



トピックス P2 楽しい新生活…こんなトラブルに遭うかも

発行／富山県生活環境文化部県民生活課・富山県消費生活センター [http://www.pref.toyama.jp/cms\\_sec/1711/index.html](http://www.pref.toyama.jp/cms_sec/1711/index.html)

くらしの  
相談窓口  
から

「以前の会員登録が残っており未納料金がある。連絡するように」との内容の封書が届きました  
～どうすればいいのでしょうか～

相

談

昨日、知らない業者から「あなたが以前に契約した会員登録が残っており、未納料金がある。退会手続きのために連絡をするように。連絡がない場合は不正登録者として弁護士から高額請求する。」との内容の封書が届きました。そういえば、約10年前に別の業者と会員契約をして英語教材を購入したことがあります。どうしたらよいのでしょうか…。(40代 男性)

回

答

以前に会員サービスなどを契約した業者とは違う業者から、「退会されていない」「未納料金がある」など請求に関する書面が送付されたという相談が寄せられています。このような請求については、以前契約した時の個人情報が出回っていると考えられます。

・相談者には、身に覚えがなければ請求に応じないこと、また、連絡をすると新たな契約を迫られるなどの二次被害につながる可能性があるため、連絡をとらないで様子を見るよう助言しました。

・併せて、今後、業者から何らかのアクションがあった時のために、請求の封書などは保管しておくよう、また、執拗な請求や脅迫など悪質な請求を受けた場合は、すぐに警察に届け出ることを助言しました。

困ったときは、一人で悩まないで、早めに市町村相談窓口、県消費生活センターにご相談ください。



注意喚起！ 飲み物などを加熱した場合の突沸による事故に注意！

飲み物などの液体を加熱した場合、急に沸騰して、中身が飛び散る「突沸※」という現象が起こることがあります。

食品を温める調理器具（電子レンジ、ガスこんろ、IHクッキングヒーター等）の種類によらず「突沸」は起きますが、常に発生するものではなく、食品、食器や鍋、調理器具、加熱時間などの条件の組み合わせが重なった場合に起こる現象です。

- ・電子レンジで飲み物を温める場合は、温めすぎないように設定時間を控え目にして加熱の進み具合を確かめながら使用しましょう。
- ・電子レンジで誤って飲み物を温めすぎてしまった場合、突沸を避けるため、扉を開けないで1～2分冷ましてから容器を取り出しましょう。
- ・ガスこんろやIHクッキングヒーターを使って液体を温め直すときは、火力を弱めにし、かき混ぜながら行いましょう。

※突沸…液体を温めると、温度が沸点（水であれば100℃）に達して泡が出始め、次第にブクブクと激しく出る状態となります。この現象が「沸騰」です。まれに、液体が沸点に達してもブクブクと泡が出ない状態になる場合があります。これを過熱状態（過加熱状態ともいう）といいます。そして、過熱状態の液体に何らかの刺激（振動や調味料を入れるなど）が加わると、突然、爆発するように沸騰し中身が飛び出ます。この現象を「突沸」といいます。



詳しくは、国民生活センターのホームページをご覧ください。  
[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20141204\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20141204_1.html)

# 楽しい新生活…こんなトラブルに遭うかも

春は新社会人や新入学の学生さん達が新しい生活をスタートさせる季節です。

この時期は、まだ社会経験の少ない若い皆さんを狙った消費者トラブルが増えますので、気をつけましょう！

## 街角や路上で声をかけられて

### キャッチセールス

＜化粧品、エステ、会員サービスなど＞

繁華街の路上でアンケート調査などと、声を掛けて呼び止め、喫茶店や営業所に連れて行き、契約しないと帰れない状況にして商品やサービスを契約させます。

#### 【事例】

路上でアンケートに答えた後、宝石の展示会をしているとお店に連れて行かれ、長時間説明を受けた。断りきれず、高額な宝石をクレジット契約してしまった。

## 無料であることを強調して

### 無料商法

＜アダルト情報サイト、出会い系サイト＞

「無料で閲覧可能」「無料サービス」など「無料」であることを強調して勧誘し、商品やサービスを契約させます。

#### 【事例】

スマホで無料と書いてあったので、動画サイトに接続し、年齢確認ボタンをタップしたら突然登録となり、高額な請求画面が貼り付いてしまった。



## 先輩や友人に誘われて

### マルチ商法

＜健康食品、化粧品、美顔器、浄水器など＞

「商品を買って会員になり、他の人を勧誘したらマージンが入る」などと勧誘されます。実際は、人を勧誘できずに、多額の借金と商品の在庫が残ります。インターネットでの広告の勧誘もあります。

