



2023.2.1 No.217 2・3月号

くらしの情報 とやま

MAKE
TOYAMA
STYLE

BEYOND CORONA, WITH US

トピックス P2 架空請求にご注意ください!



発行/富山県生活環境文化財団県民生活課 富山県消費生活センター <https://www.pref.toyama.jp/1731/kurashi/seikatsu/shouhiseikatsu/1731/index.html>

「業界最安値」を謳う不用品回収業者に回収を依頼したが、積み込み後に見積りを大きく超える金額を請求された。話がちがう…。

相談

不用になった机などを処分するため、インターネットで「業界最安値」を謳う業者に3日前に電話したところ、見積り金額は2万円とのことでした。今日、業者が来訪し、トラックに積み込み後、19万8千円を請求されました。見積り金額と違うと言いましたが返事がなく、現金で支払うよう言われ、仕方なく支払いました。騙されたと思うので返金してほしいのですが…。(50代 女性)

回答

引っ越しや自宅整理等の機会に利用される不用品回収サービスに関して、インターネットやチラシ等の広告をきっかけに「安価な定額パックを申し込んだはずが、作業終了後に高額な料金を請求された」「トラック詰め放題プランで依頼したが、当日荷台の囲いの高さまでしか載せられないと言われた」といったトラブルの相談が寄せられています。

・相談者には、広告等の表示額と実際の請求額が大きく異なる場合、訪問販売のクーリング・オフ※ができる可能性について助言しました。

※特定の取引について、契約書面を受取った日から一定期間（訪問販売は8日間）は消費者から無条件で解約できる制度

- ・不用品の処分は、まずお住いの市町村に問い合わせましょう。
- ・市町村以外に依頼する場合は、一般廃棄物処理業の許可業者に依頼し、当日の作業前に改めて料金や作業内容を確認しましょう。見積りの料金や作業内容からの変更を提案されて納得できない場合は、作業前にきっぱりと断りましょう。
- ・作業中や作業終了後に、事前に聞いてない高額な料金を請求された場合は、後日納得した金額で支払う意思があることを示し、その場での支払いを断りましょう。



不安に思ったり、トラブルになった場合には、早目に最寄りの消費生活センターにお問い合わせください。（消費者ホットライン「188（いやや）」へ）

注意喚起!

冬の火災は『ゼロ距離』と『ほったらかし』に注意!

～電気暖房器具は使う前に点検も!～

NITE(ナイト)に通知された製品事故情報(※1)では、2017年度から2021年度の5年間に「電気こたつ」、「電気ストーブ(※2)」の事故は347件発生しており、そのうち26件は死亡事故です。

電気暖房器具は、火を使わないため安全に見えますが、可燃物がヒーター部に接触したことによる「ゼロ距離火災」や、電源を切らずにその場を離れたり、電源コードの異常を放置したりしたことによる「ほったらかし火災」が発生しています。

寒さが一層増すこの時期、使用上の注意をよく確認し、電気暖房器具とその周囲を点検することで事故を未然に防ぎましょう。

■電気こたつ、電気ストーブの気を付けるポイント

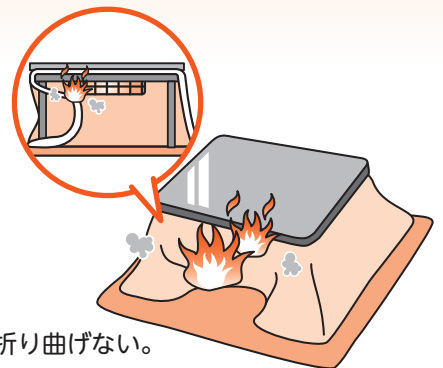
- 可燃物と接触しないように距離をとる。衣類などを乾かさない。
- 就寝時や外出時に電源プラグをコンセントから抜いておく。
- 電源コードの破損がないか点検する。電源コードは踏まない、引っ張らない、折り曲げない。
- 定期的に清掃を行い、ほこりを取り除く。
- リコール対象になっていないか確認する。

(※1)消費生活用製品安全法に基づき報告された重大製品事故に加え、事故情報収集制度により収集された非重大製品事故やヒヤリハット情報(被害なし)を含みます。

(※2)石英管ヒーター、カーボンヒーター、シーズヒーター、ハロゲンヒーター、パネルヒーター、電気ファンヒーター、オイルヒーター等。

詳しくは、独立行政法人製品評価技術基盤機構(NITE)のホームページをご覧ください。

<https://www.nite.go.jp/data/000141195.pdf>



架空請求にご注意ください!

