

令和元年度 尾道市消費生活センター相談状況

令和元年度に尾道市消費生活センターが受付けた消費生活に関する相談状況をまとめました。

1. 尾道市消費生活センター相談件数

	相談件数
令和元年度	860件
平成30年度	889件
平成29年度	1,018件

令和元年度の相談件数は860件で、前年度と比べ29件、率にすると3.3%減少しました。あたかも公的機関のような名称を騙り、「民事訴訟最終通達書」などと記載されたはがきで架空請求される相談が年々減少していますが、平成29年度より毎年引き続き最多です。インターネットによる有料サイト未納による架空請求メールやワンクリック請求の相談も、前年度に引き続き相談は絶えない状況です。通信販売などでお試し、一回だけのつもりが定期購入だったという健康食品の相談も再度増加しました。

また、2月頃より新型コロナウイルスに関連する相談が寄せられています。

2. 性別・年代別相談件数（契約当事者）

	令和元年度				平成30年度			
	男	女	その他 ・不明	計	男	女	その他 ・不明	計
20歳未満	11	5	1	17	7	6	0	13
20歳代	25	21	0	46	14	16	0	30
30歳代	24	36	0	60	24	22	0	46
40歳代	36	40	2	78	44	45	0	89
50歳代	43	65	0	108	31	67	0	98
60歳代	49	85	0	134	66	161	0	227
70歳以上	100	205	3	308	96	223	0	319
その他・不明	35	27	47	109	18	20	29	67
合計	323	484	53	860	300	560	29	889

契約当事者を年代別で見ると、全体の中で60歳代以上が約51.4%と半数以上を占めています。70歳以上が308件と最も多く、3分の2は女性からのご相談です。架空請求はがきの相談や光回線サービスの相談が60歳代以上が約6割を占めています。光回線サービスは電話勧誘が多いため、日中自宅にいる機会が多い高齢者は、番号表示される電話機を使用したり、留守番電話を設定するなどの対策が必要です。

3. 商品・役務別相談件数(上位 10 位)

順位	商品・サービス	相談件数 (令和元年度分)	相談件数 (平成 30 年度分)	
1	商品一般	1 5 3	[1]	3 1 2
2	放送・コンテンツ等	6 5	[2]	9 3
3	健康食品	4 5	[5]	2 2
4	相談その他	4 3	[4]	3 9
5	インターネット通信サービス	4 2	[3]	4 8
6	化粧品	3 4	[1 0]	1 4
7	役務その他	3 2	[8]	1 7
8	他の保健・福祉	1 9	[圏外]	1
9	他の行政サービス	1 8	[圏外]	7
1 0	レンタル・リース・賃借	1 7	[7]	2 0

(平成 30 年度分の[数字]は順位)

令和元年度も前年度に引き続き「商品一般」の中で、架空請求はがきの相談が最多でした。年々減少しており、昨年度に比べると 1 5 7 件減っています。また、クレジットカードに関する相談や身に覚えのない荷物が届いたといった相談も寄せられています。2位の「放送・コンテンツ等」の中では、架空請求メールは減少していますが、アダルトサイトによるワンクリック請求がまた徐々に増えてきています。

4. 相談件数上位 5 の特徴

① 商品一般

「民事訴訟最終通達書」と記載されたはがきが届いたがどうしたらよいかという、いわゆる架空請求はがきの相談が平成 2 9 年度は 2 7 1 件、平成 3 0 年度は 2 4 0 件、令和元年度は 8 3 件と年々減少はしていますが、最も多い相談内容でした。はがきでも圧着はがきや封書で送付され、消費生活支援センターと名乗って送られるケースもありました。

【アドバイス】

「ご連絡なき場合、現預金や有価証券・不動産物等の差し押さえを強制的に執行させる場合があります。」と不安をあおるような言葉が書かれ、問い合わせ先と電話番号が記入されていますが、連絡は絶対にしないでください。連絡すると訴訟取り下げ費用と称して料金を請求されたり、電話番号などの個人情報を知られてしまいます。

② 放送・コンテンツ等

パソコンやスマートフォンで閲覧する有料動画や有料コンテンツの未納料金があるといった架空請求メールに関する相談は徐々に減少していますが、アダルトサイトの情報料に関する相談で、動画再生ボタンをクリックしたら、突然会員登録されて高額な支払いを要求される相談はまた徐々に増えています。

