

センター からの

2022
夏号

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
きらめきプラザ5階
TEL 086 (226) 1019 (2022.6月発行)

Contents

- 消費生活に関するご相談は
- パソコン画面に偽警告表示
- 第2回消費生活講座ご案内
「災害におけるお金の備え」
- 令和3年度の消費生活相談の状況がまとまりました～ネット関連の相談が半数を超える～
- 消費生活相談事例「子どものオンラインゲーム利用で高額課金」
- 第1回消費生活講座を開催しました
- ベスト消費者サポーター章を受章！

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** 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・13:00～16:30

●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」で覚えてください。)

●岡山県消費生活センター FAX:086 (227) 3715

ホームページ: <https://www.pref.okayama.jp/site/syohi/>

Twitter アカウントID @SyohiOkayamaken

●消費のアドバイス 山陽新聞 毎月1回掲載

パソコン画面に 偽警告表示 プリペイド型電子マネー で支払わせる手口に注意

突然、警告がパソコン画面いっぱいに表示された。慌てて表示された連絡先に電話すると「パソコンが汚染されており、緊急を要する。電話を切らずに**プリペイド型電子マネー**で2万円を支払うよう」と指示された。すぐにコンビニで2万円分購入し、番号を伝えたが「番号が間違っている。再度2万円分の購入を」と言われ、再度購入し番号を伝えた。翌日「さらに2万円支払えば4万円返金する」と意味の分からないことを言われた。(60歳代 女性)



- プリペイド型電子マネー (以下「電子マネー」という。)での支払いを指示する詐欺的な手口として「パソコンやスマートフォンに突然偽の警告画面を表示して慌てさせ連絡させる」というものが出てきています。
- カード番号だけで利用できる電子マネーは、番号を一度相手に伝えてしまうとお金を取り戻すことは非常に困難です。絶対に番号を伝えてはいけません。
- セキュリティ対策には、あらかじめ信頼できるセキュリティソフトをインストールしておく等の対応を行い、慌てて警告画面の指示に従ってはいけません。
- 対処に困ったときは、お住まいの自治体の**消費生活センター**等(消費者ホットライン188)や、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にご相談したり、IPAのホームページを参考にしたりしましょう。(独立行政法人国民生活センター「見守り新鮮情報 第388号」より)

第2回消費生活講座

「災害におけるお金の備え ～支援制度や保険の知識を学ぼう～」

講師：岡山県金融広報委員会 金融広報アドバイザー 佐藤 香名氏

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 ※定員は100名です。駐車場には限りがありますので、公共交通機関でお越しください。

令和4年
9月16日(金) 13:30～15:00
きらめきプラザ301会議室

令和3年度の消費生活相談の状況がまとまりました

- 令和3年度の相談件数は7,620件で、前年度に比べ1,295件(△14.5%)減少しています。
- 相談の約半数は、インターネット通販、SMS等によるフィッシングメール、アダルトサイトのワンクリック請求などネットが関連する相談です。
- 29歳以下の年代の「内職・副業」に関する相談は約6倍に増加しています。
- 新型コロナウイルスに関連する相談件数は、379件で、昨年度の811件から大幅に減少しました。

1 相談件数及び内容

順位	相談内容	件数			備考
		R3年度	R2年度	R元年度	
1	商品一般	929	1,063	1,087	商品の相談であるが商品を特定できないもの(架空請求はがき等)
	うち不当(架空)請求	240	218	578	
2	レンタル・リース・貸借	344	348	304	賃貸アパート、借家など
3	役務その他	322	305	338	結婚相手紹介、廃品回収、持続化給付金の手続きサポートなど
4	化粧品	315	276	268	乳液、美容液、育毛剤、脱毛剤など
5	健康食品	233	521	439	サプリメント、酵素食品、青汁等の通信販売など
6	娯楽等情報配信サービス(注2)	233	-	-	ワンクリック請求など
7	他の教養・娯楽(注2)	228	80	71	出会い系サイト、オンラインゲームなど
8	インターネット通信サービス	223	222	298	光回線の乗り換え、プロバイダーの変更等の電話勧誘
9	移动通信サービス	216	235	189	携帯電話・スマートフォン等の付帯サービスなど
10	自動車	160	177	175	修理サービスなど
	その他	4,417	5,688	4,649	
	不当(架空)請求	291	537	934	(注1)
	不当(架空)請求以外	7,329	8,378	6,884	-
	合計	7,620	8,915	7,818	-

(注1) 不当(架空)請求の合計件数は、「融資サービス」(90件)に関する不当(架空)請求の件数(9件)、「役務一般」(66件)に関する不当(架空)請求の件数(42件)を含む。

(注2) 令和3年度に商品別分類が変更され、「放送・コンテンツ等」は「放送」「娯楽等情報通信サービス」「他の教養・娯楽」等に分割された。

2 契約当事者年代別相談件数

年代	令和3年度		令和2年度	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)
20歳未満	185	2.4	243	2.7
20歳代	604	7.9	816	9.2
30歳代	602	7.9	757	8.5
40歳代	714	9.4	984	11.0
50歳代	895	11.7	994	11.1
60歳代	888	11.7	953	10.7
70歳以上	1,394	18.3	1,709	19.2
不明	2,338	30.7	2,459	27.6
合計	7,620	100.0	8,915	100.0

