

# 消費生活だより

消費生活センターでは、商品・サービスを利用する際に起きる販売方法や契約内容を巡るトラブルや悪質商法による被害など、消費生活に関する相談を受け、問題解決のための助言や各種情報提供を行っています。



## 平成 30 年度中に寄せられた相談分類上位 3 件

| 順位<br>件数    | 商品一般      | 主な内容                                   |
|-------------|-----------|--|
| 1<br>(99 件) | 商品一般      | 架空請求ハガキ<br>など                          |
| 2<br>(53 件) | 運輸・通信サービス | 通信回線サービスの契約、解約<br>インターネット動画の架空請求<br>など |
| 3<br>(25 件) | 金融・保険サービス | 多重債務、詐欺的な金融商品、<br>仮想通貨<br>など           |

## 相談内容の特徴

1. 公的機関をかたったところから身に覚えのない請求のはがきや封書が届くという架空請求の相談が多く寄せられました。
2. 運輸・通信サービスでは無料動画をクリックしたら登録完了になって料金を請求されたというケースや大手通信会社の名称を名乗って、別の会社に契約を変更させ、解約を申し出ると高額な違約金を請求する業者の相談も増えています。
3. 金融サービスでは、様々な要因で多重債務に陥った方からの相談があり、中には福祉部との連携が必要な案件もありました。

ひとつ  
ひとつ

## アドバイス



### 架空請求

架空請求の請求手段は、ハガキ以外にも電話、メール、SMS（ショートメッセージサービス）など様々です。実在の事業者名をかたって本物だと思わせたり、法的措置を取るなどと記載したり、消費者の不安をあおるケースも見られます。架空請求は消費者の情報を完全に特定して送られているわけではありません。連絡してしまうと個人情報知られ、その情報を元にさらに金銭を要求される可能性があります。未納料金を請求されても、心当たりがなければ決して相手に連絡してはいけません。

### 通信回線サービスの契約・解約

「安くなる」と勧誘されても他のオプションサービスとセット契約だった場合、今の料金より高くなる場合があります。勧誘されてもすぐに返事をせず、契約先の事業者名、サービス名など契約内容を確認しましょう。内容が理解できない、必要がないと思った場合は、きっぱり断りましょう。



## インターネット 動画の架空請求



有料サイトを契約した覚えがないのに、請求画面が表示された場合慌てて事業者に連絡をしたり、料金を支払ったりせず、無視をすることが重要です。事業者に連絡をしてしまうと、個人情報事業者に提供することになってしまいますので、絶対に連絡をしないでください。

不安な時は、消費生活センター等へご相談ください。

請求画面が消えない場合は、下記のホームページを参考にしてください。

・独立行政法人情報処理推進機構 (IPA)

IPA 情報セキュリティ安心相談

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/>



## 詐欺的な金融商品

「未公開株」、「社債」の他に「外国の通貨」「事業への投資話」など詐欺的な投資勧誘をめぐる消費者トラブルが高齢者を中心に発生しています。また、若年者に対する詐欺的な投資勧誘、仮想通貨に関するトラブルも増えています。トラブルにあわないために、下記に注意してください。

- ① 内容に不安があったり、理解出来ない場合は、契約をしないようにしましょう。
- ② 希望しない一方的な勧誘はきっぱり断りましょう。
- ③ 必ず儲かる・買取る・名義を貸して欲しいなどの話もちかけられたら詐欺的な商法の可能性が高いため、すぐに契約はせずに、**※金融庁や証券取引等監視委員会の窓口、消費生活センター**（または局番なし188）へご相談ください。

※金融庁金融サービス利用者相談室

電話：0570-016811

IP 電話からは、03-5251-6811

※証券取引等監視委員会

電話：代表 03-3506-6000

直通：0570-00-3581

☆不審に思ったり、不安を感じたら、東大和市消費生活センターにご相談ください。

☆クーリング・オフ期間が過ぎていても勧誘方法に問題がある場合は、契約を解除できることがあります  
まずは、東大和市消費生活センターにご相談ください

### 東大和市消費生活センター

毎週 月・火・水・金曜日（祝日等は除く）  
（予約優先・電話相談可）

午前10時～午後4時まで受付

東大和市役所3階⑥番窓口

TEL：042-563-2111

（内線1713）

司法書士による

多重債務相談もご利用ください！

## 多重債務

多重債務相談者が借金をしたきっかけでもっとも多いのは、低収入や収入の減少により生活費や教育費などを補うための借金です。

万が一、返済が難しくなったら、早めに家族や相談機関に相談しましょう。多重債務状態になると自分の力で解決することは難しいので、第三者のアドバイスを取り入れ、解決策を探ることが大切です。

【相談機関の例】

- ・消費生活センター（または局番なし188）
- ・日本クレジットカウンセリング協会
- ・全国銀行協会相談室

### 『消費者ホットライン』をご存じですか？

契約、悪質商法、製品、食品やサービスによるトラブル等について、どこに相談してよいか分からない場合に利用してください。原則として、最寄りの消費生活センター等の消費生活相談窓口を案内します。

（年末年始を除いて、原則毎日利用可）

（局番なし）

い や や  
**188** 泣き寝入り!

と覚えてね！