

トピックス (主な内容)

- 消費生活相談情報：P 1・2
  - ・平成30年度 消費生活相談概要
  - ・「消費者契約法」が一部改正されました！
- 消費生活関連情報：P 3・4
  - ・くらしのヒント：配線器具や充電ケーブルでの火災、火傷が発生！
  - ・消費生活川柳大募集！
  - ・消費生活教室のお知らせ等



消費生活相談情報

平成30年度 消費生活相談概要

「公的機関を装った架空請求はがき」の相談が大幅増  
「簡単に儲かる」という副業や投資話」に注意

①高齢女性を中心に架空請求はがきの相談が大幅増

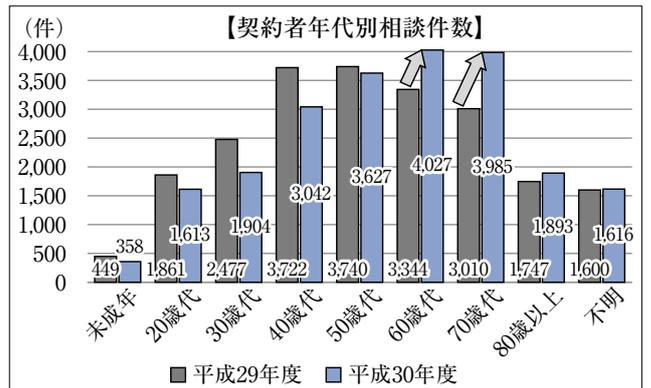
公的機関を装った架空請求はがきの相談が、前年度の1,127件から3,969件に大幅増。【約3.5倍】

②「簡単に儲かる!？」という副業や投資話 若者で増加

「1日数分の作業で簡単に高額収入」などとうたい、お金儲けのノウハウ“情報商材”を高額で販売するという相談が238件。特に成人したての20歳～24歳で激増。【20歳代激増】

③偽のセキュリティ警告画面に注意

「インターネットを使用中に偽の警告画面が表示され、セキュリティソフトやサポートの契約をさせる」といった相談が249件と、昨年の104件から急増。特に50歳代～80歳以上で増加。【約2.4倍】



●年代別上位5品目 商品・役務別件数

〈単位：件数〉

順位	未成年者	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
1	デジタルコンテンツ 116	デジタルコンテンツ 246	デジタルコンテンツ 253	デジタルコンテンツ 420	商品一般 803	商品一般 1,734	商品一般 1,667	商品一般 304
2	健康食品 32	不動産貸借 130	不動産貸借 194	商品一般 228	デジタルコンテンツ 471	デジタルコンテンツ 406	デジタルコンテンツ 320	工事・建築 153
3	商品一般 16	エステサービス 87	商品一般 80	不動産貸借 186	健康食品 134	工事・建築 149	工事・建築 171	デジタルコンテンツ 97
4	基礎化粧品 13	商品一般 73	インターネット接続回線 52	健康食品 100	工事・建築 110	健康食品 99	インターネット接続回線 100	インターネット接続回線 60
5	他の化粧品 11	健康食品 38	携帯電話サービス 49	携帯電話サービス 90	不動産貸借 105	インターネット接続回線 85	役務その他サービス 73	新聞 53

【国民生活センターの商品・役務別分類】商品一般：商品の特定が出来ない相談や、身に覚えのない架空請求（はがき）等に関するもの デジタルコンテンツ：内容が不明なサイト利用料の（架空）請求メール「デジタルコンテンツツ一般」や、「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」「オンラインゲーム」等に関するもの 不動産貸借：賃貸住宅退去時の修繕費等に関するもの 工事・建築：屋根工事・増改築工事・衛生設備工事等に関するもの インターネット接続回線：プロバイダやインターネット回線の料金やサービスの内容に関するもの 携帯電話サービス：携帯電話サービス等への加入・利用に関するもの 役務その他サービス：サービス業のうち「金融・保険」「運輸・通信」「教育」「教養・娯楽」「保健・福祉」「外食・食事宅配」「冠婚葬祭」「家事」などのサービスに該当しない役務に関するもの

## 平成30年度 特徴的な相談事例

### ① 公的機関を装った架空請求はがき

**相談概要** 「地方裁判所管理局」から、消費料金に関する「民事訴訟最終通告書」というはがきが届いた。確認のため電話をしたら「代金を支払っていないので訴訟をされた。弁護士から連絡させる」と言われた。直後に弁護士と名乗る人から「取り下げてほしければ、200万円を荷物として送って」と言われ、指定の宅配便で指示通りに送ってしまった。

**アドバイス** 警察と宅配便業者に事情を説明するよう助言したところ、返金してもらえました。裁判所からの正式な訴状は「特別送達」と書かれ、裁判所名が明記された封書で直接手渡されるのが原則で、はがきによるものは偽物です。不審なはがきは無視しましょう！

