



**消費者被害注意報発令中!!**

平成29年7月  
 相談件数 **605件**  
 (前月比: +36件)  
 (前年同月比: +42件)

掲載内容

- 高齢者悪質商法被害防止共同キャンペーンのお知らせ
- 平成28年度消費生活相談の概要
- 相談の多い「不当請求」
- 相談員の部屋「出会い系サイトを介した被害」
- ちばし安全・安心メール 登録方法
- ちばし消費者応援団(団体会員)活動紹介 vol.1 2  
 「SMBC コンシューマーファイナンス株式会社 千葉お客様サービスプラザ」



関東甲信越ブロック

**高齢者悪質商法被害防止  
 共同キャンペーン**

千葉市消費生活センターでは、9月に、関東甲信越地区の都県、政令市などとともに、「高齢者悪質商法被害防止キャンペーン」を実施します。悪質商法や詐欺の手口と対処法を知り、被害を防ぎましょう。また、ご家族など身の回りの人が被害に遭わないように、見守り活動や声掛けをしましょう。



期間: 9月1日(金) ~ 9月30日(土)

**取組み 1 悪質商法等被害防止講演会**

日々相談業務に従事している消費生活センターの相談員や、被害撲滅に取り組んでいる警察官による講演会を開催します。

参加者には「暮らしの豆知識 2017」などの生活に役立つ粗品をプレゼントします。高齢者や障害者の悪質商法被害防止のため、奮ってご参加ください!

日程	時間	会場
9月22日(金)	14:00~16:00 (13:30 開場)	若葉保健福祉センター 3階大会議室
9月25日(月)		美浜保健福祉センター 4階大会議室
9月28日(木)		緑保健福祉センター 2階大会議室

定員60人(当日先着順) 公共交通機関でお越しください。

**取組み 2 高齢者トラブル110番**

消費生活相談員がお話をお伺いします。気になることはお気軽にご相談ください。

※来所でのご相談も可能です。(中央区弁天 1-25-1 暮らしのプラザ 2階)

日程	9月19日(火)・20日(水)
時間	9:00~16:30
電話相談	相談専用ダイヤル <b>043-207-3000</b>

**取組み 3 ポスター・リーフレットで注意喚起**

キャンペーンに参加する自治体等で共通のポスター・リーフレットを制作し区役所などの公共施設や、商業施設等で掲示・配布します。消費者被害への注意を呼び掛け、見守りの大切さや相談窓口を周知します。

▶平成29年度版リーフレット

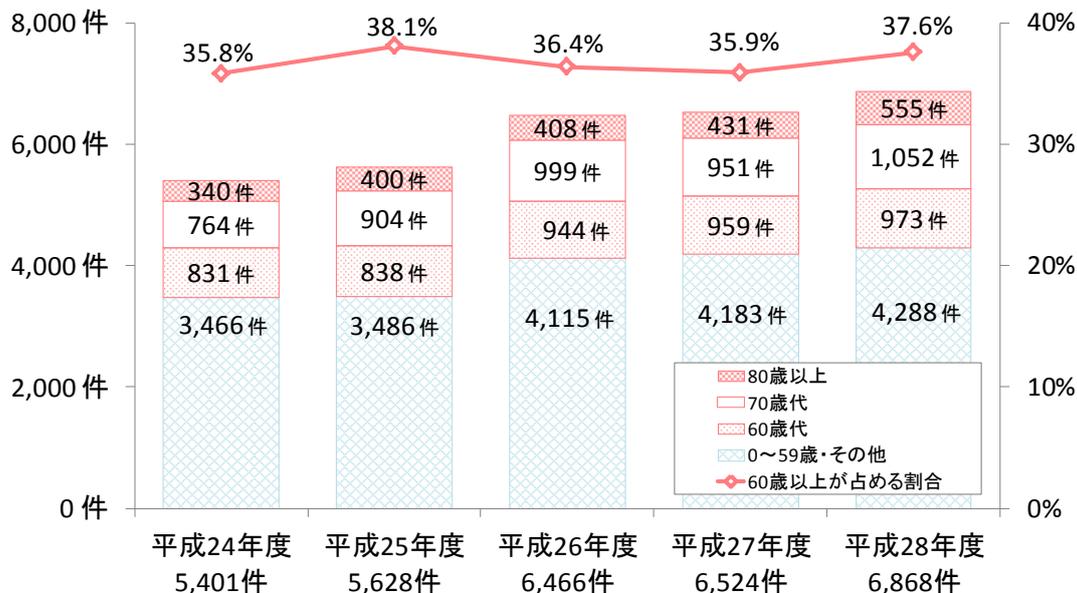


# 平成 28 年度 消費生活相談の概要

平成 28 年度に千葉市消費生活センターに寄せられた相談は **6,868** 件で、前年度に比べて **344** 件 (5.3%) 増加しました。

契約当事者の年齢によって相談件数を比較すると、40 歳代が 1,159 件 (16.9%) と最も多く、70 歳代 1,052 件 (15.3%)、60 歳代 973 件 (14.2%) と続いています。

