



## 第29号の内容

- ▼悪質な「利用した覚えのない請求」にご用心！
- ▼商品券等をお持ちの皆様へ（近畿財務局きんざい金融ホットライン）
- ▼今後の講座開催予定
- ▼注文していないのに健康食品が送られてきた！

## 悪質な「利用した覚えのない請求」にご用心！

「利用した覚えがない架空の請求をうけているが、どうしたらよいか」という相談が全国の消費生活センターに寄せられています。

### どんな名目で請求されるの？

「有料サイト利用料」「出会い系サイト利用料」「他者から譲渡された債権」などさまざまです。

### どんなところから請求がくるの？

そのサービスを提供したと称する**サイトの運営者や通信会社**を名乗るだけでなく、**法務省が許可した債権回収業者**と同一または類似の名称を名乗ったり、**弁護士や弁護士事務所**を名乗ったりするケースもあります。また、**実在する公的機関**によく似た名称、**実在する中央省庁の名称、公益法人等**を名乗るものもあります。

### 請求手段と内容は？

電子メール、はがき、封書等、いろいろな手段が使われています。「入金がない場合には自宅、勤務先へ回収に出向く」「裁判所から回収に行く」など、不安をあおる文言が使われているケースがほとんどです。



集金的手段としては、従来から**請求書に送金先として銀行口座名が明記**されていましたが、金融機関の架空請求被害への積極的な取り組みなどもあり、**銀行口座への振込が簡単でなくなると、現金書留**で送金させたり、**代引郵便を悪用**するなどの新たな集金の手段もでてきました。最近では郵便局のエクスパックで書類の郵送と偽って現金を送金させる等、巧妙・悪質な手口もみられます。



おぼえがないよ

このような相談は、平成14年度から急増し、もっとも多かった17年度には全国で65万件にも達し、すべての消費者相談の35%を占めるまでになりました。その後、行政機関等が連携してトラブル防止に努めたこともあり減少しましたが、現在も多数の相談が寄せられています。

## 「架空請求」への対処法

### ◆利用していなければ払わない

まったく根拠のない架空請求が横行しています。これらは、何らかの名簿を入手した悪質業者が、その名簿に基づき、アトランダムに根拠のない請求書を大量に送ったものと思われます。

請求書には「自宅まで回収に行く」「勤務先を調査」「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ることもあり、請求書を送り付けられた人の中には、関わりたくなくて振り込んでしまったり、あるいは過去に自分が使った別事業者の請求と勘違いしたり、家族が使ったと思いついて、支払ってしまう人もいます。こういった、勘違いや関わりになりたくない気持ちにつけ込む手口です。



### ◆消費生活センターへ相談する

請求された内容について不明な点があったり、不安を持った場合には、相手に連絡・料金を払う前に、まず消費生活センターに相談しましょう。同じ文面の請求書が多くの人に届いているなどの架空請求の情報やアドバイスが得られます。

「裁判所からの支払い督促」や「少額訴訟の呼出状」と思われる場合は、書類の真偽の判断が難しいので、放置せず、すぐに消費生活センターに相談ください。



**滋賀県消費生活センター 0749-23-0999**

平日・土日 午前9時15分から午後4時まで、祝日・年末年始は除く

### ◆これ以上、電話番号などの個人情報知らせない

郵送の場合は、請求書が実際に届いているので、事業者は名前と住所は知っていることとなります。また、電子メールの場合ではメールアドレスを知っていることとなります。新たに、電話番号などの個人情報を知られてしまったら、今度は電話など別の手段で請求してくることが予想されます。



### ◆証拠は保管しておく

今後何らかのアクションが業者からあった時のために、請求のはがき、封書、電子メールは保管しておきましょう。

### ◆警察へ届出を

根拠のない悪質な取り立ての場合は、警察に届けましょう。



## 商品券等をお持ちの皆様へ

商品券、ギフト券、IC式のプリペイドカード等（以下「商品券等」）の使用にあたっては、以下の点にご留意ください。

（注）商品券等には、各店のポイントカードやマイレージ、乗車券の回数券など含まれません。

### ●有効期限の確認等

- ・有効期限の記載のある商品券等は、期限が過ぎると使用できません。商品券等の有効期限を確認しましょう。
- ・商品券等は、原則として換金することやお釣りをもらうことはできません。

