

一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 平成28年6月号（No. 336）＞

平成27年度消費生活相談の概要-速報- ～インターネット接続回線の相談が著しく増加！～

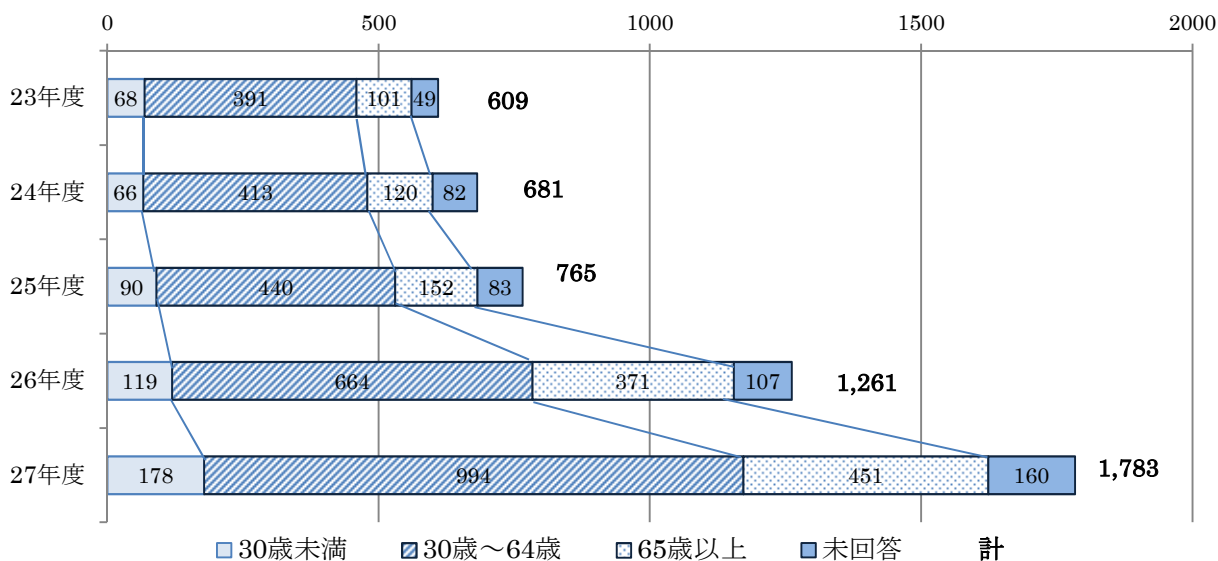
◇愛知県及び県内の消費生活センター設置市に寄せられた消費生活相談件数は微増
44,298件で前年度に比べて1.8%増加。契約当事者は40代に次いで70歳以上が多い
(P. 2参照)。

◇インターネット接続回線の相談が著しく増加
23年度との比較では、65歳以上で4.5倍と大幅に増加している(下図参照)。

◇デジタルコンテンツに関する相談は商品等別で最多。電子マネーの悪用に関する
相談が増加

アダルト情報サイト等のデジタルコンテンツに関する相談は、各年代いずれも最
多(P. 10参照)。その内、電子マネーのサーバ型プリペイドカードを購入させる相
談が増加(P. 8参照)。

◆インターネット接続回線に関する相談が大幅に増加(年度別推移) (単位:件)



○あいちクリオ通信 本号は、次のデータをもとにしています。

- ・ 愛知県の消費生活総合センター、各消費生活相談室及び平成27年度消費生活センター設置市(名古屋市、豊橋市、岡崎市、一宮市、瀬戸市、春日井市、豊川市、豊田市及び小牧市の9市)で受け付けた総相談データ
- ・ 平成28年5月31日時点のPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)登録データ

愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、6月16日(木)午前10時30分から愛知県のWebページで御覧いただけます。

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

または

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひ御活用ください。

平成27年度の消費生活相談概要

— 速 報 —

☆ 相談件数の推移…………… (P.4 表1)

(単位：件)

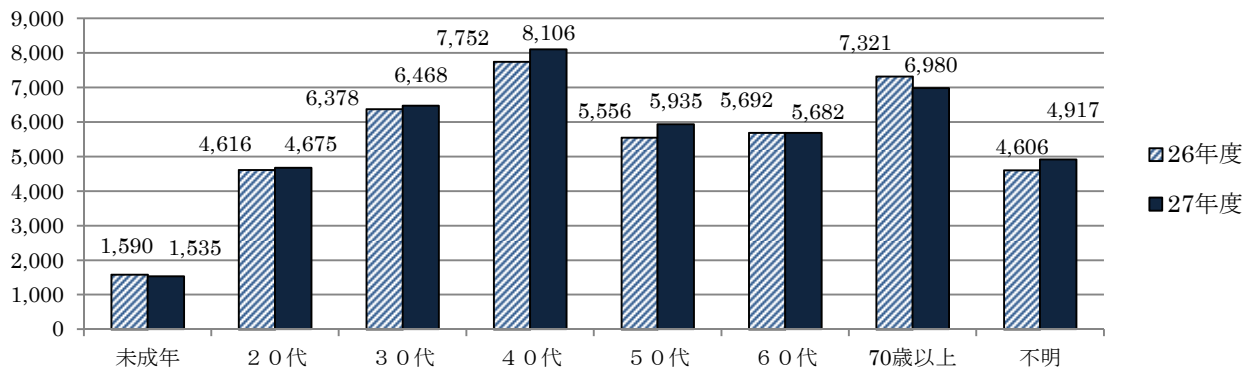
年 度	23	24	25	26	27
相談件数	39,079	38,293	42,484	43,511	44,298
県	16,972	16,379	17,728	17,558	18,899
市(※)	22,107	21,914	24,756	25,953	25,399

