

令和2年度 尾道市消費生活センター相談状況

令和2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2年度	773件
令和元年度	860件
平成30年度	889件

令和2年度の相談件数は773件で、前年度と比べ87件、率にすると10.1%減少しました。相談件数が年々減少しており、平成29年度に圧倒的に多かった架空請求はがきに関するご相談が年々減少していることが要因と考えられます。

令和2年2月より新型コロナウイルスに関連する相談が寄せられ、令和2年度新型コロナウイルス関連の相談は78件で全体の10%を占めています。不要不急の外出を控え、自宅で過ごす時間が増えたため、インターネットなどの通信販売で健康食品や化粧品等による定期購入トラブルの相談や商品やマスクなどの送りつけを内容とする相談が多く寄せられました。令和2年度は主に新型コロナウイルス感染症の影響による相談が多いことが特徴としてあげられます。

2. 性別・年代別相談件数（契約当事者）

	令和2年度				令和元年度			
	男	女	その他 ・不明	計	男	女	その他 ・不明	計
20歳未満	6	11	0	17	11	5	1	17
20歳代	26	18	0	44	25	21	0	46
30歳代	29	19	0	48	24	36	0	60
40歳代	32	53	0	85	36	40	2	78
50歳代	42	57	0	99	43	65	0	108
60歳代	64	68	0	132	49	85	0	134
70歳以上	132	126	0	258	100	205	3	308
その他・不明	20	19	51	90	35	27	47	109
合計	351	371	51	773	323	484	53	860

契約当事者を年代別でみると、全体の中で60歳代以上が約50.4%と半数以上を占めています。70歳以上が258件と男女ともに最も多く、光回線サービスや健康食品の定期購入トラブルの内容の相談が多かったです。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2年度分)	相談件数 (令和元年度分)	
			[]	
1	商品一般	68	[1]	153
2	放送・コンテンツ等	65	[2]	65
3	相談その他	47	[4]	43
4	健康食品	45	[3]	45
5	他の保健衛生品	37	[圏外]	4
6	インターネット通信サービス	36	[5]	42
7	化粧品	32	[6]	34
8	レンタル・リース・賃借	25	[10]	17
9	役務その他	21	[7]	32
10	工事・建築・加工	19	[圏外]	13
10	修理・補修	19	[圏外]	5

(令和元年度分の[数字]は順位)

商品一般は、平成29年度から昨年度まで最も相談が多かった架空請求はがきの相談は、令和2年度は4件と減少しましたが、商品・役務別相談件数で相変わらず相談件数が最も多いです。中でも注文した覚えのない荷物が届いたがどうしたらよいかといった事例の相談が多く寄せられています。また、他の保健衛生品が急増しており、注文した覚えのないマスクが届いたがどうすればよいか、注文したマスクが届かないといった内容のほとんどがマスクに関する相談で、新型コロナウイルスの影響でマスクの受給バランスがくずれ、簡単に手に入りにくかった期間の4～7月に集中しました。

相談件数上位5の特徴

① 商品一般

注文した覚えのない荷物が宅配便で届いたがどうすればよいかという相談が最も多い内容でした。送り状には自分の住所と宛名は正しく書かれているが、送り主の名前には大手通販会社の名前しか記入されていないとか海外から国際郵便で送付されたとか、代引きで配達されたといった事例も寄せられています。

【アドバイス】

インターネットなどの通信販売で注文した商品はないか、知り合いや家族から贈り物の可能性はないか確認しましょう。未開封であれば受け取り拒否も可能です。開封してしまっても送りつけ商法に該当する場合は、送付があってから商品を14日間保留し、その後処分することができます。請求書が送付された場合でもお金を支払う必要はありません。

② 放送・コンテンツ等

アダルトサイトに関する相談で、スマホ等でアダルトサイトを閲覧中に画面を操作し

ていたら、突然会員登録されて高額な支払いを要求されるという相談が多かったです。また出会い系サイトを利用し電子マネーで高額なお金を支払ってしまったという相談も多く寄せられました。

【アドバイス】

アダルトサイトについては、無料と思って閲覧していたら突然「登録完了」などの画面が現れ、料金を請求されることが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、お金の支払いを求められたり、個人情報を出されたりする場合もあるので、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 相談その他

事業間でのトラブルや、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、事業間での相談窓口や労働相談窓口へ案内いたします。他にも新型コロナウイルスの影響で生活費が困窮しているとか高齢なため感染しないか心配といった相談もありました。

④ 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。

⑤ 他の保健衛生品

新型コロナウイルスの影響で注文した覚えのないマスクが届いたが、どうすればよいかといった相談が最も多く、注文したマスクが届かない、インターネット通信販売でマスクを注文したが届かないといった事例が寄せられています。

【アドバイス】

一方的にマスクなどを送りつけて代金の支払いを請求する送りつけ商法であれば、売買契約は成立しないので、代金を支払う義務はありません。事業者に連絡する必要もありません。商品の送付があつてから事業者による引き取りがないまま14日間が継続したときは処分しても構いません。実は同居している家族が通信販売などでマスクを購入したというケースもみられますので購入した際には同居する家族に必ず伝えるように

しましょう。

5. 消費生活に関する啓発活動について

令和2年度は、出前講座を8回、パネル展示を3会場（消費者月間3回）、広報おのみちへ啓発記事の掲載を12回行いました。また、消費者教育講座として、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1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>