

センター からの

2015
7月号
隔月発行

岡山県消費生活センター

〒700-0807 岡山市北区南方2丁目13-1
TEL 086 (226) 1019 (2015.7月発行)

Contents

- 消費生活センターTwitterによる情報提供をスタートしました
- 平成26年度の消費生活相談状況がまとまりました
- 消費生活相談事例
- ビデオ・DVDライブラリー

お便り

消費生活に関するご相談は

●岡山県消費生活センター相談ダイヤル

岡山 …… **086 (226) 0999**
津山分室 …… **0868 (23) 1247**

火曜日～日曜日 9:00～16:30

月曜日～金曜日 9:00～12:00・13:00～17:00

●消費者ホットライン **局番なし 188** (平成27年7月1日から案内開始。身近な消費生活窓口につながります。)
※0570-064-370も引き続き利用できます。

●消費のアドバイス **山陽新聞 毎月第3日曜日掲載** (変更される場合があります。)

Twitterによる情報提供をスタートしました

～消費生活情報をより早く！より広く！発信～



岡山県消費生活センターは、消費者の安全・安心の確保のために、消費者関連施策、生命・身体・財産等に係わる注意喚起等の情報について、県民の皆様により早く、より広く伝えるため、Twitterの公式アカウントを取得して情報発信を開始しました。皆さんフォローをよろしくお願ひします。

岡山県消費生活センターTwitterのアカウント情報

- アカウント名：岡山県消費生活センター
- アカウントID：@SyohiOkayamaken
- ページのURL：https://twitter.com/SyohiOkayamaken
- 投稿者：岡山県消費生活センター
- 投稿内容：消費者の安全・安心の確保のための、消費者関連施策、生命・体・財産等に係わる注意喚起等の情報

※利用者からの「リプライ」や「ダイレクトメッセージ」などを通じた御意見については、業務の参考とさせていただきますが、個別にお答えはいたしません。

岡山県消費生活センターTwitter
QRコード



「今、食品の安全と食品表示について考える」

講師：一般社団法人 FOOD COMMUNICATION COMPASS

事務局長 森田満樹 さん

4月1日に施行された食品表示法で食品表示の何が変わったの？ 私たちの暮らしに
あたえる影響は？ 食品の安全と食品表示について皆さんも考えてみませんか。

消費生活講座



参加希望の方は、岡山県消費生活センターに電話、FAXまたは電子メールでお申し込みください。

TEL **086-226-1019** FAX **086-227-3715**

電子メール **syohi@pref.okayama.lg.jp**

※定員70名に達しますとお断りする場合がありますので、ご了承ください。

平成27年
7月24日(金) 13:30～15:00
in 岡山県消費生活センター

平成26年度の消費生活相談の状況がまとまりました

- 平成26年度の相談件数は、8,707件で、前年度に比べ103件(+1.2%)増加しました。2年連続して増加しています。
- 不当(架空)請求に関する相談は、1,283件から1,808件へと525件(+40.9%)大幅に増加しました。
- 相談が増加しているものは、「放送・コンテンツ等」「インターネット通信サービス」などで、「放送・コンテンツ等」に関しては、前年比524件(+35.5%)大幅に増加しました。不当(架空)請求がその80%を占め、また、「アダルト情報サイト」についての相談が、全体の60%となっています。

1 相談件数及び内容

順位	相談内容	件数			備考
		H26年度	H25年度	H24年度	
1	放送・コンテンツ等	1,999	1,475	1,496	インターネット有料サイト(アダルト情報、出会い系等)の利用など
	うち不当(架空)請求	1,602	1,153	1,124	
2	商品一般	597	500	379	商品を特定できない不当(架空)請求など
	うち不当(架空)請求	181	83	100	
3	インターネット通信サービス	453	288	198	光回線、ADSL、プロバイダの変更
4	役務その他	352	385	304	結婚相手紹介・祈祷サービスなど
5	レンタル・リース・貸借	342	364	367	賃貸アパート、借家、レンタルビデオなど
6	工事・建築・加工	265	278	241	新築工事、増改築工事、塗装工事など
7	融資サービス	197	225	254	消費者金融、ヤミ金、住宅ローンなど
	うち不当(架空)請求	25	47	41	
8	移动通信サービス	185	136	147	携帯電話・スマートフォンなどの付帯サービスなど
9	健康食品	184	597	390	サプリメント等の健康食品や薬事的な効果をうたう食品
10	ファンド型投資商品	165	203	137	老人ホームの会員権、介護施設への投資など
	その他	3,968	4,153	3,917	
	不当(架空)請求	1,808	1,283	1,265	-
	不当(架空)請求以外	6,899	7,321	6,565	-
	合計	8,707	8,604	7,830	-

2 年代別相談件数

年代	平成26年度		平成25年度	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)
20歳未満	289 (139)	3.3 (48.1)	273 (148)	3.2 (54.2)
20歳代	757 (178)	8.7 (23.5)	728 (130)	8.5 (17.9)
30歳代	937 (274)	10.8 (29.2)	949 (210)	11.0 (22.1)
40歳代	1,220 (333)	14.0 (27.3)	1,146 (279)	13.3 (24.3)
50歳代	991 (302)	11.4 (30.5)	948 (200)	11.0 (21.1)
60歳代	1,268 (267)	14.6 (21.1)	1,180 (155)	13.7 (13.1)
70歳以上	1,734 (187)	19.9 (10.8)	2,135 (80)	24.8 (3.7)
不明	1,511 (128)	17.3 (8.5)	1,245 (81)	14.5 (6.5)
合計	8,707 (1,808)	100.0 (20.8)	8,604 (1,283)	100.0 (14.9)