※平成27年度消費生活センター設置市(名古屋市、豊橋市、岡崎市、一宮市、瀬戸市、春日井市、豊川市、豊田市及び小牧市の9市)

☆ 40代からの相談が最も多い…………… (P.4 表3)

契約当事者を年代別に見ると、「40代」が8,106件(構成比18.3%)で最も多く、次いで「70歳以上」の6,980件(構成比15.8%)、「30代」の6,468件(構成比14.6%)の順となっている。

○年代別相談件数 (単位：件)



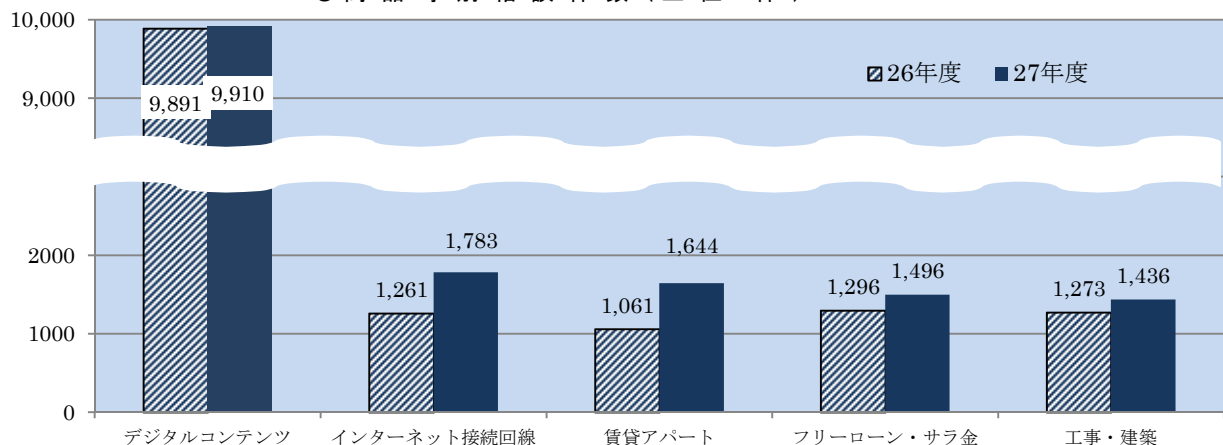
☆ 商品等別では「インターネット接続回線」に関する相談の増加が目立つ…(P.4 表4-2)

商品等別に見ると、「デジタルコンテンツ」(※)が9,910件で最も多く、次いで、「インターネット接続回線」の1,783件、「賃貸アパート」の1,644件の順となっている。

また、増加件数の多いものを見ると、「賃貸アパート」の前年度比583件増(1,644件)、「インターネット接続回線」の同522件増(1,783件)、「フリーローン・サラ金」の同200件増(1,496件)となった。

※デジタルコンテンツとは、インターネットを通じて得られるアダルトサイトや出会い系サイトなどの情報のことです。

○商品等別相談件数(上位5件) (単位：件)



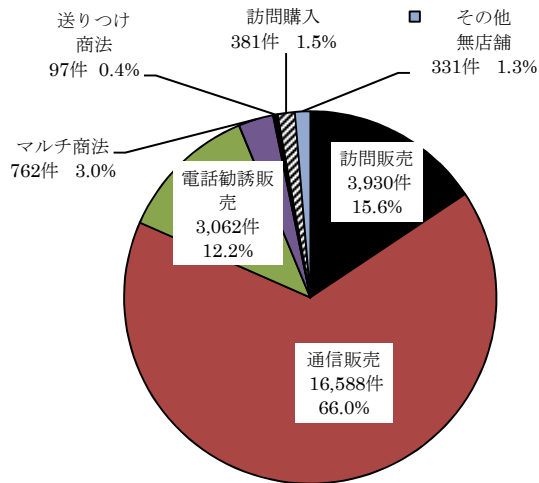
☆ 店舗外取引では通信販売に関する相談が多く、訪問購入に関する相談の増加が目立つ… (P.5 表 5-1)

店舗外取引に関する相談は 25,151 件で、総相談件数 44,298 件の 56.8% を占め、前年度 (25,301 件) に比べて 0.6% (150 件) 減少した。