#### 【事例】

先輩から「簡単に儲かる仕事がある。会員を増やせば、簡単に高収入を得ることができる。」と説明を受け、契約してしまった。

## ローンやキャッシングをして

### 多重債務

複数の金融業者から借入れ、返済が困難になった状態をいいます。学生は「学生ローン」等の利用が、また、社会人は初めて持つクレジットカードでの買物のし過ぎや、安易なキャッシング等が原因となる場合もあります。

#### 【事例】

海外旅行をするため、消費者金融の「学生ローン」で30万円借りたが、金利が高く返済できなくなった。返済のため他の業者から借りているうちに、借入額が100万円以上になってしまった。

## 特別な優位性を強調して

### 当選商法

＜海外宝くじ、電話情報提供サービスなど＞

「懸賞金が当たった」、「景品が当たった」、「今だけ」、「貴方だけ」などと特別な優位性を強調して、消費者をだまし、お金を支払わせます。

#### 【事例】

着物のプレゼントに当選し、店まで取りに来てほしいというので、取りに行ったら、仕立て代を請求され、さらに高価な帯を購入させられた。

## 利用料未納ですとのメールが届きました

### 架空請求

＜化粧品、エステ、会員サービスなど＞

「利用料が未納です。至急連絡を下さい。」「心当たりのない方は画面下の『こちらへ』」というメールが届き、利用もしていないのに、高額な金額を支払わせます。

#### 【対処法】

もし、架空請求メールを受信しても、絶対に電話をかけたリ、メールの返信をしないでください。連絡すると、個人情報聞き出され、繰り返し請求されることもあります。

## トラブルを未然に防ぐためには

- ①知らない人から電話や不審なメールがあったり、路上等で声をかけられても、安易に応じないこと。不要な勧誘はキッパリと断りましょう。
- ②「特別にあなただけ」「すぐに元がとれる」「楽しんで儲かる」などの甘い言葉、オイシイ話にはご用心。先輩・友人からの誘いでも、断る勇気を！
- ③クレジットカードを利用するときは、利用する前に支払総額や毎月の返済に無理がないかよく考えてから利用しましょう。
- ④その買い物は本当に必要ですか？契約は、その場で結ばず、よく検討しましょう。

## 万一、トラブルにあったら…

訪問販売（キャッチセールス、アポイントメントセールスを含む）、電話勧誘販売やマルチ取引など、一定の期間内であれば無条件で解約できる「クーリング・オフ制度」があります。また、勧誘方法や契約内容に問題があれば解約できる場合があります。

一人で悩まず、早めに家族や身近な消費生活相談窓口にご相談することが大切です。

# 最近多い相談…トラブルに遭わないために

●消費者トラブル事例を紹介します。

※トラブルにあったら、早めに近くの消費生活センターへ相談しましょう。

## 1 スマートフォンの動画サイトをめぐる消費者トラブル

### ◆相談内容◆

スマートフォンで無料アダルトサイトに接続したところ、「会員登録料金99,800円を請求する。誤操作の場合は、電話で連絡するように」とのメールが届きました。どうすればよいでしょうか…。

### 《アドバイス》

- ・不用意にアダルトサイト等の動画サイトに接続しないことが一番です。
- ・接続した場合でも、もともと契約が成立していない可能性が高いので、請求があっても電話をかけたり、支払ったりしないことです。
- ・個人情報やクレジットカード番号は絶対に教えてはいけません。
- ・しつこい請求には、必要に応じて受信・着信拒否の設定やメールアドレスの変更をしましょう。



## 2 インターネット通販をめぐる消費者トラブル

### ◆相談内容◆

インターネット通販で商品を注文しました。代金を振り込もうと思っていますが大丈夫でしょうか…。

### 《アドバイス》

- ・代金を支払った後、商品が届かなかったり、業者と連絡が取れなくなることがありますので、次のことに注意しましょう。
- ・業者名、氏名、住所、電話番号等の記載があり、実在する業者か確認すること。(メールアドレスしか分からない場合、相手から返信がなくなれば、交渉できません。)
- ・極端な値引きや不自然な日本語表記があるときは、要注意です。
- ・代金の支払方法が銀行振り込みのみ場合、お金を取り戻すことは極めて困難です。



