されます。



**Q: 「その他」ってどんな意味?**

**A:** 原材料の産地が3か国以上ある場合、多い順に2か国を記載し、3か国目以降は、「その他」とまとめて表示される場合があります。

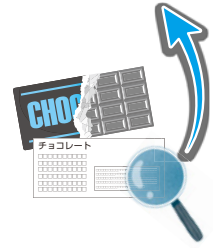
**1 番多い原材料が加工食品の場合は、その製造地が表示されます。**

**【製造地表示の国別重量順表示】**

名称 チョコレートケーキ  
 原材料名 チョコレート（ベルギー製造）、小麦粉、…

**ここがPOINT!**

この表示は、チョコレートがベルギーで作られたことを意味します。「ベルギー産のカカオ豆を使用している」という意味ではありません。



その他食品表示に関する詳しい情報は、消費者庁のホームページでご覧いただけます。

消費者庁 食品表示

**ドライアイスによる手などの凍傷や容器破裂に注意!**

冷凍の食品を購入した際に、配送や持ち帰りのため、ドライアイスを使用することがあります。夏場は使用する機会が多くなりますので、事故に遭わないように安全に取り扱いましょう。

**【ドライアイスの特性と安全上の注意点】**

ドライアイスは、二酸化炭素を固体にしたものであり、以下のような特性があります。その特性が原因となって事故につながる場合がありますので、注意しましょう。

	ドライアイスの特性	安全上の注意点
1	ドライアイスは極低温の物質である ⇒マイナス78.5℃	直接接触しないでください ⇒接触による凍傷
2	すぐに気体化して膨張する ⇒体積が約750倍に膨張	密閉容器に絶対に入れないでください ⇒密閉容器の破裂
3	気体化した二酸化炭素は低い所にたまる ⇒二酸化炭素は空気より重い	換気が不十分な所での取り扱い・貯蔵はしないでください ⇒換気が不十分な所での酸欠

**【ドライアイスによるトラブル事例】**

**1. 接触による凍傷の事例**

- シャーベットのの上に置いてあった袋の中にドライアイスが入っているとは知らず、素手で触ってしまい、手が痛くなった。注意喚起の表示があったが分かりにくかった。
- アイスクリーム店で持ち帰り用に購入したアイスクリームの上に置かれていたドライアイスに子どもが触れて、やけどのような症状になった。

**2. 密閉容器の破裂の事例**

- スーパーでアイスクリームを購入し、保冷用のドライアイスビニール袋に入れて持ち帰ったら破裂した。
- ドライアイスを使っての実験で、生徒がドライアイスを入れたペットボトルのふたを閉めた。膨張したペットボトルがロケットのように爆発して、生徒の右目上部に直撃した。

**3. 換気が不十分な所での酸欠の事例**

- アイスクリームを大量に購入し、自動車で運搬をしていたところ、保冷剤として使用されていたドライアイスから発生した二酸化炭素により酸欠となり、救急車で病院に搬送された。

参考：消費者庁 NewsRelease