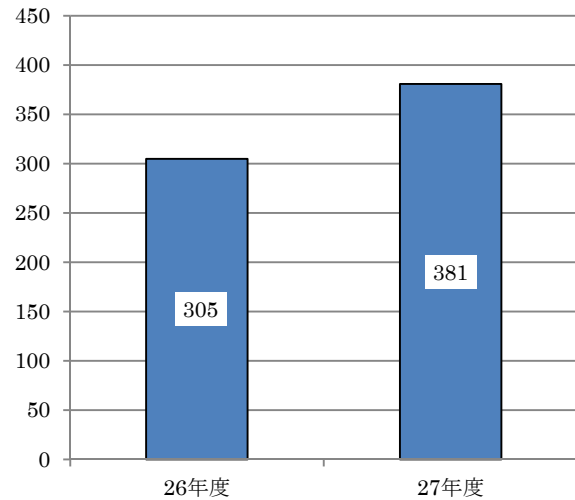
このうち、「通信販売」に関する相談が 16,588 件で最も多く、店舗外取引に関する相談の 66.0% を占め、次いで「訪問販売」の 3,930 件 (15.6%)、「電話勧誘販売」3,062 件 (12.2%) の順となっている。

また、「訪問購入」に関する相談は 381 件で、前年度 (305 件) に比べて 24.9% (76 件) 増加した。

○ 店舗外取引に関する相談件数 (単位:件)



○ 訪問購入に関する相談件数 (単位:件)



☆ 通信販売の商品等別では「デジタルコンテンツ」が圧倒的に多い…………… (P.5 表 5-2)

「通信販売」では、「デジタルコンテンツ」が 9,609 件で最も多く、次いで「健康食品」の 472 件、「興信所」の 305 件の順となっている。

増加件数の多いものを見ると、「健康食品」が前年度比 207 件増、「興信所」が同 123 件増、「化粧品」が同 67 件増となった。

○ 通信販売の商品等別相談件数 (上位 5 件)

(単位:件)

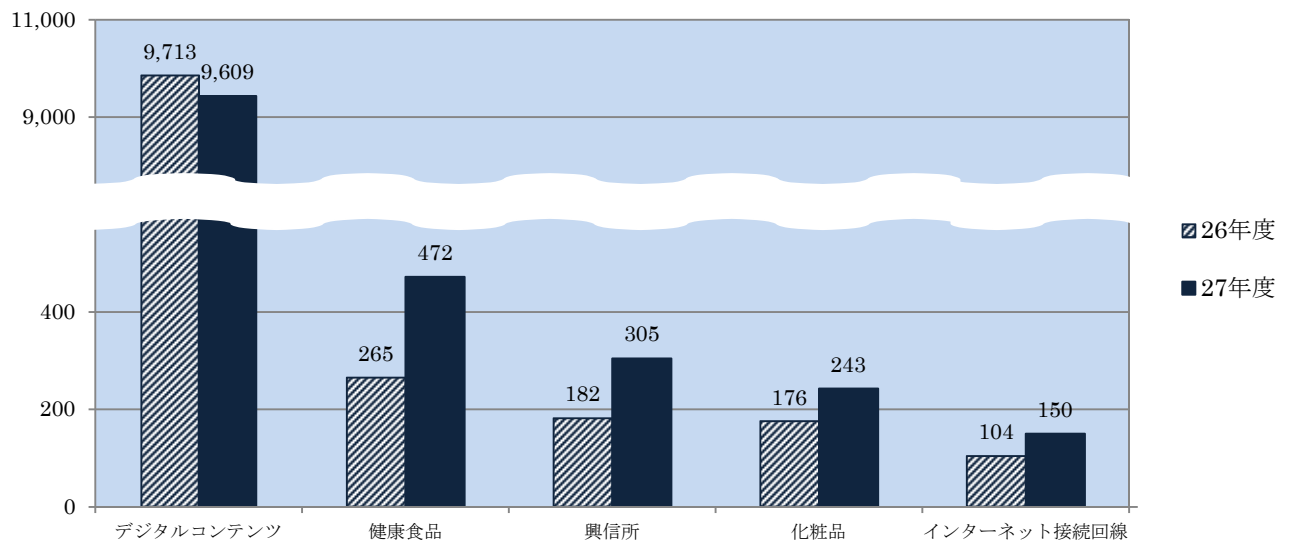


表1 受付相談窓口別相談件数

単位:件

区分	総合センター	尾張	海部	知多	西三河	豊田加茂	東三河	新城設楽	愛知県(小計)	センター設置市	総件数
27年度	10,015	1,724	1,097	1,378	2,996		1,466	223	18,899	25,399	44,298
構成比(%)	(22.6)	(3.9)	(2.5)	(3.1)	(6.8)		(3.3)	(0.5)	(42.7)	(57.3)	(100.0)
対前年同期増減率(%)	(+21.8)	(+3.5)	(+6.8)	(-4.0)	(+6.4)		(-4.7)	(-35.4)	(+7.6)	(-2.1)	(+1.8)
26年度	8,223	1,665	1,027	1,436	2,815	509	1,538	345	17,558	25,953	43,511
構成比(%)	(18.9)	(3.8)	(2.4)	(3.3)	(6.5)	(1.2)	(3.5)	(0.8)	(40.4)	(59.6)	(100.0)