実在する事業者をはじめ、法務省や国税庁などの国の組織やこれに類似した機関から、利用した覚えがない「架空の請求」や「訴訟最終告知」「未払い税金のお願い」などのハガキや電子メール等が届いたという相談が、全国の消費生活センターへ寄せられています。

消費者へのアドバイス

利用していなければ連絡しない

請求ハガキや電子メール等には「自宅へ外向く」「勤務先を調査」「執行官の立会いの下、給与・動産・不動産の差し押さえ」「強制執行」「信用情報機関に登録」など不安をあおるような脅し文句が書いてあったり、実在する事業者をかたり利用料金等を請求される場合もあります。

「消費料金に関する訴訟最終告知」等の請求内容がよくわからないハガキ等が送られてくる場合もあります。

ハガキ等書かれている電話番号に連絡をしないと、訴訟や差し押さえ等を執行すると書かれており、実際に連絡をすると、訴訟の取り下げ費用等を請求される場合もあります。

ハガキ等書いている電話番号等には決して連絡しない、また、電子メールのURLは開かないようにしましょう。

最寄りの消費生活センターへ相談する

相手に連絡せず、また料金を支払う前に、まず消費生活センターに相談しましょう。

特に、「裁判所からの支払督促」や「少額訴訟の呼出状」と思われる場合は、書類の真偽の判断はむずかしいので、放置せず、すぐに消費生活センターに相談することが重要です。

これ以上、電話番号などの個人的な情報は知らせない

新たに個人的な情報を知られてしまうと、今度は別の手段で請求してくることが予想されますので、個人的な情報を絶対に知らせないようにしてください。

証拠は保管しておく

請求ハガキ、電子メール等の証拠は、必ず保管しておきましょう。

警察へ届け出をする

根拠のない悪質な取り立ての場合は、警察に届けておきましょう。

詳しくは、独立行政法人国民生活センターホームページをご覧ください。
https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/kaku-seikyuu.html

消費者契約法が改正されました

靈感等による告知を用いた勧誘に対する取消権の対象が拡大（緩和）されるとともに、取消権の行使期間が伸長（延長）されました。（令和5年1月5日施行）

靈感等による告知を用いた勧誘に対する取消権の対象の拡大

消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次に掲げる行為をしたことにより困惑し、それによって当該消費者契約の申込み又は承諾の意思表示をしたときは、取り消すことができるようになりました。

- ① 当該消費者 **又はその親族**の生命、身体、財産その他の重要な事項について、
- ② そのままでは**現在生じ**、若しくは将来生じ得る重大な不利益を回避することができないとの不安を[あおり](#)、
- ③ **又はそのような不安を抱いていることに乗じて**、その重大な不利益を回避するためには、当該消費者契約を締結することが必要不可欠である旨を告げること

取消権の行使期間の伸長

- ① 追認をすることができるときから **3年**（改正前1年）
- ② 契約締結時から **10年**（改正前5年）
- ③ **時効が完成していないものには遡及適用**

フリマサービス 受取評価は商品をよく確認してから

事例1

フリマサービスのアプリでブランドもののネックレスを購入した。商品が届いたが、状態をよく確認せずに受取評価をしたため、その後偽物だと分かった。アプリの規約には「評価後の苦情などについては当事者間で話し合うように」と書かれていた。(60歳代 女性)

事例2

フリマサービスのアプリで中古のプロジェクターを購入した。電源が入らなかったので出品者に連絡したが、評価したことを理由に対応してくれない。フリマサービス運営事業者に苦情を伝えると「受取評価をしたらお金は戻らない」と言われた。(60歳代 男性)

ひとこと助言

- フリマサービスでの取引は、売主と買主との個人間の取引です。トラブルが起きた場合は、基本的には当事者間での解決を求められることを理解しましょう。
- フリマサービスでは、買主が商品を受け取り、出品者を「評価」すると出品者に代金が支払われます。評価してサービス上の取引が完了してしまうと、トラブルが起きても、フリマサービス運営事業者の補償サービスやサポートを受けられないことがあります。商品が届いたら、状態をよく確認してから評価しましょう。
- 利用する際は、規約や初心者ガイドなどで、取引ルールやトラブル発生時の対応（補償サービスやサポートなど）をしっかりと確認することが大切です。



(出典) 独立行政法人国民生活センターホームページ

https://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mailmag/mj-shinsen434.html

消費者問題に関する2022年の10大項目

国民生活センターでは、毎年、消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談の特徴的なものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表しています。

2022年は、改正民法の施行により成年年齢が20歳から18歳に引き下げられたことや、SNSやマッチングアプリをきっかけとした消費者トラブル、靈感商法への対応の強化などに注目が集まりました。

