



くらしのフレッシュ便



相談ファイル

(ここに紹介する相談事例は一つの参考例です。同じような商品・サービスに関するトラブルであっても、個々の契約等の状況などが異なれば、解決内容も違ってきます。)

相談窓口をかたる詐欺に注意!

《相談内容》

携帯電話に「あなたをご覧になったアダルト動画の料金が未納となっています」というメールが届いた。利用履歴があると書いてあるが、利用した覚えは全くない。

相談窓口をネットで検索すると、公的機関のような名前のサイトが上位に出たので相談した。無料だと思っていたら、解決費用に5万円かかると言われた。住所、名前、携帯番号を答えてしまっているが、どうしたらよいか。(50歳代 男性)



《アドバイス》

この事例で、届いたメールでは利用日時やサイト名、料金等が不明であることから、架空請求の可能性が高いと伝え、このまま何もせずに様子を見るよう助言しました。また、相談窓口には、「消費生活センターに相談して解決したので申込みを撤回する」と伝えてみるようアドバイスしました。

このように、公的機関が設置している消費生活センターに相談しようとインターネットで検索し、上位に表示されたところに相談すると、実は調査会社や一部の行政書士で、費用を請求されたという事例が報告されています。

インターネットには、検索した言葉に応じて表示される「リスティング広告」という広告サービスがあります。インターネットで検索する際には、「広告」と「検索結果」の違いに気をつけましょう。

また、調査会社や行政書士が解約交渉を行うことは、法律に触れる可能性があります。対策として、日ごろからお住まいの地域の消費生活センター等の電話番号を携帯電話等に保存しておきましょう。消費者ホットライン(局番なしの188番)を利用することも一つの方法です。

公的な相談窓口である自治体設置の消費生活センター等では、相談料は無料です。「解決に必要」、「個人情報を消す」などと言われ、費用を請求されたら、それは公的な相談窓口ではありません。トラブルに遭ったときには、公的な相談窓口かどうかをきちんと確認したうえで相談しましょう。

生活情報ファイル

電子レンジを安全に使うために

～食品の加熱しすぎや庫内の汚れに気をつけて使いましょう～

【相談事例】焼き芋を作ろうとサツマイモを皿に載せ、ラップをかけないまま700W・7分間の設定で加熱したところ、5分ほど経ったときに突然発火し、庫内から煙が出てきた。

- ◆食品が少量の場合や、根菜類などの水分が少なめの食品では、思ったより短時間で加熱が進み、食品の発煙・発火が起こることがあります。
- ◆電子レンジの庫内に食品カスが付着していたり汚れが蓄積したりしていると、それが原因となり、突然、発煙・発火することがあります。日頃からこまめに手入れを行い、汚れはその都度ふき取ることが大切です。
- ◆発煙・発火したときは、動作を停止させて電源プラグを抜き、扉を開けずに煙や火が収まるのを待ちましょう。

試してみよう、消費者力！第5回（平成27年度）

Q 契約について述べた文のうち、適切なものを選びなさい。

- 1 売買契約は、買う側と売る側の合意で成立する。
- 2 消費貸借契約は合意だけで成立する。
- 3 保証契約は書面がなくても成立する。
- 4 有料で物を借りる賃貸借契約は、その物を受け取っていなければ成立しない。

【第11回消費者力検定（平成26年度実施）応用コースから】

くらしのまめちしき

平成26年度県民生活に関する相談状況について

平成26年度に県及び市町の消費生活相談窓口で受け付けた消費生活相談は、29,904件で、前年度に比べ298件、率にすると1.0%の増加となりました。消費生活相談のうち、「不当請求・架空請求」の相談件数は、全体の15.8%と最も多くを占めています。携帯電話等にショートメールで架空のアダルトサイト利用料の未払金を請求してくるといった、新たな手口の急増により2年連続で増加しました。

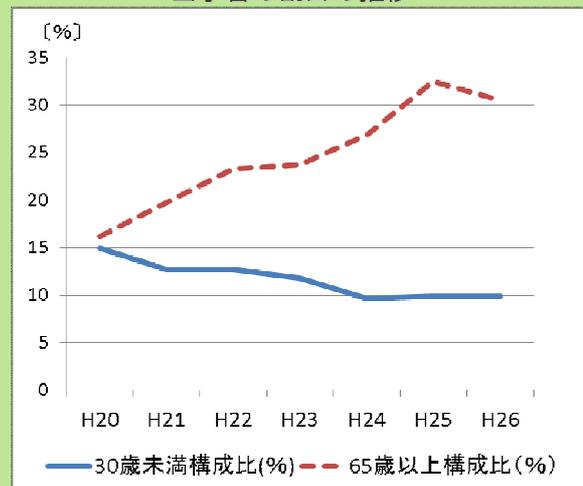
「不当請求・架空請求」以外の商品・サービス別で最も相談件数が多いのは、前年度2位だった「不動産貸借」ですが、件数自体は前年度より減少しています。また、特に変動が目立つものとして、2位の「インターネット通信サービス」が、前年度比で68.0%増加しています。一方、9位の「健康食品」は、前年度比70.8%減少しました。

契約当事者の割合は、30歳未満の若者からの相談の割合は減少傾向にありましたが、横ばいとなっています。一方、65歳以上の高齢者からの相談の割合は、年々増加してきましたが、前年度と比べ減少しました。これは前年度、健康食品の送り付け商法による一時的な急増要因があったためと考えられます。

商品・サービス別相談件数

	区 分	相談件数 (件)	対前年度 増減(%)
1位	不動産貸借	1,461	△ 9.4
2位	インターネット通信サービス	1,245	68.0
3位	融資サービス	1,225	6.8
4位	商品一般	1,063	18.8
5位	情報提供サービス	1,054	3.0
6位	建築・工事費	723	△ 0.6
7位	役務その他	688	16.8
8位	ファンド型投資商品	665	△ 14.0
9位	健康食品	506	△ 70.8
10位	自動車	460	△ 7.1

当事者の割合の推移



「試してみよう、消費者力！第5回」解答と解説⇒消費貸借契約は合意だけでは成立せず、物の引き渡しがあってはじめて成立する。保証契約は、契約書の作成があってはじめて成立する。賃貸借契約は口約束だけでも成立する。ただし、口約束だと後々争い事が起こるおそれがあるので、現実的には契約書を交わすことが多い。（正解—1）

発行元：広島県生活センター（環境県民局 消費生活課）

〒730-8511 広島市中区基町 10-52 県庁農林庁舎 1階 TEL 082-513-2730

●●市(町)消費生活センター(受信先で御自由に変えていただいて構いません)

〒73X-XXXX ●●市(町) ●●市役所(町役場)〇階 TEL 08XX-XXXX-XXXX