### ●発行者が商品券等の利用を終了した場合

- ・一定期間を設けたうえで、保有者へ払戻が行われますので、新聞公告や店舗等での掲示物には十分注意しましょう。



### ●万一、発行者が破綻した場合

- ・発行者が発行保証金の供託等を行っているときは、財務局等が行う還付手続きにより発行保証金から優先的に配当を受けることができます。

相談窓口 **近畿財務局 きんざい金融ホットライン**（平日 9 時～16 時）

〒540-8550 大阪府中央区大手前 4-1-76

電話：06-6949-6259 FAX：06-6949-6790

メール：[k-hotline@kk.lfb-mof.go.jp](mailto:k-hotline@kk.lfb-mof.go.jp)

## ☆☆ 今後の講座開催予定 ☆☆ みなさんのご参加をお待ちしています！

月	日	テーマ	講師	会場
1月	26日	<b>★消費者被害防止公開講演会</b> 「消費者被害に遭わないために」 －日常生活の法律知識－	弁護士 小島 幸保 氏 (NHKのテレビ番組「バラエティー生活笑百科」出演中)	滋賀県立男女共同参画センター
2月	22日	<b>くらしの情報セミナー</b> 食品表示のキホンを学ぼう！	滋賀県立大学 人間文化学部 教授 柴田 克己 氏	滋賀県消費生活センター
3月	8日	<b>くらしの情報セミナー</b> 危険！携帯・ネットに潜むワナ	NIT情報技術推進ネットワーク 篠原 嘉一 氏	県庁東館7階 大会議室
3月	23日	<b>★消費者被害防止公開講演会</b> 「だましの手口」 －知らないと損する心の法則－	立正大学 対人・社会心理学科 教授 西田 公昭 氏	滋賀県立男女共同参画センター

★1月26日と3月23日に開催する「**消費者被害防止公開講演会**」は消費者被害防止のための連携事業として、滋賀県地域女性団体連合会に委託して実施するものです。

**参加申込は滋賀県地域女性団体連合会（電話：0748-37-3113）へ**

# 注文していないのに健康食品が送られてきた!

健康食品の電話勧誘販売で、「断ったにもかかわらず商品が送られてきた」「買うとは言っていないのに商品が届いてしまった」などという相談が多数寄せられています。

「注文のあった健康食品を代金引換で送る」と電話があった」「注文した覚えはない」と伝えると、「確かに注文している。代金は2万円。支払わないと訴える」と脅された。経済的にゆとりがないので、そんなに高い健康食品を注文するはずがないのに、翌日業者が言ったとおり商品が届いてしまった。(70歳代女性)



## ◆申し込んだ覚えもなく、購入するつもりがなければきっぱり断りましょう。

◆商品が届いてしまったら・・・

### ◇断ったにもかかわらず一方的に送り付けられた場合、商品を受け取り拒否しましょう。

- ・安易に受け取らないようにし、**業者名と連絡先をメモ**しておきましょう。
- ・万一、受け取ってしまった場合、送り返すか、受け取った日から14日間は保管しておきましょう。(14日経過後は自由に処分してもよいが、商品を使用・消費したときは購入する意思があったとみなされる可能性があるため注意が必要)

### ◇電話で勧誘され承諾してしまった場合、**クーリング・オフ**(無条件で契約解除)できます。

- ・書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフできます。クーリング・オフ期間が過ぎても、解約できることもあるので、あきらめずに相談してください。

## ◆病気治療の目的で健康食品を利用することは絶対に避けましょう。

- ・健康食品はあくまでも食品の一つであり、病気の治療に用いるものではありません。
- ・医薬品と健康食品を併用する場合、相互作用により、思わぬ健康被害が発生することもあります。

