

第52号の内容



▼平成29年度の消費生活相談の状況

50歳以上の女性からの「ハガキによる架空請求」の相談が急増

高齢者の消費生活相談件数が過去10年間で最多

お試しのつもりが定期購入だったという相談が2年で3倍に

▼9月17日(月・祝)消費生活フェスタを開催します！

平成29年度の消費生活相談の状況



平成29年度中に県内の消費生活相談窓口で受け付けた相談は、13,704件で、前年度(12,577件)に比べ9.0%増加しました。特徴は次のとおりです。<詳細は当センターHP：<http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/gaiyo/files/20180717.pdf>>

- 1 50歳以上の女性からの「ハガキによる架空請求」の相談が急増
- 2 高齢者の消費生活相談件数が過去10年間で最多
- 3 お試しのつもりが定期購入だったという相談が2年で3倍に

1 50歳以上の女性からの「ハガキによる架空請求」の相談が急増！

「ハガキによる架空請求」の相談が前年度の37件から2,513件へと急増し、全相談件数の約2割を占めました。公的機関のような名称を名乗り、消費者を不安にさせ金銭をだまし取る詐欺の手口です。50歳代、60歳代の女性からの相談が全体の7割を占めています。

アドバイス

※実際に送付されたハガキの例→

- 身に覚えのない請求は無視しましょう。記載の連絡先に電話すると、弁護士などをかたり、裁判取り下げ費用がかかると言われ金銭を請求されます。
- 訴訟に関する書面はハガキで送られてくることはありませんのでご注意ください。

総合消費料金に関する 訴訟最終告知のお知らせ

この度、ご通知致しましたのは、貴方の利用されていた契約会社、ないしは運営会社から民事訴訟として、訴状の提出をされました事をご通知致します。管理番号(エ)584 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、執行官立会いの元、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頂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頂くようお願いいたします。裁判取り下げなどのご相談にしましては当局にて受け賜っておりますので、職員までお問合せ下さい。

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29年●月●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●丁目●番●号

取り下げ等のお問い合わせ窓口 03-●●●●●●●●

受付時間 9:00~20:00(日、祝除く)

2 高齢者の消費生活相談件数が過去 10 年間で最多

高齢者（65 歳以上）の相談件数は 4,467 件で前年度（3,751 件）から増加に転じ、過去 10 年間で最多となりました。全相談に占める高齢者の割合も 32.6%と前年度（29.8%）より増加しています。

【高齢者からの相談割合の高い商品・サービス】

順位	商品・サービス名	高齢者の割合		件数	
		H29	H28	H29	H28
1	修理サービス	45.3%	44.0%	86	81
2	放送サービス	44.8%	37.7%	139	60
3	相続、贈与等に関する問合せ	43.9%	44.3%	75	66
4	光回線・プロバイダ関連サービス	41.3%	34.1%	170	190
5	ハガキによる架空請求	38.4%	59.5%	966	22

《事例①・・・屋根修理工事の点検商法》

屋根工事業者が来訪し、「屋根の漆喰がはがれている。格安で修理できる。」と言われたので修理してもらった。修理が終わってから、「瓦もだいぶ歪んできているので、追加して修理したほうがよい」と写真で説明され断りきれずに契約したが、やはり解約したい。（70 歳代 女性からの相談）



※消費者庁イラスト集より

アドバイス



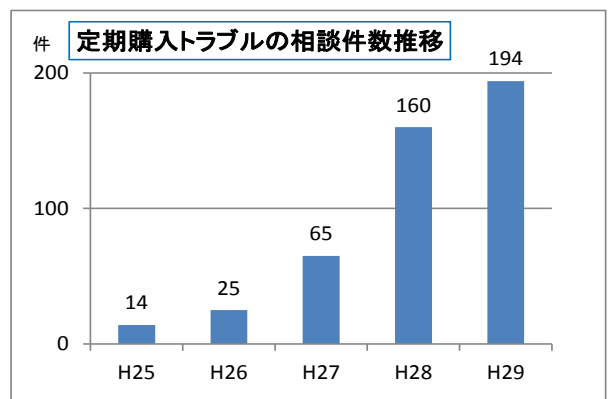
■ 必要な工事かどうかを、**家族や周囲の人に相談したり**、工事を頼む際には、**複数業者から見積りを取る**ようにしましょう。訪問販売の場合、工事が終わっていてもクーリング・オフができる場合があります。

■ **高齢者を被害から守るためには、家族や地域の方々の見守りが重要です。**

①声をかける（困っていることはないか聞いてみる）、②話を聞く（一緒に解決方法を考える）、③つなぐ（被害にあっていたら消費生活センターへの相談をすすめる）ことを心がけましょう。

3 お試しのつもりが定期購入だったという相談が2年で3倍に

「お試し」や1 回限りのつもりで申し込んだ健康食品や化粧品等が、数か月の定期購入が条件だったという「定期購入トラブル」に関する相談が急増し、平成 27 年度の約 3 倍にのぼっています。広告の表示が小さかったり、目立たない場所に記載されていたりするため、消費者が定期購入が条件であることに気づかないまま商品を購入しているケースが多くみられます。