また、60 歳以上の方からの相談の割合は 37.6% (2,580 件) にのぼり、千葉市の 60 歳以上人口の割合が 30.6% (平成 29 年 3 月末) であることを鑑みると、大きな割合を占めていることが分かります。



▲図 過去 5 年間の、契約当事者の年代別相談件数 (縦棒) と、60 歳以上の方からの相談が全体に占める割合の推移 (折れ線)

内容によって相談件数を比較すると、不当請求 (根拠のない請求) に関する相談が、ここ数年継続して大きな割合を占めています。

平成 28 年度はピーク時に比べるとわずかに減少しましたが、1,464 件と多くの相談が寄せられました。これは、相談件数全体の 21.3% にのぼり、5 件に 1 件が不当請求に関する相談という結果になりました。

▼表 不当請求の種類・相談件数及び概要

不当請求の種類	相談件数	概要
架空請求	618 件	メールやハガキで、身に覚えのない未払い金の支払いを求められた。…など
ワンクリック請求	490 件	アダルト情報サイトをクリックしたら、登録完了と表示され、高額な請求を受けた。…など
その他の不当請求	356 件	上の2種類以外の請求に関する相談で、多岐に渡る。不当に高額な解約手数料を請求された。…など

## まとめ

- ・60 歳以上の方からの相談
- ・不当請求に関する相談が多い。



# 相談の多い「不当請求」

不当請求に関する相談は、年代を問わず多く寄せられています。

## 事例 ショートメッセージサービス (SMS) で…

大手通販会社<sup>※1</sup>から、「有料サイトの料金が未納になっている。連絡しない場合、法的措置を取る。」とSMS<sup>※2</sup>が届いた。身に覚えがないことを伝えるために連絡を取ったが、未納について改めて説明され、結局、相手に指示されるがまま、コンビニで料金分のプリペイドカード<sup>※3</sup>を購入し、カードの番号を教える形で支払った。しかし、請求は1回では終わらず、数回にわたり多額の支払いを求められてしまった。



スマートフォンや携帯電話にメッセージが…



身に覚えのない内容のメールは無視をしましょう。連絡を取ったときに、相手はもっともらしい説明や強い態度で支払いを求めてくることから、不審に思いながらも支払いをしてしまうケースが多くみられます。

また、支払いを拒否しても、連絡時に、電話番号等の個人情報を聞き出され、後日、迷惑メールが大量に届いたり、個人情報が悪用されたりする危険性もあります。

迷惑メール



## 要注意！キーワード

### ※1 【大手通販会社】

実在する事業者名をかたる手口が増えていきます。不審なメールが来たら、大手の会社だからとメールに記載してある連絡先を信頼せず、公式ホームページの問い合わせ窓口に確認しましょう。

### ※2 【SMS(एसエムएस)】

ショートメッセージは、電話番号を利用してメッセージを送ることができるサービスです。悪質な事業者が数字を適当に組み合わせで不当請求のメールを送信し、連絡のあった消費者に支払を求めることがあるので、注意が必要です。

### ※3 【プリペイドカード】

コンビニ等で広く販売されています。特にカードに記載された番号をインターネット上で入力することで支払ができる「サーバー型」カードは、不当請求において悪用されることが増えていきます。不審な請求についてプリペイドカードでの支払いを求められたら、詐欺を疑いましょう。

同様の内容が、ハガキで届くこともあるので注意！

## ここにも注意！

### 消費者トラブルの相談先にも気を付けましょう

インターネットで消費者トラブルの相談窓口を検索すると、探偵業者や行政書士が運営する、公的な機関に類似した名称の相談窓口が多く見つかります。探偵業者等が解約や返金の交渉を行うことは法律に違反している可能性があり、また、「事業者と交渉してもらえない」、「高額な費用を請求された」などの相談も寄せられており、注意が必要です。

消費者トラブルに巻き込まれた場合は、あわてずに自治体の消費生活センター等の活用を検討しましょう。(千葉市消費生活センター相談専用電話は043-207-3000です。)