### ② 高額収入が得られると契約させられた情報商材

**相談概要** 大学のゼミの友人から、「儲かる投資話がある。1か月生活できるほど儲かった」と誘われ、ホテルのラウンジに連れて行かれた。幹部と称する人に「50万円の情報商材を購入し、指導に従い知人に勧誘すれば月11万円は儲かる」と長時間勧誘された。お金がないと断ったら、「みんな学生ローンを利用している。英会話教室に通うためと言えばいい」と、金融機関3社に連れて行かれ、50万円も借りさせられた。

**アドバイス** 渡された契約書には、事業者の連絡先が明記されていない違法なものでした。クーリング・オフの通知を助言したところ、全額返金され、学生ローンも返済しました。濡れ手に粟の甘い儲け話はありません！

### ③ 偽のセキュリティ警告画面に注意

**相談概要** 「パソコンが脅威にさらされている」と画面に表示されたため、契約しているセキュリティ事業者からの警告だと思い対策ソフトをダウンロードした。その後、チャットでソフト代とサポート契約が必要だと、3年間分で約6万円のクレジット決済をした。直後からパソコンが動かなくなり、修理に出したら、海外の偽セキュリティ事業者に騙されて、悪質なソフトをダウンロードしたことが原因と判明した。

**アドバイス** 今回は国内の連絡先がわかったため、解約することができましたが、海外の事業者とのクレジット契約は、解決が非常に困難です。突然の画面表示に惑わされず、慎重な判断が必要です。

\*平成30年度 消費生活相談概要は、ホームページでご覧いただけます。

#### はがきの例

#### 民事訴訟最終通告書

訴訟番号 [そ]第311

この度ご通知致しましたのは、貴方の未納されました総合消費料金について、契約会社ないし運営会社から民事訴訟として訴状の提出をされましたことを通知いたします。

以下に設けられた裁判取り下げ期日最終日までにご連絡なき場合は、原告側の主張が全面的に受理され、財産等の差押えを強制的に履行させていただきます。なお、取下げ等のご相談については至急下記ご連絡ください。

裁判取り下げ最終期日

平成30年〇月〇日

民事訴訟管理センター

〒〇〇〇-〇〇〇〇

東京都〇〇区〇〇〇

消費者相談窓口：03-〇〇〇-〇〇〇〇



## 「消費者契約法」の一部が改正されました

平成28年の同法改正後もトラブルが相次いでおり、消費者と事業者の情報量や交渉力の格差が見受けられたことなどから、平成30年に改正されました。不当な勧誘行為の追加、契約の取消し・無効の範囲が拡大するなど、本年6月15日に施行された主な改正点は次の通りです。

**【取り消しうる不当な勧誘行為の追加等】** 不安をあおる勧誘。恋愛感情を悪用した勧誘。判断力の低下を悪用した勧誘。靈感を悪用した勧誘。契約前に債務を実施。故意に不利益な事項を告げない。

**【無効となる不当な契約条項の追加等】** ①消費者の後見等を理由とする契約解除事項。②事業者が自らの責任を決める事項。

**【事業者の努力義務の明示】** ①条項の作成：明確な平易なものになるように配慮する。②情報の提供：消費者の知識・経験を考慮した上で必要な情報を提供する。

\*詳しくは、次の消費者庁のホームページ「消費者契約法」をご覧ください。

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/consumer\\_contract\\_act/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/consumer_contract_act/)



# 配線器具や充電ケーブル での火事、火傷が発生！



niteが  
警鐘！

—スマートフォンなどの充電時也要注意！—

2013年から2017年の5年間にnite（ナイト／独立行政法人 製品評価技術基盤機構）に通知された製品事故情報では、配線器具の事故が367件ありました。その中で、延長コード及びテーブルタップによる事故は276件と最も多く、配線器具の事故全体の約75%を占めています。

また、スマートフォンなどで使用する充電ケーブルの事故についても同期間に86件発生しています。充電中のスマートフォンと充電ケーブルとの接続部であるコネクタに異物が付着したため、ショートして異常発熱し指に火傷を負ったケースもありました。充電ケーブルの事故を防ぐポイントは、①充電ケーブルのコネクタに液体（汗や飲料水）や異物（金属片等）を付着させない。②コネクタは接続の方向を確認して真っ直ぐに差し込み、無理に力を入れない。③変形したコネクタは使用しない。④コネクタを身体に長時間、接触させないなど、同機構では注意喚起しています。



トランプキング現象  
による発火例



焼損したコネクタの例

## 配線器具の事故を防ぐポイント

- 電源コードに無理な力を加えない。
- 最大消費電力を超えて使用しない。
- ねじり接続やビニールケーブルでの補修など、電源コードの改造や修理はしない。
- 消費電力の大きな機器で延長コードを使用するときは、機器の取扱説明書を確認する。
- 電源プラグはしっかり差し込み、ほこりなどがたまらないよう注意する。
- お手持ちの製品がリコール対象かどうか確認する。