《事例②・・・お試しのつもりで申し込んだら定期購入だったダイエット食品》

ネットで「お試し 100 円」と広告しているダイエット食品を見つけ、注文した。すぐに商品が届き代金を支払った。1か月後に業者から「商品発送完了」とのメールが届き、2回目の商品が発送されてくること、4回の定期購入であり総額では2万円以上かかることがわかった。1回限りの購入だと思って申し込んだので、2回目以降の商品は受け取りたくない。解約したい。(10歳代 女性からの相談)



※消費者庁イラスト集より

アドバイス

- 広告に「お試し（価格）」「初回〇円」「送料のみ」などの表示があるときは、①定期購入が条件になっていないか、②定期購入期間内に解約が可能か、③解約の申し出先や方法（電話・メール等）などについて、商品を注文する前に十分確認しましょう。
- 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。解約・返品ができるかどうかはホームページ内の「利用規約」や「特定商取引法上の表記」に書かれた条件に従うことになります。
- 注文の際の最終確認画面を印刷したり、スクリーンショットを撮るなど、契約内容について記録を残しておきましょう。

【相談件数の多い商品・サービス】

平成29年度		28年度	27年度
順位	商品・役務名	件数	順位
1 ↑↑	ハガキによる架空請求	2,513	—
2 ↓	インターネット情報サービス	1,495	1
3 ↑	フリーローン・サラ金	434	4
4 ↓	光回線・プロバイダ関連サービス	412	2
5 ↑	賃貸住宅	322	7
6 —	健康食品	311	6
7 ↑↑	放送サービス	310	12
8 ↓	工事・建築	304	5
9 —	移動通信サービス	242	9
10 ↓	自動車	220	8

「困ったな」「変だな」と思ったらすぐに消費生活相談窓口にご相談ください



滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

平日・土日 午前9時15分から午後4時まで 祝日、年末年始は除く

インターネット消費生活相談もあります(PC・スマホからアクセス)

→<http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/sodan/netsodan.html>

消費者ホットライン ☎188 (いやや!)

県の消費生活センターや最寄りの市町の相談窓口につながります

見て! 学んで! 楽しんで!

知るぽると Mother Lake 滋賀県

消費生活フェスタ2018

9/17 月祝
場所 ビバシティ彦根
(彦根市竹ヶ鼻町43-1)
JR彦根駅から徒歩約5分
※当日は混雑が予想されますので
公共交通機関をご利用ください。

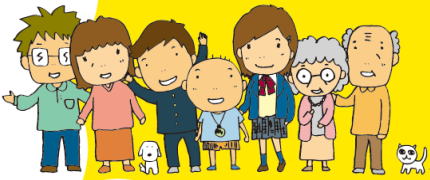
プログラム① 13:00~14:30(開場12:30)

くらしとお金講演会
落語で笑って楽しく学ぶ!
~かしこい消費者のススメ~



たてかわ ひらりん
講師 **立川 平林** 氏
(落語家)
会場 2階ビバシティホール
定員 先着**200**名
入場無料・要申込み

※事前申込が必要です。
詳しくは裏面をご覧ください。



【プロフィール】 平成17年3月に立川談志に入門。平成19年7月に立川流の二つ目に昇進。
「お江戸日本橋亭」で独演会を行う傍ら、防犯落語で各地の警察署や消費生活センター等で
講演を行い多方面で活躍中。防犯落語を評価され、警視庁より感謝状を11度受章。
平成26年、安来節(どじょうすくい踊り)全国大会優勝。

プログラム② 14:30~15:50

みんなで学べる 盛りだくさん
楽しいステージ!

会場 1階センタープラザ
観覧無料・事前申込不要



滋賀レイクスターズチアスクール
消費トラブル防止ダンス



滋賀県警察音楽隊
豪華演奏

消費生活啓発パネル 展示期間9月10日(月)~17日(月)



★ゆるキャラも遊びに来るよ★



主催/滋賀県 滋賀県金融広報委員会 後援/金融広報中央委員会
協力/彦根市 近江八幡市 草津市 甲賀市 東近江市 米原市 豊郷町 多賀町 滋賀県警察本部 特定非営利活動法人消費者ネット・しが
独立行政法人製品評価技術基盤機構(NITE) 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(NACCS)
※災害、気象状況、その他やむを得ない事情により、内容の変更や開催を予告なく中止する場合があります。

9月17日(月・祝)に消費生活フェスタを開催します! 消費生活について落語で楽しみながら学べる講演会、チアスクールのダンスや警察音楽隊の演奏など楽しいステージイベントが盛りだくさん! 講演会に関する問い合わせ先: 滋賀県金融広報委員会 ☎0777-5283412 その他の問い合わせ先: 滋賀県消費生活センター ☎0749-272234

「くらしのかわら版」第52号(平成30年8月発行)

滋賀県消費生活センター

〒522-0071 彦根市元町4-1 TEL 0749-27-2234 FAX 0749-23-9030

ホームページ <http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/> (パソコン)
<http://www.pref.shiga.lg.jp/mobile/shohi/> (携帯端末)



次号は、平成30年10月下旬に発行予定です。