## ◆高齢者が被害にあっていないか家族や周囲が注意し見守りましょう。

- ・判断力の不足に乗じて、強引に商品を送り付けるような手口が見受けられるので、家族や周囲の人は注意して見守りましょう。

## ◆トラブルにあったら、すぐに消費生活センター等へご相談ください。



**滋賀県消費生活センター 0749-23-0999**

平日・土日 午前9時15分から午後4時まで

祝日・年末年始は除く

「くらしのかわら版」第29号(平成25年1月発行)

滋賀県消費生活センター

〒522-0071 彦根市元町4-1 TEL 0749-27-2234 FAX 0749-23-9030

ホームページ <http://www.pref.shiga.jp/c/shohi/> (パソコン)

<http://www.pref.shiga.jp/mobile/shohi/> (携帯端末)



次号は、平成25年3月上旬に発行予定です。



## 第30号の内容

▼頼んでへんのに送るって??

「健康食品契約トラブル110番」を実施します!

▼啓発ポスターを作成しました! / ▼貸出ビデオのご案内

## 頼んでへんのに送るって??

### 「健康食品契約トラブル110番」を実施します!

高齢者を中心に『今から注文いただいた健康食品を送る。届いたら代金引換で受け取るように』と電話があったが、注文した覚えはない」といった**健康食品の契約トラブルが急増**していることをふまえ、滋賀県消費生活センターでは、「**健康食品契約トラブル110番～頼んでへんのに送るって??～**」を実施します。

健康食品なんて頼んでないけど～

注文どおりに作っているから、キャンセルできないっていわれたけど..



今から送るって言われても～

代引きで受け取ってしもたわ～どうしょー

◎実施期間：平成25年3月14日(木)～3月19日(火)

◎受付時間：午前9時15分～午後4時(平日・土日とも)

**相談電話番号：0749-23-0999**

◎FAX：0749-23-9030

◎場所：滋賀県消費生活センター(彦根市元町4-1、彦根駅徒歩5分)

**一人で悩まず、ご相談ください。**

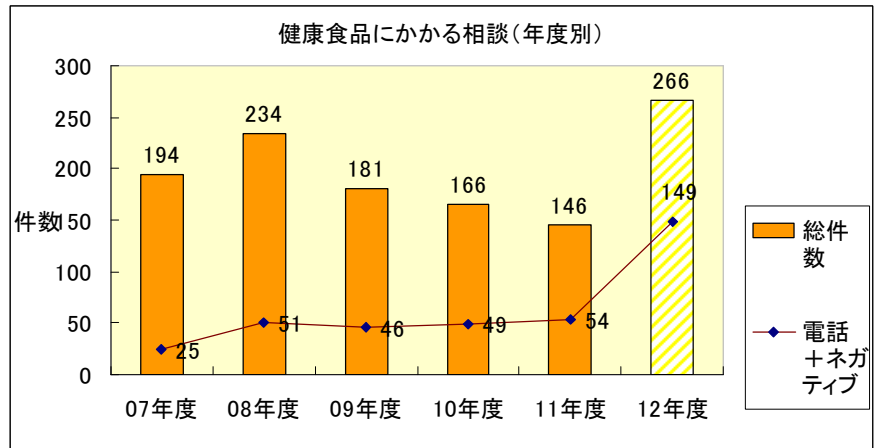
**「こんな電話があった」という情報提供もお待ちしています。**

(※上記期間以外も相談を受け付けていますので、困ったなと思ったらすぐにご相談ください。)

