

令和4年度 尾道市消費生活センター相談状況

令和4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4年度	893件
令和3年度	755件
令和2年度	773件

令和4年度の相談件数は893件で、前年度と比べ138件、率にすると約15.5%増加で過去5年間のうちで最も多い件数となりました。前年度に引き続き、電話勧誘やインターネットなどの通信販売、定期購入に関する相談が増加しており、加えて令和4年度は不審な電話やメールに関する相談が増加したことが相談件数増加の要因と考えられます。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相談はほぼなくなりましたが、大手事業者や国税庁を騙ったSMS（ショートメッセージ）による架空請求の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4年度				令和3年度			
	男	女	その他 ・不明	計	男	女	その他 ・不明	計
20歳未満	9	7	0	16	16	4	0	20
20歳代	21	23	0	44	23	27	0	50
30歳代	26	27	0	53	23	34	0	57
40歳代	29	62	0	91	38	47	0	85
50歳代	48	63	1	112	54	39	0	93
60歳代	51	67	0	118	48	66	0	114
70歳以上	164	184	0	348	128	125	0	253
その他・不明	42	29	40	111	32	12	39	83
合計	390	462	41	893	362	354	39	755

契約当事者を年代別で見ると、前年同様70歳以上が348件と男女ともに最も多く、60歳代以上が約52.2%と半数以上を占めています。70歳以上では、電話勧誘や不審な電話やメールに関する相談が多く寄せられました。30歳代以下の若年層の相談件数は前年と比べて微減となりましたが、脱毛エステや副業・情報商材に関する相談が他の年代に比べて多いのが特徴です。そのほか、定期購入など通信販売に関する相談は全年代を通して多く寄せられています。

3. 商品・役務別相談件数(上位 10 位)

順位	商品・サービス	件数	令和 3 年度 順位・件数		主な相談内容
1	商品一般	108	[1]	68	不審な電話・メール、SMS
2	化粧品	64	[3]	43	定期購入の解約ができない
3	インターネット通信 サービス	47	[2]	48	光回線変更の電話勧誘、解約
4	相談その他	41	[4]	40	個人間トラブル
5	レンタル・リース・ 貸借	36	[11]	17	賃貸物件の退去費用
6	役務その他	30	[5]	31	給湯器の点検を断りたい
7	健康食品	25	[6]	28	定期購入の解約ができない
8	融資サービス	21	[7]	22	多重債務の整理
8	他の行政サービス	21	[17]	13	マイナンバーカードについてなど 行政サービスに関する相談
10	工事・建築・加工	20	[12]	16	外装塗装、リフォームの不具合

前年度に引き続き最も多い相談は商品一般に関するものでした。2位の化粧品、7位の健康食品については、前年度に引き続いて増加傾向の定期購入に関する相談が多く寄せられたことによるものでした。また、前年比で増加率が最も高かったのはレンタル・リース・貸借で、賃貸物件の退去費用に関する相談が多くなっています。

4. 相談件数上位 5 の特徴

1 位 商品一般

(相談事例)

- ①実在する宅配業者、大手事業者を騙って SMS(ショートメッセージ)がスマートフォンに届いた。国税庁を騙り、「税金の未納があります」と SMS が届いた。
- ②電話をとると自動音声でアンケートが始まり、個人情報聞いてきた。
- ③デパートを騙り「あなたのクレジットカードが使われている」と電話があった。

【アドバイス】

届いたメッセージには偽サイトの URL や電話番号が記載されています。安易にアクセスや、電話をしないようにしましょう。URL にアクセスすると不正アプリのインストールや、ID・パスワード等の入力を促されます。また、電話をかけてしまうと個人情報を聞き出すなどの事例がありますので、不審なメッセージは無視してください。

また、不審な電話は自宅の固定電話に多い事例です。自宅にいる時でも、常に留守番電話の設定をしておく、番号表示機能のある電話であれば知らない電話番号からの電話は出ないなどの対策が有効です。また、電話に出てしまった場合は、個人情報など安易に伝えずすぐに電話を切りましょう。

2位 化粧品

(相談事例)

- ①SNS を見ていたら化粧品が通常価格より安くお試しできる広告を見つけたので注文したら2回目が送付されてきた。定期購入と気付かずに契約してしまった。
- ②定期購入しているが、解約したいと思っている。解約は電話受付のみとなっているのに業者へ電話が繋がらない。

【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。購入画面表示をよく確認し、注文画面やメール等を必ず保存しておくようにしましょう。また、解約等の連絡を事業者にした場合も記録を残しましょう。「定期縛りなし」などの文言で安心せず、購入条件や解約条件はどうなっているかしっかり確認しましょう。令和4年6月以降、事業者は取引における基本的な事項について、最終確認画面で明確に表示することが義務付けられましたが、依然として相談が多く寄せられています。注文確定を押してしまう前に契約内容をしっかり確認しましょう。

3位 インターネット通信サービス

(相談事例)

電話勧誘で、「料金が安くなる」と言われ光回線を変更契約したが、料金が一向に安くならないので解約したい。

【アドバイス】

「安くなる」と勧誘されても他のオプションサービスとのセット契約だった場合、今の料金より高くなることがあります。勧誘されてもすぐに申し込まず、内容が理解できない、不要な場合はきっぱりと断りましょう。

4位 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寄せられています。消費生活以外のご相談については、適切な相談窓口へご案内いたします。

5位 レンタル・リース・貸借

(相談事例)

賃貸アパートを退去する際に、原状回復費用を請求されたが納得できない。

【アドバイス】

経年劣化による傷や汚れの修復は原則、家主や管理会社の負担となります。国土交通省が作成している「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考に交渉をおすすめします。また、入居前には管理会社立ち合いのもと、内装や設置機器の傷や汚れを確認しましょう。契約前に借りる側が一方的に不利な特約がないか確認しましょう。

5. 消費生活に関する啓発活動について

令和4年度は、出前講座を26回、パネル展示を3会場（消費者月間の5月）、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、尾道南高等学校、瀬戸田高等学校へ若者向けの講座を、民生委員を対象に第6区民児協区で高齢者を見守る人向けの講座を、保護者を対象に若者を見守る人向けの講座を行いました。

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。また、尾道市防災ラジオや防災アプリを通じて情報発信を行っています。

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。

「消費者トラブル相談 メール受付」（広島県生活センター）

URL <https://www.pref.hiroshima.lg.jp/soshiki/41/internetsyouseihiseikatusoudan.html>