【アドバイス】

本日ご連絡ない場合は法的手続きに移行しますと脅すような言葉を記入されていますが、メールに記載されている電話番号に連絡を取ると、お金を要求されたり、個人情報を知られてしまいますので絶対に連絡しないでください。アダルトサイトについては、無料と思っても、料金を請求されることもあるので、安易にアクセスしないようにしましょう。「退会はこちら」等の案内があっても、事業者に連絡を取らないようにしましょう。

パソコンの画面に請求画面が貼り付いた場合の対処法は、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のホームページを参考にしてください。

③ 健康食品

インターネットや新聞の折り込み広告やテレビショッピングなどの通信販売で、健康食品等を最初低価格で購入できると思って申し込んだが、実際は定期購入が条件となっており、途中での解約ができなかったり、解約しようと事業者に連絡しようとしても電話が繋がらないという相談があります。

【アドバイス】

通信販売にはクーリング・オフ制度がないため、注文前に契約内容を確認することが大切です。インターネットの場合は商品を注文する前に利用規約の確認画面で、電話で注文する場合はオペレーターに、定期購入が条件になっていないか、また中途解約や返品はできるのかなどの契約内容をしっかりと確認しておきましょう。

④ 相談その他

個人間トラブルや、労働問題など消費生活以外に関する相談も多く寄せられています。が、この場合、無料弁護士相談や労働相談窓口へご案内いたします。

⑤ インターネット通信サービス

「電話勧誘で今より電話やプロバイダ料金が安くなるというので承諾したが、その後送られてきた書面を見ると説明と違い料金が安くなっていなかった」、「書面を見たら大手電話会社とは別会社との契約であると分かった」等、消費者が光回線サービスの卸売について十分な理解がないまま契約してトラブルになってしまった事例が寄せられています。

【アドバイス】

インターネット関連の契約は、電話での説明を聞いただけではメリット・デメリットを十分に理解することは困難です。光回線サービスの卸売が開始され、他のサービスとのセット販売が可能になったため、契約内容も多様化・複雑化しています。安易に即答せず、現在のプラン・料金を確認するとともに、契約条件の説明については書面の交付を求めましょう。

5. 消費生活に関する啓発活動について

令和元年度は、出前講座を17回、パネル展示を4回（明るい消費生活展1回、消費者月間3回）、広報おのみちへ啓発記事の掲載を11回行いました。また、消費者教育講座として総合福祉センターにて保護者向けの講座1回、尾道商業高等学校へ若者向けの講座を1回、民生委員を対象に高齢者を見守る人向け講座を3回、行いました。

市内を運行する路線バスの車内でポスター掲出による広告（いずれも10月）を行いました。更に、おのみちエフエム放送及び尾道ケーブルテレビで、CM放送（いずれも年間）を行いました。

詐欺や悪質商法の新たな手口や地域での多発情報等を、登録していただいた方に随時お知らせするメール配信サービスを行っています（「消費生活緊急情報（おのみちさくらメール）」、平成23年12月開始）。登録方法については尾道市消費生活センター（電話番号0848-37-4848）にお問い合わせいただくか、センターのホームページをご覧ください。

今後も、出前講座については、依頼により地域の行事などに消費生活センター相談員・市職員が出向き、DVDやパンフレットを使った消費生活講座を開催していきます（料金無料）。希望される方は、尾道市産業部商工課（電話番号0848-38-9183 ファックス番号0848-38-9293）へ気軽にご相談下さい。

他にも、啓発用ビデオ・DVDの貸し出しや、ホームページへの啓発記事の掲載も引き続き行っていきます。

6. 尾道市消費生活センターについて

- ・ 平成14年4月1日尾道市商工課内に設置（現在尾道市役所1階）
- ・ 消費生活相談員2名
- ・ 相談方法 面談及び電話
- ・ 相談時間 月曜から金曜日、9:00～12:00、13:00～17:00（年末年始・祝日除く）
- ・ 電話番号 0848-37-4848

※ ○土日・祝日（年末年始除く）は「消費者ホットライン」（国民生活センター）へお電話ください。

電話番号：188（IP電話からはつながりません。）

相談時間：10:00～16:00

○平日 12:00～13:00 は「消費生活相談」（広島県生活センター）へお電話ください。

電話番号：082-223-6111

※ 24時間メールで相談できます。

「消費者トラブルメール相談」（広島県生活センター）

URL <http://www.pref.hiroshima.lg.jp/soshiki/41/internetsyouseikatusoudan.html>