表2 性別相談件数

単位:件

区分	男性	女性	団体・不明	計
27年度	22,261	20,641	1,396	44,298
構成比(%)	(50.3)	(46.6)	(3.2)	(100.0)
対前年同期増減率(%)	(+4.5)	(-0.4)	(-6.2)	(+1.8)
26年度	21,295	20,727	1,489	43,511
構成比(%)	(48.9)	(47.6)	(3.5)	(100.0)

表3 年代別相談件数

単位:件

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
27年度	1,535	4,675	6,468	8,106	5,935	5,682	6,980	4,917	44,298
構成比(%)	(3.5)	(10.6)	(14.6)	(18.3)	(13.4)	(12.8)	(15.8)	(11.0)	(100.0)
対前年同期増減率(%)	(-3.5)	(+1.3)	(+1.4)	(+4.6)	(+6.8)	(-0.2)	(-4.7)	(+6.8)	(+1.8)
26年度	1,590	4,616	6,378	7,752	5,556	5,692	7,321	4,606	43,511
構成比(%)	(3.7)	(10.6)	(14.7)	(17.8)	(12.8)	(13.1)	(16.8)	(10.5)	(100.0)

表4-1 品目別相談件数

単位:件

区分	商品計	主なもの			サービス計	主なもの				他の相談計	計
		教養娯楽品	食料品	被服品		運輸通信サービス	金融保険サービス	レンタル・リース・貸借	保健福祉サービス		
27年度	14,246	2,920	1,916	1,760	29,080	14,333	3,793	2,135	1,467	972	44,298
構成比(%)	(32.2)	(6.6)	(4.3)	(4.0)	(65.6)	(32.4)	(8.6)	(4.8)	(3.3)	(2.2)	(100.0)
対前年同期増減数	(-493)	(-175)	(+117)	(-250)	(+1,475)	(+841)	(-312)	(+619)	(-6)	(-195)	(+787)
26年度	14,739	3,095	1,799	2,010	27,605	13,492	4,105	1,516	1,473	1,167	43,511
構成比(%)	(33.9)	(7.1)	(4.1)	(4.6)	(63.4)	(31.0)	(9.4)	(3.5)	(3.4)	(2.7)	(100.0)

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品452件、新聞373件、パソコン255件、音響・映像機器187件など
 食料品…健康食品909件、飲料241件、魚介類150件、調理食品103件、菓子類97件など
 被服品…紳士・婦人用バッグ182件、ネックレス128件、運動靴120件、靴105件、指輪100件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ9,910件、インターネット接続回線1,783件など
 金融保険サービス…フリーローン・サラ金1,496件、ファンド型投資商品399件、生命保険334件など
 レンタル・リース・貸借…賃貸アパート1,644件、レンタルサービス135件、リースサービス102件など
 保健福祉サービス…エステティックサービス455件、医療サービス249件、歯科治療99件など

表4-2 商品等別相談件数

単位:件

区分	順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27年度		デジタルコンテンツ	インターネット接続回線	賃貸アパート	フリーローン・サラ金	工事・建築	健康食品	携帯電話サービス	四輪自動車	修理サービス	化粧品
		9,910	1,783	1,644	1,496	1,436	909	823	816	571	480
対前年同期増減数		(+19)	(+522)	(+583)	(+200)	(+163)	(+165)	(+108)	(+65)	(+26)	(+104)
26年度		デジタルコンテンツ	フリーローン・サラ金	工事・建築	インターネット接続回線	賃貸アパート	四輪自動車	健康食品	携帯電話サービス	ファンド型投資商品	修理サービス
		9,891	1,296	1,273	1,261	1,061	751	744	715	619	545

※この他、商品(サービス)を特定できないものを分類した「商品一般」が1,833件あります。
 ※デジタルコンテンツとは、インターネットを通じて得られるアダルトサイトや出会い系サイトなどの情報のことです。
 ※愛知県では、平成27年度から「住宅相談」及び「多重債務相談」について消費生活相談窓口での受付を開始したため、「賃貸アパート」、「工事・建築」及び「フリーローン・サラ金」の相談件数は、前年度と単純比較することはできません。
 (平成26年度以前は県民生活プラザの県民相談窓口において受付。)

表5-1 店舗外取引に関する相談件数

単位:件

区分	通信販売	訪問販売	電話勧誘販売	マルチ商法	訪問購入	送りつけ商法	その他無店舗	計
27年度	16,588	3,930	3,062	762	381	97	331	25,151
構成比(%)	(66.0)	(15.6)	(12.2)	(3.0)	(1.5)	(0.4)	(1.3)	(100.0)
対前年同期増減率(%)	(-0.6)	(+3.9)	(-10.0)	(+19.2)	(+24.9)	(-37.0)	(-2.1)	(-0.6)
26年度	16,680	3,784	3,401	639	305	154	338	25,301
構成比(%)	(65.9)	(15.0)	(13.4)	(2.5)	(1.2)	(0.6)	(1.4)	(100.0)