## ◆健康食品の契約に関するトラブルが急増！！

＜健康食品にかかる相談件数 年度毎推移＞

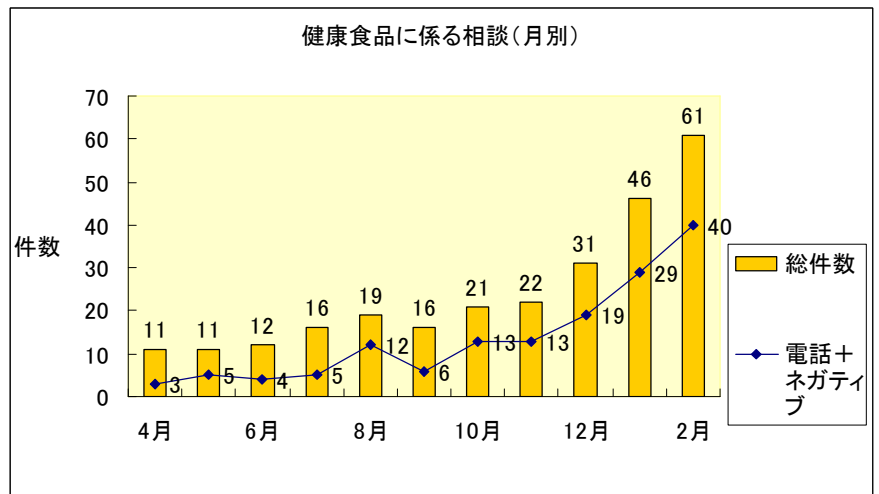
平成24年度に滋賀県内の消費生活相談窓口寄せられた**健康食品にかかる相談は**、平成25年2月28日現在で266件で、**昨年度と同じ時期と比べて約2倍**となっています。中でも『健康食品』を**申し込んだ覚えがないと断ったのに強引に送り付けられると言った相談（※）は約3倍**に増加しています。



※『健康食品』に関する相談のうち「ネガティブ・オプション」または「電話勧誘販売」の「販売方法」に関する件数。

平成24年度の相談状況（平成25年2月28日現在）をみると、**年代別では約87%が60歳以上で、性別では約87%が女性**となっています。

＜健康食品にかかる相談件数 平成24年度月別推移＞



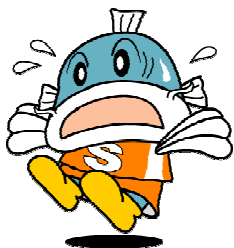
## ◆相談事例・・・あなたもこのようなトラブルにあっていませんか？

●注文もしていないのに健康食品を送ると電話がかかってきた。注文していないというと、「困る。

明日午前中に商品を届ける。代金は2万5千円。」と言われた。届いたらどうしたらよいか。（70歳代 男性）

●健康食品が代引きで送られてきたので、息子が申し込んだのだと思い代金を支払い受け取った。帰宅した息子に確認したら注文していないという。返金して欲しい。

（80歳代 女性）



●「注文した商品を代引きで送る」と電話があった。「注文していない。注文書を見せてくれなければ受け取り拒否する」と伝えたら、「電話注文なので注文書はない。録音している。受け取り拒否したら代金の3倍請求する」と言われ怖くなって「はい」と返事をしてしまった。（60歳代 女性）

●「注文いただいた健康食品を送る」と電話があったが、「私は病気で医者から薬をもらって飲んでるので、2万5千円もする健康食品を頼むはずがない」と伝えたところ、「注文どおりに作っているのでキャンセルはできない」と言われた。届いたらどうしたらよいか。（60歳代 女性）

## ◆トラブルの対処方法…こんな時どうしたらいいの？

申し込んだ覚えもないし、購入するつもりもない

「いません」「お断りします」ときっぱり断りましょう。



### 商品が届いてしまった！

◇断ったにもかかわらず一方的に送り付けられた場合、商品を受け取り拒否しましょう。

・安易に受け取らないようにし、**業者名と連絡先をメモ**しましょう。その上で、**配達業者に持ち帰ってもらいましょう。**

・万一、受け取ってしまった場合、申し込んでいない旨の通知（はがき）を発信した上で、**商品を着払いで送り返しましょう。**

◇電話で勧誘され承諾してしまった場合、**クーリング・オフ**（無条件で契約解除）ができます。

・クーリング・オフについて記載された書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフができますので、「クーリング・オフ通知」を送付しましょう。