## 3 春先や季節の変わり目にはこんなトラブルも

### ◇衣類のクリーニングをめぐる消費者トラブル◇

### ◆相談内容◆

衣類をクリーニングに出したところ、「シミがついた」「縮んだ」「変色した」「穴が開いた」などという相談が寄せられています。

### 《アドバイス》

#### ○クリーニングに出す時の注意点

- ・価格の安さだけで選ばず、処理方法などを丁寧に説明してくれる信頼できるクリーニング店を利用しましょう。
- ・「LDマーク」や「Sマーク」も参考にしましょう。
- ・店員と一緒に衣類の状態を確認しましょう。

#### ○衣類を受取る時の注意点

- ・店員と一緒に、仕上がり具合を確認し、異常があれば、その場で申し出ましょう。
- ・店で確認できなかった時は、帰宅後すぐに確認し、異常を見つけたら、できるだけ早く店に連絡して原因を調べてもらいましょう。

#### ○トラブルが起きてしまったら

- ・すぐに店に申し出て話し合い、原因を探りましょう。話し合いが進まない場合は、解決のためのアドバイス等を消費生活センターで行なっていますので、ご相談下さい。
- ・店に責任がある場合は、話し合いの目安として「クリーニング事後賠償基準」があります。この基準は「LDマーク」加盟店と「Sマーク」登録店で適用されます。

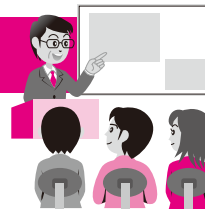


LDマーク  
全国クリーニング生活衛生  
協同組合連合会の加盟店



Sマーク  
(剤)全国生活衛生営業  
指導センターの登録店

# 各種消費生活出前講座をご利用ください！



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種出前講座を実施しています。各年代に応じた内容の講座を設定していますので、目的にあわせてぜひご利用ください！

講座名	対象	講師
消費生活出前講座	一般 ・年齢や所属は問いません ・企業研修としてもご利用いただいています	富山県消費生活推進リーダー ※1
悪質商法撃退教室	高齢者 ・老人クラブや自治会など	富山県消費生活推進リーダー ※1
◎中学生を対象とした消費生活講座	中学生 ※2	消費生活相談員等
◎高校生等を対象とした消費生活講座	高校生 ※2	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	大学生等 ・大学、短期大学、専門学校等	弁護士（富山県弁護士会所属）

◎ … 学校からのお申込みのみとさせていただきます。

※1 消費生活に関する専門知識を持ち、県からの委嘱を受けて出前講座の講師として活動する皆さんです。

※2 学年単位での申込みを原則としますが、学級単位を希望される場合はご相談ください。

### ◆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
- 内容については、ご相談ください。

### ◆費用

- ・講師派遣にかかる費用は無料です。
- ・会場設営やその他主催者が必要とする費用については、ご負担願います。

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



## 11月1日(日) 開催！ 4月20日(月) 一般枠エントリー受付開始！

<http://www.toyamamarathon.com/>



## 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
- 高岡市消費生活相談コーナー …… ☎0766-20-1522  
（高岡市役所内）
- 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 市民環境課 …………… ☎0765-54-3198
- 砺波市 生活環境課 …………… ☎0763-33-1153
- 小矢部市 市民協働課 …………… ☎0766-67-1760（内735）
- 南砺市 住民生活課（井波庁舎） …… ☎0763-23-2035
- 射水市 市民課（大島庁舎） …… ☎0766-52-7974
- 舟橋村 総務課 …………… ☎076-464-1121（内29）
- 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 …………… ☎0765-72-1100（内132）
- 朝日町 住民・子ども課 …………… ☎0765-83-1100（内135）

- ◆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  
URL <http://www.pref.toyama.jp/branches/1731/1731.htm>  
【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8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  
高岡市赤祖父211（高岡総合庁舎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4時

富山県ホームページ「消費者の安全・安心コーナー」URL <http://www.consumer-toyama.jp/>