「被害取り戻せます！」という窓口に相談してみたけれど…

※迷惑メール相談センターは、迷惑メールを転送して情報提供することができます。転送先アドレス: [meiwaku@dekyo.or.jp](mailto:meiwaku@dekyo.or.jp)  
(本文に「受信月日」と「送信者アドレス」の記載があることを確認して送信してください)

## 相談員の部屋

「出会い系サイト」に関する相談も後を絶ちません。SNSで知り合った異性に会い系サイトへ誘導され、無料ポイントだけメールをやり取りするつもりが、会う約束をしたらポイントがなくなったので有料ポイントを買ってやり取りを続けたが、結局相手とは会えず、連絡も取れないので、サクワなのでは…といった内容です。▽「お金をあげる」などの迷惑メールから誘導されるケースもあります。▽知らない人とのやり取りは常に危険が伴います。また、迷惑メールは無視しましょう。迷惑メールが止まらないなどの場合はアドレス等の変更を検討し、関係機関(迷惑メール相談センター※など)に相談・情報提供しましょう。

# ちばし安全・安心メール 登録方法

ちばし安全・安心メールに登録すると、防犯や防災に関する情報がメールで届きます。  
消費生活に関する情報も配信するので、被害の未然防止にお役立てください。

※登録は無料ですが、別途通信料がかかります。

## ①登録先へメールを送信します。

メールの新規作成画面を開きます。

アドレスの欄に、  
**entry@chiba-an.jp**  
と入力します。

件名や本文には入力しません。

送信ボタンを押します。

## ②登録先から返信メールが届きます。

メールがきちんと送れていれば、  
すぐに返信が届きます。

メールの受信箱を開けて、  
届いたメールを確認してください。

本文をよく読み、表示された  
URLにアクセスしてください。

画面のイメージ▶



### ●返信メールが届かないとき

お使いの機器でメールの受信を制限している場合は、「@chiba-an.jp」を受信できるように設定してください。

受信制限の確認・設定ができない場合は、ご契約の会社にお問い合わせください。

### ●登録の操作ができないとき

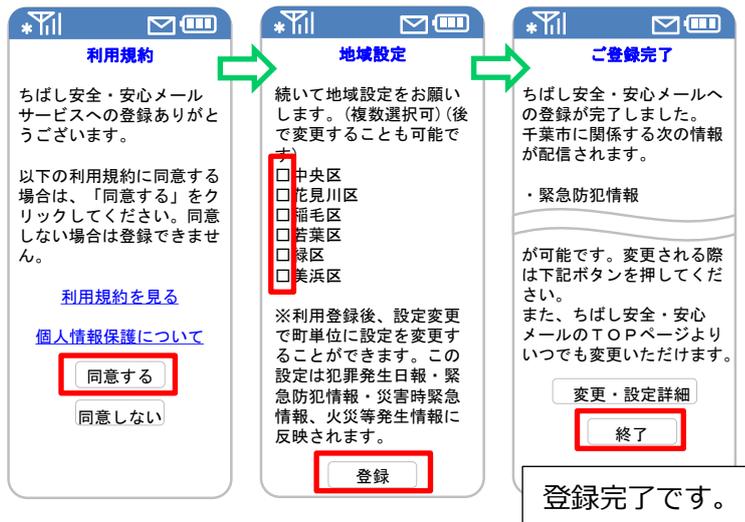
NTTドコモiモードブラウザが1.0の携帯電話の場合、担当課で対応します。該当機種はドコモ取扱店でご確認ください。



担当課：地域安全課 ☎043-245-5264  
防災対策課 ☎043-245-5113

## ③登録用の画面（インターネット）につながります。

画面の説明に沿って操作してください。



ちばし消費者応援団(団体会員) 活動紹介 vol.12

## SMBCコンシューマーファイナンス株式会社 千葉お客様サービスプラザ

お金の役割や大切さを「カードゲーム」で体験的に楽しく学ぶことができる小学生向けのイベントや、高校・大学授業の一環としての「生活設計・家計管理」「ローン・クレジット」「金融トラブル」の金融知識に関する講座など、子供から成人まで、状況や要望に合わせた金融経済教育の普及活動に取り組んでいます。

▼カードゲームの様子



▲大学での授業の様子



▲セミナー会場として(イベント等)

プラザ内には、無料で貸出しているイベントスペースがあり、展示会やワークショップ、講演会やセミナー等を実施しています。

◀作品展示会の様子(イベント等)

この記事は、CSR(企業の社会的責任)の取り組みを紹介するものです。