表5-2 店舗外取引に関する相談の商品等別件数

(1) 訪問販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
27年度	工事・建築 525	インターネット接続回線 358	新聞 321	テレビ放送サービス 244	ソーラーシステム 141
対前年同期増減数	(-24)	(+117)	(+41)	(+15)	(+8)
26年度	工事・建築 549	新聞 280	インターネット接続回線 241	テレビ放送サービス 229	修理サービス 156

(2) 通信販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
27年度	デジタルコンテンツ 9,609	健康食品 472	興信所 305	化粧品 243	インターネット接続回線 150
対前年同期増減数	(-104)	(+207)	(+123)	(+67)	(+46)
26年度	デジタルコンテンツ 9,713	健康食品 265	興信所 182	化粧品 176	財布類 158

(3) 電話勧誘販売

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
27年度	インターネット接続回線 849	健康食品 175	ファンド型投資商品 128	固定電話サービス 102	デジタルコンテンツ 95
対前年同期増減数	(+222)	(-3)	(-229)	(+29)	(+28)
26年度	インターネット接続回線 627	ファンド型投資商品 357	公社債 187	健康食品 178	株 156

(4) マルチ商法

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
27年度	化粧品 119	健康食品 102	ファンド型投資商品 98	デジタルコンテンツ 38	デリバティブ取引 24
対前年同期増減数	(+46)	(-35)	(+50)	(+21)	(+19)
26年度	健康食品 137	化粧品 73	浄水器 66	ファンド型投資商品 48	ミネラルウォーター 22

(5) 送りつけ商法

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	4
27年度	健康食品 19	書籍・印刷物 16	魚介類 7	化粧品 4	音響・映像ソフト 4
対前年同期増減数	(-2)	(-17)	(-1)	(-4)	(+1)
26年度	書籍・印刷物 33	健康食品 21	魚介類 8	化粧品 8	浄水器 5

(6) 訪問購入

単位:件

区分\順位	1	2	3	4	5
27年度	四輪自動車 44	指輪 36	紳士・婦人洋服 19	ネックレス 17	音響・映像機器 14
対前年同期増減数	(+11)	(+18)	(+15)	(-8)	(+10)
26年度	四輪自動車 33	ネックレス 25	指輪 18	靴 14	着物類 12

**インターネット接続回線に関する相談が増加。
65歳以上で特に著しく増加（データはP1参照）。**

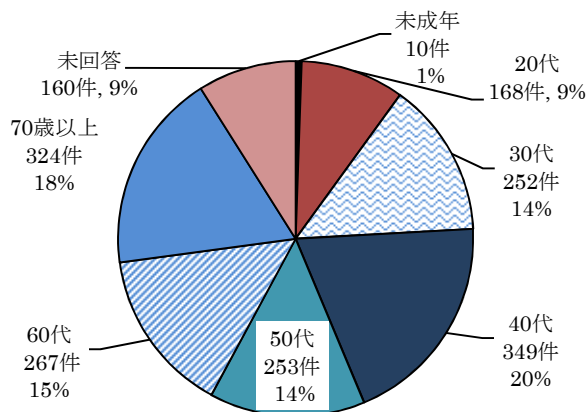
☆ インターネット接続回線に関する相談は1,783件で、契約当事者年代別では、40代が最も多く349件で20%を占め、次いで70歳以上が324件、60代267件、50代が253件、30代が252件と続き、どの年代においても相談が多くなっている（P.10参照）。特に、23年度と比較すると65歳以上で相談の増加が著しい（P.1参照）。

☆ 販売購入形態別では、電話勧誘販売が849件で最も多くなっている。

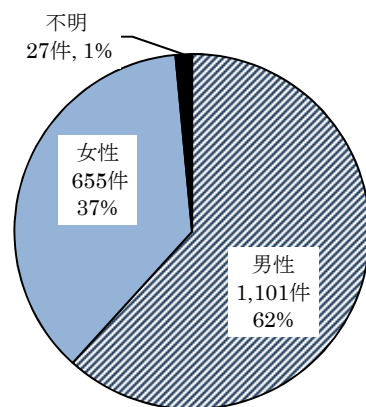
☆ 相談内容別では、「今より通信料が安くなると言われたが、安くならなかったので解約したい。」などの「契約・解約」が最も多く、次いで「料金について説明不足だ。」など「販売方法」であった。