～ネット関連の相談が半数を超える～

3 若者・高齢者からの相談内容（括弧書きは前年度）

<29歳以下の年代からの相談件数> <65歳以上の年代からの相談件数>

順位	相談内容	件数	順位	相談内容	件数
1	他の教養・娯楽	82(29)	1	商品一般	309(344)
2	内職・副業	58(10)	2	健康食品	94(117)
3	レンタル・リース・貸借	51(54)	3	化粧品	85(59)
4	商品一般	47(51)	4	役務その他	79(81)
5	化粧品	40(44)	5	インターネット通信サービス	73(83)
6	理美容	40(40)	6	娯楽等情報配信サービス	70(－)
7	娯楽等情報配信サービス	37(－)	7	工事・建築・加工	60(67)
8	健康食品	35(93)	8	移動通信サービス	57(74)
9	電気	29(14)	9	レンタル・リース・貸借	43(30)
10	役務その他	27(22)	10	魚介類	41(33)
	その他	343(702)		その他	946(1,311)
合計		789(1,059)	合計		1,857(2,199)

4 新型コロナウイルス関連相談件数

相談内容	件数
キャンセル関係	64
内 結婚式	20
マスク関係	27
悪質商法等	8
その他	280
合計	379

5 令和3年度の相談事例から

●排水管清掃

排水管が詰まり気味だったので「排水管の修理500円」というネット広告を見て、電話で依頼したが、業者から料金の説明はなかった。来訪した業者が修理したが直らず、「追加で排水管の中を清掃する必要がある3万円かかる」と説明を受け、しかたなく作業してもらった。それでも直らず、さらに「特殊な機械で排水管の奥まで清掃するので追加で3万円かかる」と言われ、合計で約5万円を支払った。よく考えてみるとあまりに高額で納得できない。

アドバイス

インターネット広告の金額表示をうのみにしてはいけません。「〇〇円から」などは気を引くための表示かもしれないので、安さにつられて安易に依頼しないようにしましょう。見積りの説明や作業に来てもらったときも、契約を急かされたり、次々と高額な作業を提案されたら、その場ですぐに契約せずに慎重に判断しましょう。日頃から、地元の工務店や自治体の管工事組合など、信頼のおける事業者を探しておくことも大切です。

●ダイエットサプリ（定期購入）

スマホを見ているとダイエットサプリが「初回500円・定期縛りなし」という広告があったので、コンビニ払いで注文した。1回だけのつもりだったが、1か月後に再度商品と定価の請求書が届き定期購入だったとわかった。高額だったので驚いて業者に解約を申し出ると「定期便の解約は次回発送予定日の10日前までの申出が必要」と言われた。

アドバイス

インターネットの広告などを見て、1回だけのつもりで申し込んだら定期購入が条件だった、という相談が多く寄せられています。購入には様々な条件が付いていることがあるので、注文する前には契約内容や条件をしっかりと確認しましょう。また、注文後に考え直して解約しようとしても、通信販売にはクーリング・オフ制度は適用されないので注意が必要です。

●出会い系サイトで知り合った者から勧められた副業

出会い系サイトで知り合った者とその知人とSNSのグループを作り、やり取りをしていると、簡単に稼げるので高額な外国為替取引に関するマニュアル教材を購入し勉強するよう勧められた。高額であったが「お金を借りて支払えばよい。すぐに元を取ることができる。」と促され、消費者金融でお金を借りてマニュアル代と受講料を支払った。稼げないので解約したい。

アドバイス

確実にもうかる話はまずありません。「簡単に稼げる」「絶対にもうかる」「元が取れる」などの勧誘をうのみにせず、安易に副業を始めないようにしましょう。まずは、なぜ稼げるのか、相手に説明してもらおうことが大切です。また、トラブルに備えて、誘ってきた人とのチャットやメール等のやり取りを記録しておきましょう。

●消費生活相談事例●

子どものオンラインゲーム利用で高額課金



小学2年生の子どもに、父親が使用していた古いスマートフォンを与え、オンラインゲームで遊ぶことを許可したところ、約7万円もゲームで課金していたことが分かった。子どもは「ゲーム中にボタンが出てきたので、よくわからないまま何度かボタンを押した」と言い、お金を払っているという感覚もなくゲームを進めていたようだ。

(浅口市：女性)

消費者へのアドバイス

知らない間に子どもがオンラインゲーム課金してしまったという相談が多く寄せられています。保護者のクレジットカード情報を勝手に使用してしまったり、携帯電話でキャリア決済してしまうケースも見られます。スマートフォンやタブレット端末などにクレジットカード情報を登録したままにしておくと、子どもだけで自由に課金できてしまいます。保護者は、カード

情報を削除しておくなど、クレジットカードの管理を適切に行いましょう。

周囲の大人は、ゲームの料金体系や決済方法等を理解し、日頃から子どもとゲームの利用ルールについて、よく話し合うことが大切です。

困ったときには、お住いの地域の消費生活相談窓口（消費者ホットライン☎188）に相談してください。

岡山県消費生活センター 086-226-0999

令和4年度 第1回消費生活講座を開催しました

消費者月間行事として、第1回消費生活講座を5月20日（金曜日）きらめきプラザ301会議室で開催し、約80名が参加しました。

元消費者庁長官・元日本司法支援センター（法テラス）理事長 板東 久美子氏が「若者の消費者トラブル～成年年齢引き下げでどう変わる～」と題して講演しました。参加者は、4月から民法の改正で成年年齢が18歳に引き下げられ、これまでと何が変わったのか、若者の間で増えているインターネット通販サイトやオンラインゲームなどの消費者トラブルを知り、トラブルにあわない・あわせないためにどうすればいいのか、具体的な事例も交えた説明を聞いてトラブルの対処法を学びました。



ベスト消費者サポーター章を受章！

消費者庁が行う令和4年度 消費者支援功労者表彰 ベスト消費者サポーター章を県内の1個人が受章しました。

受章者 ●佐藤 素子氏

元岡山県消費生活センター消費生活相談員
岡山県消費者啓発セミナーボランティア講師

