

# センター からの

2016  
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 (2016.7月発行)

## Contents

- 消費生活に関するご相談
- 室内でも熱中症予防に心がけましょう
- 第3回消費生活講座  
「シニアのためのマネープラン講座」
- 平成27年度の消費生活相談状況が  
まとめられました
- 消費生活相談事例
- ベスト消費者サポーター章(消費者  
庁長官表彰)を県内から3者が受賞

### 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** 火曜日～日曜日 9:00～16:30

津山分室 …… **0868 (23) 1247** 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** (身近な消費生活相談窓口につながります。「188泣き寝入り」で覚えて下さい。)

●岡山県消費生活センター **FAX:086 (227) 3715**

●岡山県消費生活センター **e-mail: syohi@pref.okayama.lg.jp**

●消費のアドバイス **山陽新聞 毎月1回掲載**

●岡山県消費生活センターTwitter アカウントID **@SyohiOkayamaken**

## 室内でも熱中症予防を心がけましょう

#### 事例1

家族が14時過ぎに帰宅すると、**室内の冷房が止まって**おり、高齢の母親がベッドの上で**けいれんし意識がなかった**ため**救急車**を呼んだ。(当事者:90歳代 女性)

#### 事例2

訪問介護に行ったところ、**蒸し暑い室内で**被介護者が**倒れていた**。**意識がなかった**ので**救急車**を呼んだ。(当事者:80歳代 女性)

- 高齢者は室内で熱中症になるケースが目立ちます。エアコンや扇風機を上手に使用して、高温多湿にならないよう注意しましょう。
- 高齢者は暑さやのどの渇きを感じにくくなっているため、自覚がないまま重症となる傾向があり、より一層の注意が必要です。
- のどが渇いてから水やお茶を飲むのではなく、あらかじめ時間を決めるなどルールを決めて意識的に水分をとるようにしましょう。
- 熱中症を疑う症状がある場合は涼しい場所に移動させ、衣類をゆるめて体を冷やし、水分と塩分を与えるようにしましょう。(国民生活センター「見守り新鮮情報 第255号」より)



### 「シニアのためのマネープラン講座」

講師：ファイナンシャルプランナー 松田 里美さん

平成28年  
9月16日(金) 13:30～15:00  
in 岡山県消費生活センター

消費生活講座

年金 生活費  
税金 ローン  
保険 レジャー  
相続

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年度の消費生活相談の状況がまとまりました

- 平成27年度の相談件数は、8,634件で、前年度に比べほぼ横ばい(73件減少、△0.8%)となっています。
- 最も多い相談は「放送・コンテンツ」等の1,916件で、インターネット利用中にアダルト情報サイトに意図せず登録になり高額料金を請求されるワンクリック請求の相談が多くなっています。
- 相談が増加している相談は、「インターネット通信サービス」(127件増加、+28.0%)、「健康食品」(56件増加、+30.4%)などで、「放送・コンテンツ等」に関しては、不当(架空)請求がその80%を占めています。

## 1 相談件数及び内容

順位	相談内容	件数			備考
		H27年度	H26年度	H25年度	
1	放送・コンテンツ等	1,916	1,999	1,475	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	1,536	1,602	1,153	
2	インターネット通信サービス	580	453	288	光回線、プロバイダの変更など
3	商品一般	551	597	500	商品の相談であるが商品を特定できない
	うち不当(架空)請求	124	181	83	
4	役務その他	336	352	385	結婚相手紹介・個人情報削除など
5	レンタル・リース・貸借	329	342	364	賃貸アパート、借家など
6	健康食品	240	184	597	サプリメント等の健康食品やダイエット食品など
7	移动通信サービス	214	185	136	携帯電話・スマートフォンなどの付帯サービス
8	工事・建築・加工	203	265	278	新築工事、増改築工事、塗装工事など
9	融資サービス	188	197	225	消費者金融、ヤミ金など
	うち不当(架空)請求	27	25	47	
10	自動車	166	147	158	自動車、オートバイ、自動車部品など
	その他	3,911	3,986	4,198	
	不当(架空)請求	1,687	1,808	1,283	—
	不当(架空)請求以外	6,947	6,899	7,321	—
	合計	8,634	8,707	8,604	—

## 2 年代別相談件数

年代	平成27年度		平成26年度	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)
20歳未満	290 (156)	3.4 (53.8)	289 (139)	3.3 (48.1)
20歳代	821 (160)	9.5 (19.5)	757 (178)	8.7 (23.5)
30歳代	944 (204)	10.9 (21.6)	937 (274)	10.8 (29.2)
40歳代	1,167 (311)	13.5 (26.6)	1,220 (333)	14.0 (27.3)
50歳代	1,037 (295)	12.0 (28.4)	991 (302)	11.4 (30.5)
60歳代	1,269 (280)	14.7 (21.1)	1,268 (267)	14.6 (21.1)
70歳以上	1,751 (171)	20.3 (9.8)	1,734 (187)	19.9 (10.8)
不明	1,355 (110)	15.7 (8.1)	1,511 (128)	17.3 (8.5)
合計	8,634 (1,687)	100.0 (19.5)	8,707 (1,808)	100.0 (20.8)