◎インターネット接続回線に関する相談状況

◆契約当事者年代別

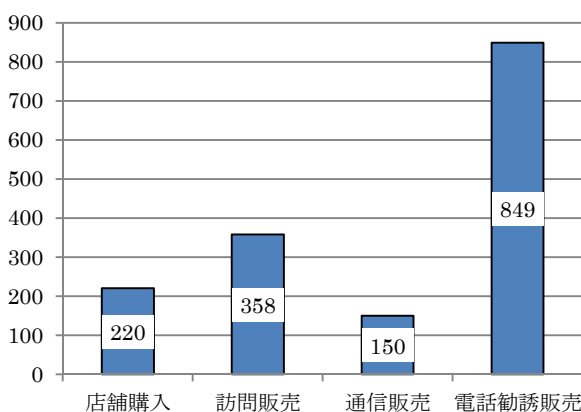


◆契約当事者性別



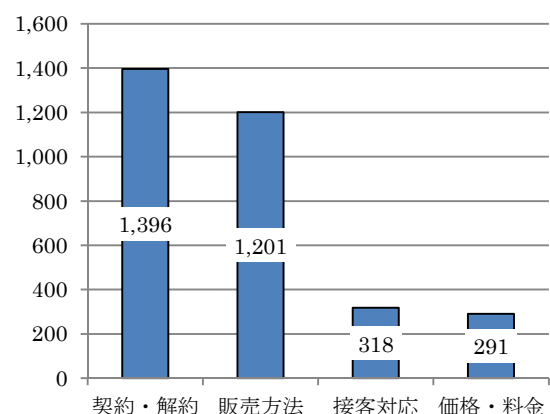
◆販売購入形態別

(単位：件数)



◆相談内容別（重複計上）

(単位：件数)



◆契約当事者の職業別

①給与生活者：873件（49.0%） ②無職：408件 ③家事従事者：232件 ほか

◆契約購入金額

平均額：16,000円



相談事例

今より通信料が安くなるという電話があり、現在契約している電話会社の新サービスと思い口頭で申し込んだが、別会社だとわかったのでやめたい。(相談者：50代、女性 契約当事者と同一)

「プロバイダ料金が不要になるから今より通信料が安くなる。」と電話で言われた。現在契約している電話会社の名前が話の中で何度も出てきたので、てっきり新サービスの案内だと思った。相手の指示に従い、11桁の番号を取得し伝えたところ、「1週間くらいで書類が届くので、届いたらプロバイダ契約するように」とのことだった。後から全く別の会社と契約してしまったことがわかり、解約したい。業者からは「解約する場合は解約料が3万円ほどかかる。」と言われた。

(助言) この契約は光回線の転用であり、初期契約解除制度により契約書面受領日を含めて8日間は契約解除が可能である。まだ書面が届いておらず、業者の住所が分からないので書面通知ができないことから、まずは電話で「初期契約解除制度により解約する。」と業者に告げるよう助言した。

⇒業者に解約を申し出たところ了承され、費用は発生しなかった。

*本相談事例は、28年5月21日の改正電気通信事業法施行後の事例を掲載しています。



相談事例

高齢の両親宅に電話があり、インターネット料金が安くなると言われて承諾したようだ。違約金の説明は電話を切る間際までなかった。解約したい。(相談者：50代、女性 契約当事者80代、女性)

高齢の両親宅に事業者から電話があり「インターネット料金が安くなる。」と言われ、電話応対した母は「はい、はい。」とそのまま承諾した。住所や名前、生年月日を聞かれるままに教えてしまい「書類を送る。」と言われた。最後になって「3年縛りがあり、途中解約には違約金がかかる。」と言って電話を切られたようだ。びっくりして娘の自分に相談してきた。解約したい。

(助言) 本人から詳しく説明を聞く必要があるが、光回線の転用であるなら、事業者に初期契約解除の申入れをするよう助言した。インターネット契約は、2～3年使うことを条件に低価格に設定されているため、途中解約すると違約金がかかることを母親に伝えてもらうとともに、「安くなる。」という勧誘に惑わされないよう、注意を促してもらうように伝えた。

*本相談事例は、28年5月21日の改正電気通信事業法施行後の事例を掲載しています。

アドバイス

●改正電気通信事業法改正後(H28.5.21 施行)による変更点について御留意ください。

・高齢者など、配慮が必要となる利用者に対し、知識・経験・契約目的に配慮した説明を契約前に行うことが義務づけられました。

・電気通信事業者は、契約後速やかに、契約内容を明らかにする書面を利用者に交付することが義務づけられました。なお、オプションサービスについても一定の記載が必要とされています。

・利用者は、契約書面を受け取った日を含めて8日間は、電気通信事業者の合意なく契約を解除することができます(初期契約解除制度)。ただし、無条件で解約できる「クーリング・オフ制度」とは違い、解約までに発生した利用料金や工事費用、事務手数料(いずれも上限額あり)などは利用者の負担となります。

