

令和 5 年度 尾道市消費生活センター相談状況

令和 5 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についてまとめました。

1. 尾道市消費生活センター相談件数

	相談件数
令和 5 年度	846 件
令和 4 年度	893 件
令和 3 年度	755 件

令和 5 年度の相談件数は 846 件で、前年度と比べ 47 件、率にすると約 5%減少しました。前年度に引き続き、電気代、電話代が安くなるといった電話勧誘やインターネットなどの通信販売に関する相談は上位を占めており、SNS の広告経路による化粧品や健康食品などの定期購入に関する相談が寄せられています。また、給湯器、太陽光パネルなどの訪問販売や、不要品買取といった訪問購入の相談件数が前年度と比べて増加していることから、新型コロナウイルスが収束に向かい、少しずつ対面の機会が増えてきていることが要因と考えられます。

2. 性別・年代別相談件数（契約当事者）

	令和 5 年度				令和 4 年度			
	男	女	その他 ・不明	計	男	女	その他 ・不明	計
20歳未満	10	5	0	15	9	7	0	16
20 歳代	23	29	0	52	21	23	0	44
30 歳代	17	28	1	46	26	27	0	53
40 歳代	20	↓28	0	↓48	29	62	0	91
50 歳代	44	63	1	108	48	63	1	112
60 歳代	62	65	0	127	51	67	0	118
70歳以上	↓148	↓157	1	↓306	164	184	0	348
その他・不明	57	38	49	111	42	29	40	111
合計	381	413	52	846	390	462	41	893

契約当事者を年代別で見ると、前年同様 70 歳以上が 306 件と男女ともに最も多く、60 歳代以上が約 58.9%と半数以上を占めています。70 歳以上では、訪問販売や不審な電話、通信販売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横ばいとなりましたが、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く、1 件当たりの契約購入金額が高額になっているのが特徴です。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 4 年度 順位・件数		主な相談内容
1	商品一般	111	[1]	108	不審な電話・メール、SMS、不用品買取業者からの勧誘電話
2	相談その他	55	[4]	41	個人間トラブル
3	化粧品	52	[2]	64	定期購入の解約ができない
4	役務その他	46	[6]	30	給湯器の点検を断りたい
5	健康食品	37	[7]	25	定期購入の解約ができない
6	空調・冷暖房・給湯設備	30	[19]	12	給湯器・太陽光の契約を取り消したい
6	レンタル・リース・貸借	30	[5]	36	賃貸物件の退去費用
8	インターネット通信サービス	23	[3]	47	光回線変更の電話勧誘、解約
9	他の金融関連サービス	20	[11]	17	クレジットカードの解約・リボ払い、SNS での副業・情報商材
10	工事・建築・加工	19	[10]	20	外装塗装、屋根の修理、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。具体的に商品の特定ができない相談は商品一般として分類しています。3位の化粧品、5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ています。また、前年比で増加率が 250%と最も高かったのは空調・冷暖房・給湯設備です。給湯器の無料点検と騙って自宅を訪問し、火事やガス漏れの心配があるのですぐに買い換えないと危険だと不安をあおられて契約してしまったが、高額のため契約を取り消したいといった相談が増加したことが要因と考えられます。

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。
- ② 電話をとると非通知の相手から「未納料金を支払わないと弁護士から連絡がある。」といきなり言われた。
- ③ 不用品買取業者から何度も電話がかかってくる。

【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言葉巧みに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。

不用品買取といった訪問購入は事前に了承を得て訪問する必要があるため、繰り返し電話がかかってくることがあります。契約の意思がないことを伝えているにもかかわらず再勧誘することは禁止行為なので、相手へ伝えましょう。なお、不審な電話は自宅の固定電話に多く、電話は詐欺やトラブルのきっかけとなりかねません。そのため、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、番号非通知の電話は着信を拒否する設定にするなどの対策が有効です。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 相談その他

個人間・事業者間トラブルや相隣関係、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。また、大手通信会社より個人情報が流出したことをお詫びするハガキが届き、個人情報の悪用を不安視する相談も寄せられました。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。

3位 化粧品

(相談事例)

- ① SNSを見ていたら化粧品（美容液、育毛剤、ハンドクリーム等）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回目を送付されてきた。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。このような定期購入トラブルは5位の健康食品についても多い相談内容となります。

4位 役務その他

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 健康食品

(相談事例)

インターネット通販で通常価格より安く購入できるサプリメントを注文したら、2回目が届き、初めて定期購入だと気付いた。お試しのつもりだったので、返品したい。

【アドバイス】

このような定期購入トラブルは3位の化粧品についても多い相談内容となります。通信販売では規約に則り契約が行われるため、定期購入について同意して購入したことになってしまいます。またクーリング・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となってきます。また、事業者のホームページによっては、あたかも定期購入ではないと捉えることができるような表示もあるので注意し、購入時には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。

5. 消費生活に関する啓発活動について

令和5年度は、出前講座を27回、パネル展示を9回（明るい消費生活展1回、消費者月間5回、その他市内商業施設等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、尾道商業高等学校、尾道南高等学校、瀬戸田高等学校で若者向けの講座を、民生委員を対象に第9区民児協区、第16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、尾道市公式ライン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3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/internetsvuhiseikatusoudan.html>