QRコードから動画が見られます



【情報・画像提供】nite：独立行政法人 製品評価技術基盤機構 <https://www.nite.go.jp/>

令和元年度

募集期間

7/1～  
11/30

# 消費生活川柳大募集!!

消費者トラブル未然防止のための川柳を募集します。優秀作品は、記念品を贈呈するほか、ホームページや「よこはまくらしナビ」で紹介するなど、広くPRする予定です。消費者目線の力作をお待ちしています！



## 応募要領

お名前、ペンネーム、ご住所、電話番号をご明記の上、ご応募ください。

- 1 ご応募は、横浜市内在住・在勤・在学の方
- 2 お一人1作品とし、自作・未投稿の作品に限ります。
- 3 受賞作品の著作権は横浜市消費生活総合センターに帰属します。
- 4 受賞作品の発表は、作品とペンネームを掲載します。  
(ペンネームがない場合は、お名前を記載します)
- 5 最優秀作品を「ハンドタオル」に仕上げ配布・PRします。
- 6 個人情報、当該事業以外に一切使用しません。

【問合せ】TEL：845-5640 「消費生活川柳」担当

## 平成30年度 最優秀作品

無料！  
あなただけ  
おいちゃん

それ必要？  
もったいないの  
心がけ

さやま

声かけ合って、地域の見守りの担い手に

横浜市消費生活  
総合センター  
045-845-6666

開催日	テーマ	講師	定員
<b>8月23日(金)</b> 13:30~15:30 (開場・受付13:00) 参加費無料	《鶴見区役所共催》 <b>加速するキャッシュレス決済の行方</b> ~通貨はどこに? 知っておきたい仕組みと注意点~ 【会場】鶴見区役所 6階 会議室(鶴見区鶴見中央3-20-1) 【交通】JR京浜東北線「鶴見」駅東口下車 徒歩約9分 京浜急行線「京急鶴見」駅下車 徒歩約7分	山本国際コンサルタンツ 代表 山本 正行	100名 
<b>9月20日(金)</b> 14:00~16:00 (開場・受付13:30) 参加費無料	《瀬谷区役所共催》 <b>もしもの時に備えて</b> <b>我が家流のお葬式を考える</b> ~直葬・家族葬からペット葬の最新事情~ 【会場】瀬谷区役所 5階 会議室(瀬谷区二ツ橋町190) 【交通】相鉄線「三ツ境」駅下車 徒歩約10分	消費生活コンサルタント 横山 美智子	80名 
<b>11月21日(木)</b> 13:30~15:30 (開場・受付13:00) 参加費無料	《金沢区役所共催》 <b>不当・架空請求</b> <b>トラブルにあわないために</b> ~ハガキやメール等に潜む狡猾な手口とは~ 【会場】金沢区役所 5階 会議室(金沢区泥亀2-9-1) 【交通】京浜急行線「金沢文庫」「金沢八景」駅下車 徒歩約12分 シーサイドライン「金沢八景」駅下車 徒歩約12分	神奈川県弁護士会 (消費者問題対策委員会) 弁護士 加藤 武夫	80名 
<b>11月25日(月)</b> 13:30~15:30 (開場・受付13:00) 参加費無料	《港北区役所共催》 <b>不当・架空請求</b> <b>トラブルにあわないために</b> ~ハガキやメール等に潜む狡猾な手口とは~ 【会場】港北公会堂 ホール(港北区大豆戸町26-1) 【交通】東急東横線「大倉山」駅下車 徒歩約7分 バス停「港北区総合庁舎前」駅下車 徒歩約3分	東京経済大学 現代法学部教授 弁護士 村 千鶴子	300名 

【対 象】横浜市内に在住・在勤・在学の方  
 【申込方法】事前の申込みは不要です。当日、直接会場にお越しください。先着順です。  
 【問 合 せ】「消費生活教室」担当 TEL: 845-5640 FAX: 845-7720



## 高齢者トラブル110番を実施します!

悪質商法トラブル等、高齢者被害の特別相談を実施します。

【日時】9月24日(火)~26日(木) 9:00~18:00

【相談方法】電話・FAX・来所(面談相談は予約制)

【相談専用電話】TEL: 845-6666 FAX: 845-7720



## 相談電話利用の変更のお知らせ

当センターでは、本年5月7日(火)より、電話アナウンスによるガイダンスに従って、①架空請求はがき・メールの相談、②来所予約、③その他のご相談など、相談内容に応じて電話機のプッシュボタンを押していただく受付方式となりました。ホームページでもご案内しています。



物価に関する 問合せは ◎県物価ダイヤル 県消費生活課 企画グループ TEL:312-1121(代)  
 ◎総務省統計局 消費者物価指数 http://www.stat.go.jp/data/cpi/sokuhou/tsuki/index-z.htm



### 横浜市消費生活総合センター

〒233-0002 横浜市港南区上大岡西 1-6-1 ゆめおおおかオフィスタワー 4F・5F TEL:045-845-5640 FAX:045-845-7720

作成:公益財団法人横浜市消費者協会(指定管理者) 発行日:7月25日

ホームページ <https://www.yokohama-consumer.or.jp> ツイッター @yokohamasyouhi



QRコード