・なお、携帯電話等の移動通信の場合、初期契約解除制度に代えて、別の措置が適用になるものがあります。詳しくは、総務省HPを御覧ください。

※総務省HP：電気通信事業分野における消費者保護施策

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/shohi.htm

デジタルコンテンツに関する相談は商品等別相談で最も多い。
その内、プリペイドカード（電子マネー）の悪用に関する相談が多くなっている。

☆ デジタルコンテンツに関する相談は9,910件で商品等別相談では最も多く（P.4参照）、前年度（9,891件）に比べて微増（19件）となった。

☆ その内、サーバ型プリペイドカード（*）（電子マネー）の悪用に関する相談は489件で、前年度（312件）に比べて56.7%（177件）の増加となった。

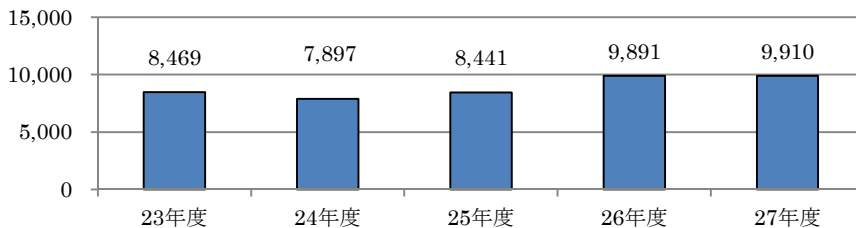
内訳で見ると、「アダルト情報サイト」が最も多く258件で、前年度（85件）に比べて3倍と大幅に増加した。次いで「出会い系サイト」が99件と多いが、前年度（192件）に比べて半減している。

*サーバ型プリペイドカードとは、その価値（現金）がプリペイドカード会社の管理するサーバに記録されているもので、カードが手元になくともカードに記載された番号をインターネット上で入力して利用できる。

◎デジタルコンテンツに関する相談状況

◆相談件数の推移

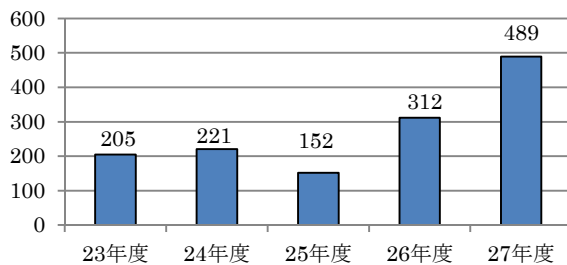
（単位：件）



◎電子マネー（デジタルコンテンツに限る）の悪用に関する相談状況

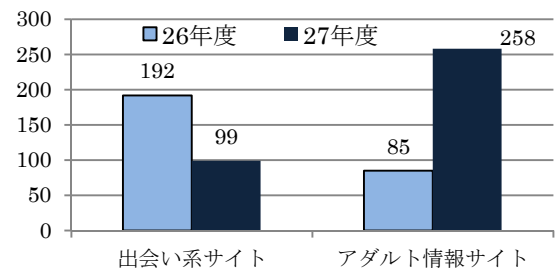
◆年度別相談件数

（単位：件）

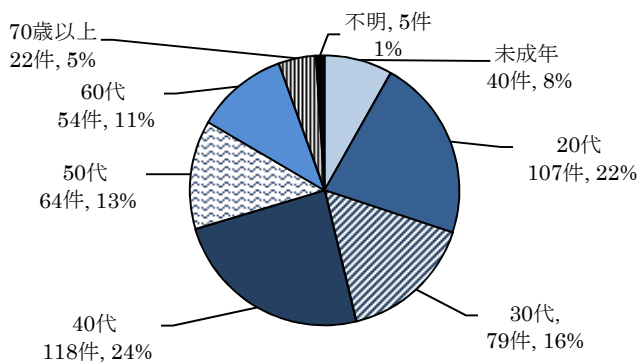


◆主な内訳別相談件数

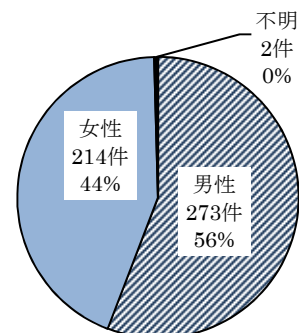
（単位：件）



◆契約当事者年代別



◆契約当事者性別



◆契約当事者職業等

①給与生活者：302件 ②無職：61件 ③学生：49件 ④家事従事者：45件 ほか

◆契約購入金額

平均額：410,000円



相談事例

アダルト情報サイトで高額請求された。プリペイドカードを購入し、ナンバーを写真に撮ってメールで送信した。返金してほしい。(40代、女性)

スマホでネットを見ていたらアダルト情報サイトに飛び、年齢確認ボタンを押したところ「登録完了。32万円を支払え。」という画面になった。退会申請の案内があったのでメールしたが「受け付けられない。電話するように。」と返信があった。電話したところ「32万円を今日中に払わない場合は裁判する。」と言われたため、全額は払えないと告げると、「まずは半額払うように。コンビニでプリペイドカードを買い、カードに記載されたナンバーを写真で撮ってメールするように。」と言われた。裁判が怖かったので、16万円分のプリペイドカードを買い、ナンバーをメールした。残額を払いたくないし、できれば払った分も返金してほしい。

(助言) 今回の場合、有効な申し込みをしておらず、契約は成立していないと言えるため、料金請求されても支払う必要はない。電子マネーのプリペイドカード16万円については、すぐに電子マネー発行会社に電話し、既に換金されたかを問合せよう助言した。