・期間が過ぎても、解約できることもあるので、**あきらめずに相談してください。**



### まわりの人も気をつけて！

・判断力の不足に乗じて、強引に商品を送り付けるような手口も横行しています。高齢者が被害にあっていないか**家族や周囲が注意し見守りましょう。**

「困ったな」と思ったら、すぐに消費生活センター等へご相談ください。

滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

平日・土日 午前9時15分から午後4時まで、祝日・年末年始は除く

## 啓発ポスターを作成しました！

ここ数年、高齢者から投資商品に関する消費者トラブルの相談が急増しており、1件あたりの被害金額も大きくなっています。

このたび、注意喚起のための啓発ポスターを作成し、

高齢者の立ち寄ることの多い県内の郵便局、金融機関、医療機関等に掲示の御協力をお願いしています。



うまい話にご用心

夢みる前に  
まず相談！

高齢者の消費者被害をなくそう

近年、高齢者を狙いぬい金でまし取る悪質な業者が増えてきました。  
例えば、知らない業者が突然電話をかけてきて「パンフレットが送っていますか？」「高く買い取りますよ」などとちかけ、言葉巧みに高額な契約を迫ります。  
契約する前に家族や周囲の人、消費生活センターに相談してください！

相談窓口 滋賀県消費生活センター  
☎ 0749-23-0999 ☎ 0749-23-9030  
祝日・年末年始を除く毎日、9時15分～16時 彦根市元町4-1



## 貸出ビデオのご案内

消費生活センターでは、消費者問題啓発を目的として消費生活に関するビデオやDVDの貸出を行っていますので、地域での学習会や集い、学校での授業にご活用ください。

貸出のお問い合わせは、消費生活センター 0749-27-2234 までどうぞ。

### ◆◇おすすめDVDのご案内◆◇

#### \*振り込め詐欺に騙されたらあきまへんで (一般向け DVD12分 字幕あり)

近畿二府四県警察本部の制作。西川きよし・ヘレン夫妻が、コンパクトにまとめられた6つの寸劇で悪質・巧妙化する振り込め詐欺について注意を呼びかけます。

#### \*いっこく堂の消費者トラブル見守り隊! (一般、見守り者向け DVD38分)

高齢者がトラブルに巻き込まれる事例をドラマで紹介し、腹話術師「いっこく堂」が「師匠」とともに“だれでも騙される可能性がある”“うまい話には裏がある”等について説きます。「健康体操付き悪質商法ゲキタイソング」もあります。

#### \*しまった!こまった!だまされた! (若者向け DVD25分 字幕あり)

親しみやすいアニメーションで、ネットオークション、マルチ商法を例に、契約トラブルの回避方法と対処方法を学習いただけます。授業や新入社員研修にオススメです。

### ◆◇今年度の新規購入等DVD◆◇

- 消費者センスを高めよう (若者、高校生向け 23分)
- インターネットの危ない世界 (若者向け 45分)
- 高齢者を狙う悪質商法 (高齢者向け/22分、見守り者向け/24分)
- 明日のためのクレジット活用術 賢い大人のカード利用術 (一般向け24分)
- 女子サッカー部員と男子マネージャーが考えた食事戦略 (高校生、若者向け 24分)
- NHK 新家庭科ベストセレクション 知っておきたいクレジットカードの基本/栄養の科学/快適に暮らす住居 (各20分)

☆ビデオはこのほかにも各種そろえていますので、どうぞご活用ください。

☆貸出ビデオのリストは滋賀県消費生活センターのホームページの「消費者学習支援」

(<http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/>) 掲載しています。

「くらしのかわら版」第30号 (平成25年3月発行)

滋賀県消費生活センター

〒522-0071 彦根市元町4-1 TEL 0749-27-2234 FAX 0749-23-9030

ホームページ <http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/> (パソコン)

<http://www.pref.shiga.lg.jp/mobile/shohi/> (携帯端末)



次号は、平成25年5月上旬に発行予定です。