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

# インターネット利用関連の相談が増加中

## 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	419
2	レンタル・リース・貸借	63
3	インターネット通信サービス	46
4	商品一般	43
5	移動通信サービス	41
6	自動車	40
7	理美容	39
8	健康食品	29
	役務その他	29
10	融資サービス	28
	その他	334
合計		1,111

<65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	313
2	商品一般	234
3	インターネット通信サービス	146
4	健康食品	124
5	役務その他	111
6	預貯金・証券等	72
7	医療用具	67
	工事・建築・加工	67
9	修理・補修	52
10	書籍・印刷物	44
	その他	1,189
合計		2,419

## 4 平成27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

スマートフォンで無料動画を見ていると、突然アダルトサイトに繋がり、有料会員に登録されて6万円の請求画面が出た。あわてて退会手続きのメールを送り電話もしたが、支払わないと退会できないと言われた。今後どうすればよいか。

#### 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。今後は相手と連絡は取らず、請求は無視してください。知らない番号からの電話やメールには用心してください。また、電話番号やメールアドレスを変更することも有効です。

### ●架空請求はがき

突然「請求裁判最終通告書。財産の差押え執行は要求通知到達日より5日」と記載されたはがきが届いた。今まで督促もないし、身に覚えもない。

#### アドバイス

架空請求のはがきであると思われます。裁判所からの通知は、はがきで届くことはなく、「特別送達」と記載された裁判所名入り封書で郵便局員が名宛人に手渡しすることになっています。相手にせず無視してください。

### ●個人情報の削除

公的機関の職員を名乗る者から「あなたの名前が3社に登録されており、2社は削除できたが、1社は削除できない。削除できない1社は誰かに名義変更する必要がある。名義を貸してくれる人がいるのでその人に電話をするように」と電話があり、教えられた番号へ電話をかけた。すると、その人から関東地方の電話番号を伝えられた。まだ、その会社に電話していないが、訳がわからず不安である。

#### アドバイス

個人情報を削除すると称して料金を請求されたり、名義貸しが法律違反で訴えられるとして高額な取り下げ費用を請求されたりといった相談が寄せられています。常に留守番電話にしておいて知らない番号からの電話にはでないようにしてください。

## ●消費生活相談事例●

### 問題解決をうたう架空請求の手口に注意！



携帯電話に「出会い系やアダルトサイトの利用料が未払いなら解決する」という内容のメールが届いた。心当たりはないのだが、不安だ。

(岡山市 男性)

#### 消費者へのアドバイス

最近、消費者に何がしかの滞納料金が発生しているとして、「企業と消費者の仲裁」や「高額な滞納料金の負担軽減交渉」を行うという内容の電子メールやSMS（携帯電話の簡易メール）が送られてきたという相談が寄せられています。

メールに記載されているURLにアクセスしたり、連絡を取ってしまうと、和解金等と称した金銭を請求されたり、個人情報聞き出されてさらに執拗な請求をうけるおそれがあります。架空請求の新たな手口ですので、メールは無視してください。URLにアクセスしたり、連絡を取ったりせず様子を見ましょう。

こうしたメールが送られてきて迷惑な場合は、利用している携帯電話会社のホームページに「迷惑メール対策」が掲載されていますので、参考してください。

また、消費者トラブルの解決をうたう事業者の

ネット広告を見て、契約してしまったという相談も数多く寄せられています。行政書士や探偵業者が被害者に代わって事業者と交渉することはできません。

インターネット検索サイトには、広告が上位に表示されたり、公的機関を思わせる名称の事業者が表示されることがあるので、注意が必要です。

怪しいメールが届いて不安を感じたときは、相手に連絡する前に、まず最寄りの消費生活相談窓口にご相談ください。また、消費者トラブルにあってしまったときも、ネット広告の「無料相談」などに飛びつかないで、落ち着いて対応しましょう。

お近くの消費生活相談窓口の電話番号がわからないときには、消費者ホットライン「(局番なし)188」に電話してください。最寄りの消費生活相談窓口につながります。

岡山県消費生活センター 086-226-0999

### ベスト消費者サポーター章(消費者庁長官表彰)を 県内から3者が受賞!

平成28年度消費者支援功労者表彰等(ベスト消費者サポーター章)を県内から3者が受賞しました。

受賞者 (敬称略)

- 森淵 玲子  
岡山県消費生活問題研究協議会副会長(奈義町)
- 吉田 正枝  
岡山県消費生活センター消費生活相談員
- 玉野市消費生活問題研究協議会