⇒後日、相談者から「まだ換金されていなかった。自分が保有する電子マネー発行会社のIDにチャージされることとなった」と連絡があった。



相談事例

「メールの交換でお金がもらえる」との広告を見て出会い系サイトに登録。相手の指示通りプリペイドカードでお金を払ったが、やめたい。(40代、女性)

短文投稿サイトで「メールのやり取りでお金がもらえる」と書かれた広告を見てそのサイトに登録した。名前、銀行口座、スマホのアドレスを入力し、免許証の写しを送付した。男性から「100万円を受け取ってほしい」とメールが届き、サイトから「メールのやり取りを続けるためにはコンビニでプリペイドカードを購入し、カードに記載されたナンバーの写真を撮ってメールで送付するように言われ、3万円分を購入した。メールのやり取りをしているうちに文章が同じでおかしいと気が付いた。3万円はあきらめるが、やめたい。

(助言) 副収入をうたうサイトに登録し、結果サクラサイトと思われるサイトに登録されてしまうトラブルについて説明。今後はサイトとは連絡せず、一切対応しないように助言した。

電子マネーのプリペイドカードはすぐに換金されることが多いため、取り返すことはほとんどの場合困難なので、メールアドレスは変更し、相手にしないように助言した。

アドバイス

●サーバ型プリペイドカード(電子マネー)の特徴を理解しましょう。

・チャージした価値が発行会社の保有するサーバで管理され、カードそのものがなくても、インターネットを通じてカード番号を入力するだけで利用することができる「サーバ型」のプリペイドカード(電子マネー)は、簡単に購入、支払ができるなど利便性がある反面、匿名性が高く、番号を不正に取得しようとする悪質業者とのトラブルが多く見られます。

・業者に番号を伝えると、金銭を支払ったことと同様の事態となり、返金を求めることは非常に困難です。プリペイドカードの購入を指示し、その番号を知らせることを求める業者は詐欺業者である可能性が高いため、絶対に、口頭やメール等でプリペイドカード番号を業者に伝えたり、指示された番号にチャージしたりしないようにしましょう。

・プリペイドカード番号を伝えてしまった、指示された番号にチャージしてしまったなど、トラブルとなった場合には、早急にカードの発行会社に連絡しましょう。連絡が早ければ、悪質業者が利用する前に使用を停止することが可能な場合もありますので、早急に対応することが必要です。



年代別にみた相談の概要



～デジタルコンテンツに関する相談が全ての年代で最上位～

◇ 平成27年度に寄せられた相談内容を年代別にみると、インターネット上の情報サービスである「デジタルコンテンツ」に関する相談が全ての年代で最も多くなった。特に50代以上では、前年度より増加している。

また、未成年を除く全年代において「インターネット接続回線」に関する相談が上位となっており、インターネット関係のトラブルが多いことがうかがえる。

○商品・サービス別相談件数（平成27年度）

（単位：件）

	1	2	3	4	5
未成年 27年度 (対前年度増減数)	デジタル コンテンツ 951 (-109)	健康食品 67 (+39)	テレビ放送 サービス 27 (-4)	四輪自動車 15 (+6)	賃貸アパート 15 (+11)
20代 27年度 (対前年度増減数)	デジタル コンテンツ 1099 (-112)	賃貸アパート 273 (+81)	エステティッ クサービス 256 (-17)	インターネッ ト接続回線 168 (+57)	フリーロー ン・サラ金 147 (-8)
30代 27年度 (対前年度増減数)	デジタル コンテンツ 1,520 (-277)	賃貸アパート 405 (+130)	フリーローン・ サラ金 260 (+27)	インターネッ ト接続回線 252 (+94)	工事・建築 165 (+40)
40代 27年度 (対前年度増減数)	デジタル コンテンツ 2,245 (-41)	インターネッ ト接続回線 349 (+123)	フリーローン・ サラ金 334 (+61)	賃貸アパート 318 (+118)	携帯電話 サービス 199 (+40)
50代 27年度 (対前年度増減数)	デジタル コンテンツ 1,583 (+84)	インターネッ ト接続回線 253 (+77)	フリーローン・ サラ金 248 (+34)	賃貸アパート 185 (+68)	工事・建築 178 (+2)
60代 27年度 (対前年度増減数)	デジタル コンテンツ 1,379 (+191)	インターネット 接続回線 267 (+44)	工事・建築 241 (-8)	フリーローン・ サラ金 190 (+31)	賃貸アパート 121 (+39)
70歳以上 27年度 (対前年度増減数)	デジタル コンテンツ 771 (+212)	工事・建築 383 (+14)	インターネット 接続回線 324 (+72)	健康食品 323 (+3)	ファンド型 投資商品 175 (-155)

お困りの際には、愛知県消費生活総合センター及び各消費生活相談室又は
お住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

最寄りの消費生活相談窓口はこちらから → 188（消費者ホットライン）

注意 熊本地震に便乗した不審な電話や個人情報の取得に御注意ください！