備考：() は内数で、不当(架空)請求の件数と当該年代の相談件数に占めるその割合

不当(架空)請求に関する相談が急増しています

3 若者・高齢者からの相談内容

<29歳以下の年代からの相談件数>

順位	相談内容	件数
1	放送・コンテンツ等	423
2	レンタル・リース・貸借	80
3	自動車	36
4	移動通信サービス	35
5	理美容	34
6	インターネット通信サービス	33
7	商品一般	23
8	他の身の回り品	21
	役務その他	21
10	かばん	20
	その他	320
合計		1,046

<60歳以上の年代からの相談件数>

順位	相談内容	件数
1	放送・コンテンツ等	420
2	商品一般	321
3	役務その他	167
4	インターネット通信サービス	159
5	健康食品	128
6	ファンド型投資商品	119
7	預貯金・証券等	111
8	工事・建築・加工	108
9	医療用具	55
10	修理・補修	54
	その他	1,360
合計		3,002

4 平成26年度の相談事例から

●アダルトサイトのワンクリック請求

無料アダルトサイトと思いアクセスすると突然登録完了になり21万円請求された。あわてて退会手続きのメールを送って電話もしたが、支払わないと退会できないと言われた。指示されたとおりコンビニでプリペイドカードを購入してその番号を伝えた。だまされたのではないか。

アドバイス

クリックしただけでは契約は成立していません。支払う義務もありません。請求は無視して、これ以上の個人情報を知られないよう、絶対に自分から連絡をしないでください。携帯電話の番号やメールアドレスを変更することも有効です。また、業者がプリペイドカードや電子ギフト券を購入するよう指示したら、詐欺だと考えてください。業者から指示されても、プリペイドカードを購入したり、カードの番号等を伝えたりすることは、プリペイドカード自体を業者に譲ってしまうのと同じことなので、絶対に行ってはいけません。

●オンラインゲームで高額請求

クレジットカードで高額の利用請求があり、利用明細から15歳の息子がオンラインゲームのアイテムを購入していたことが判明した。息子にたずねると「オンラインゲームのステージを進めるために有料のアイテムが必要で、何度も購入してしまった。購入はクレジットカードが必要と画面表示されたため、父親のクレジットカードを財布から抜き出して番号を入力した」という。

アドバイス

パソコンやスマホだけでなく、携帯型のゲーム機や携帯音楽プレーヤーでもインターネットにつながります。こうした機器を子どもたちがどう使っているのか、ゲームをしていたらその内容や課金のしくみを確認し、ゲーム利用のルールについて子どもとよく話し合っておきましょう。また、クレジットカードや、カードの番号に紐付けされているIDの管理には十分注意してください。

●身に覚えのない契約係争通知書

母宛に身に覚えのない料金未納金請求はがきが届いた。「契約係争通知書」という題で、未納料金があり、訴状が提出されたので連絡して欲しいとの内容だったため、母は業者に電話をしてしまった。ネットで色々調べてみると、このはがきは架空請求だと分かったが、このような架空請求について被害を回復する業者もあり、その業者の信用性も気になった。

アドバイス

架空請求だと思われるので、請求は無視してください。これ以上の個人情報を知られないよう、絶対に自分から連絡をしないでください。被害を回復するという業者にも連絡する必要はありません。

●消費生活相談事例●

突然現れるパソコンの警告表示



パソコンを操作中、画面に「パソコンのパフォーマンスに問題がある。」という警告表示が出たので、セキュリティソフトを購入した方がよいと思い「購入」を選択し、6,300円の代金をコンビニ決済で支払った。しかし、画面の警告画面はパソコンを立ち上げるたびに表示されて消えない。

(岡山市 男性)

消費者へのアドバイス

パソコンの操作中にパソコンの危険などを知らせる警告表示が現れて、セキュリティソフトやパソコンの性能を改善するソフトなどをインターネット経由でダウンロードしてしまったが、解約したいという相談が増加しています。

突然現れる警告表示は、本当の危険やエラー等を知らせるものだけとは限らず、消費者の不安をあおりソフトの購入手続きに誘導する「広告」の可能性があります。信頼できる表示かどうか分からない場合には、クリックしないようにしましょう。

広告等の警告表示が出る原因の一つとして、パソコンのOS（基本ソフト）やアプリケーションが最新の状態でない場合に、ウェブサイトを開覧した際

などに、意図せず警告を表示させるプログラムなどが埋め込まれることが考えられます。

パソコンの危険な状態を回避するためには、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）の情報セキュリティ安心相談窓口のホームページで情報収集してください。

相談事例の場合は、決済代行業者に電話して解約することが出来ました。警告表示については、パソコンがウイルス感染し、システム復元が必要なことを伝えたところ、自分では無理なのでパソコンを購入した電気店に相談するとのことでした。

困ったときは、居住地の消費生活相談窓口にご相談してください。

岡山県消費生活センター 086-226-0999

消費生活ビデオ・DVDライブラリー

ビデオ・DVDライブラリーに次のDVDが加まりました。

若者たちを狙う悪質商法

SNSを悪用した出会いにご用心

発行：東京都消費生活総合センター

若者がSNSを通じてトラブルに見舞われることの多いアポイントメントセールス、デート商法、架空請求、マルチまがい商法などについて、被害に遭わないための心構えや専門機関への相談の大切さなどを学びます。

* 貸出については、当センターへお申し出ください。TEL (086) 226-1019

* ビデオ・DVDライブラリーの在庫については、当センターのホームページをご覧ください。



若者向け

<http://www.pref.okayama.jp/site/syohi/koho-v-list.html>