

平成30年度 尾道市消費生活センター相談状況

平成30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
平成30年度	889件
平成29年度	1,018件
平成28年度	876件

平成30年度の相談件数は、前年度と比べ129件、率にすると12.7%減少しました。あたかも公的機関のような名称を騙り、金銭を要求する架空請求はがきに関する相談が、前年度に引き続き最多でした。インターネットによる有料動画や有料コンテンツ未納による架空請求メールの相談は昨年度に比べて減少したものの、新たな手口として、実在する宅配業者を装った不在通知メールが届いたという相談も寄せられています。また、インターネットなどの光回線やプロバイダの契約トラブルは前年度に引き続き相談が絶えない状況です。

2. 性別・年代別相談件数（契約当事者）

	平成30年度				平成29年度			
	男	女	その他 ・不明	計	男	女	その他 ・不明	計
20歳未満	7	6	0	13	7	6	1	14
20歳代	14	16	0	30	30	27	0	57
30歳代	24	22	0	46	29	50	0	79
40歳代	44	45	0	89	37	48	0	85
50歳代	31	67	0	98	57	124	0	181
60歳代	66	161	0	227	73	231	0	304
70歳以上	96	223	0	319	103	132	1	236
その他・不明	18	20	29	67	9	11	42	62
合計	300	560	29	889	345	629	44	1,018

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61.4%と半数以上を占めています。70歳以上が319件と最も多く、平成29年度にくらべ架空請求はがきを送付されたがどうすればよいかという相談が増えたためと考えられます。送付されてもあわてて連絡しないように、地域の人や家族が声かけするなど普段から相談しやすい環境をつくるのが大切です。

3. 商品・サービス別相談件数(上位 10 位)

順位	商品・サービス	相談件数 (平成 30 年度分)	相談件数 (平成 29 年度分)	
1	商品一般	312	[1]	305
2	放送・コンテンツ等	93	[2]	181
3	インターネット通信サービス	48	[3]	45
4	相談その他	39	[4]	42
5	健康食品	22	[5]	33
6	融資サービス	21	[9]	17
7	レンタル・リース・賃借	20	[10]	16
8	役務その他	17	[6]	29
9	電気	15	[圏外]	4
10	化粧品	14	[17]	9

(平成 29 年度分の[数字]は順位)

平成 30 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。2位の「放送・コンテンツ等」の中で有料動画等料金未納による架空請求メールの相談とあわせると、架空請求の相談が全体の約3分の1を占めています。

その他、実在する宅配業者を装い不在通知メールが届いたという相談や、主にインターネットを通じて、必ず儲かるなどを売り言葉に投資や副業の情報を売る情報商材のトラブルの相談が寄せられました。

4. 相談件数上位 5 の特徴

① 商品一般

個別の区分として分類できない商品・サービスに係る消費生活相談として、「民事訴訟最終通達書」と記載されたハガキ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 29 年度は 271 件、平成 30 年度は 240 件、昨年度とくらべ 31 件減っていますが、最も多い相談内容でした。

【アドバイス】

「ご連絡なき場合、預貯金や有価証券・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、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や、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も昨年度に引き続き多く寄せられています。

【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」「誤操作の方はこちら」等の案内があっても、事業者には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 インターネット通信サービス

「電話勧誘で今より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。

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、無料法律相談や労働相談窓口へご案内いたします。

⑤ 健康食品

インターネットや新聞の折り込み広告で、健康食品等を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、事業者には連絡しようとしても電話がつながらなかったり、連絡がつか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. 消費生活に関する啓発活動について

平成30年度は、出前講座を18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12回行いました。また、消費者教育講座として尾道市立大学へ若者向けの講座を1回、民生委員や老人クラブ女性役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（現在尾道市市民会館2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/internetsyouhiseikatusoudan.html>