- ◇18歳から大人に 4月から改正民法施行
- ◇SNSやマッチングアプリをきっかけに 詐欺的トラブル目立つ
- ◇海産物の送り付け商法 高齢者の割合も高く
- ◇ウクライナ情勢を悪用 詐欺やトラブル発生
- ◇靈感商法 対策検討会で提言まとめる
- ◇生活必需品の値上げ相次ぐ 急激な円安も
- ◇新型コロナウイルス感染症の一般用抗原定性検査キット初承認、ネットでの購入も
- ◇再発、子どもの誤飲事故 折りたたみ式踏み台による負傷事故も
- ◇消費者契約法・消費者裁判手続特例法 通常国会で改正
- ◇消費生活相談のデジタル化 アクションプランを公表

詳しくは、独立行政法人国民生活センターのホームページをご覧ください。
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20221209_1.html

各種消費生活出前講座をご利用ください！

講師派遣
無料

県では、複雑化・多様化する消費者トラブルを未然に防止するため、トラブルの事例や対処法について楽しく学べる各年代に応じた内容の各種出前講座を実施していますので、お気軽にご利用ください。

講座名	対象	講師
消費生活出前講座	年齢や所属は問いません 企業研修としての利用も可	富山県消費生活推進リーダー
悪質商法撃退教室	高齢者(老人クラブや自治会等)	富山県消費生活推進リーダー
中学生を対象とした消費生活講座	中学校 (学年、クラス単位の申込も可)	消費生活相談員等
高校生等を対象とした消費生活講座	高等学校等 (学年、クラス単位の申込も可)	弁護士(富山県弁護士会所属)
悪質商法撃退講座 inキャンパス	大学、短期大学、専門学校 (学年、クラス単位の申込も可)	弁護士(富山県弁護士会所属)

◆講座の内容

- ・悪質商法の事例や対処法
- ・各年代に多い消費者トラブル
- ・製品事故にあわないために
- ・高齢者や障がい者を見守るために 等

◆費用

- ・講師派遣にかかる費用は無料です。
- ・会場設営費用については、ご負担願います。



このほか、学校や地域・グループでの研修や勉強会用に各種DVDを無料で貸し出していますので、お気軽にお問い合わせください

◆お申込み・お問合せ 富山県消費生活センター TEL 076-432-2949

消費生活に関するご相談は、市町村相談窓口、県消費生活センターへ

富山市消費生活センター(CiCビル内)	☎076-443-2047
高岡市消費生活センター	☎0766-20-1522
魚津市 市民課	☎0765-23-1003
氷見市 市民課	☎0766-74-8010
滑川市 生活環境課	☎076-475-2111 (内334)
黒部市消費生活センター	☎0765-54-3198
砺波市消費生活センター	☎0763-33-1153
小矢部市 生活環境課	☎0766-67-1760 (内752)
南砺市消費生活センター	☎0763-23-2035
射水市消費生活センター	☎0766-52-7974
舟橋村 総務課	☎076-464-1121 (内49)
上市町 町民課	☎076-472-1111 (内103)
立山町 住民課	☎076-462-9915
入善町 住民環境課	☎0765-72-1824
朝日町 住民・子ども課	☎0765-83-1100 (内137)
朝日町 社会福祉協議会	☎0765-83-0576

◆富山県消費生活センター
富山市湊入船町6番7号(富山県民共生センター内)
消費生活相談 ☎076-432-9233
消費者金融・多重債務相談 ☎076-433-3252
FAX076-431-2631

ホームページ [富山県消費生活センター](#)

【開所時間】
午前8時30分～午後5時(土・日曜、祝日、年末年始を除く)
毎週火曜日は午前8時30分～午後7時(休日、年末年始を除く)

◆富山県消費生活センター高岡支所
高岡市御旅屋町101(御旅屋セリオ5階)
消費生活相談、消費者金融・多重債務相談
☎0766-25-2777 FAX0766-25-2890

【開所時間】
午前8時30分～午後5時(土・日曜、祝日、年末年始を除く)

◆富山県消費者協会(富山県民共生センター内)
※土曜日・日曜日に消費生活に関する相談を受けています。
☎076-432-5690 午前9時～午後3時

『しまった!』『困った!』『どうしよう!』そんな時は、まず相談

消費者ホットライン188 (いやや!)

※最寄りの市町村の消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内します。
(・相談できる時間帯は、お住まいの地域の相談窓口により異なります。)
(・電話の際は、お住まいの郵便番号をお手元においておくと便利です。)



消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン