

令和3年度 尾道市消費生活センター相談状況

令和3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3年度	755件
令和2年度	773件
令和元年度	860件

令和3年度の相談件数は755件で、前年度と比べ18件、率にすると2.3%減少でほぼ横ばいとなりました。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が年々減少し、令和2年度・令和3年度は数件に落ち着いたことが要因と考えられます。前年同様、新型コロナウイルスの影響で不要不急の外出を控え、自宅で過ごす時間が増えたため、訪問販売ではなく、電話勧誘やインターネットを通じたトラブルが増加傾向となりました。架空請求はがきは数件と減りましたが、はがきではなくインターネットを通じての架空請求が増加しています。インターネットなどの通信販売では健康食品や化粧品等による定期購入トラブルの相談が多く、インターネットやSNSを通じた副業サイトの情報商材トラブルも増加傾向となりました。

2. 性別・年代別相談件数（契約当事者）

	令和3年度				令和2年度			
	男	女	その他 ・不明	計	男	女	その他 ・不明	計
20歳未満	16	4	0	20	6	11	0	17
20歳代	23	27	0	50	26	18	0	44
30歳代	23	34	0	57	29	19	0	48
40歳代	38	47	0	85	32	53	0	85
50歳代	54	39	0	93	42	57	0	99
60歳代	48	66	0	114	64	68	0	132
70歳以上	128	125	0	253	132	126	0	258
その他・不明	32	12	39	83	20	19	51	90
合計	362	354	39	755	351	371	51	773

契約当事者を年代別でみると、前年同様70歳以上が253件と男女ともに最も多く、また60歳代以上が約48.6%と約半数を占めています。30歳代以下の若年層は全体を占める割合は少ないですが、前年に比べると増加傾向となりました。令和4年4月からの成年年齢が18歳に引き下げられ、18歳・19歳は一人で様々な契約ができるようになったので、今後より注意が必要です。

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3年度分)	(令和2年度分)
1	商品一般	65	[1] 68
2	インターネット通信サービス	48	[6] 36
3	化粧品	43	[7] 32
4	相談その他	40	[3] 47
5	役務その他	34	[9] 21
6	健康食品	28	[4] 45
7	融資サービス	22	[17] 12
7	娯楽等情報配信サービス	22	— —
9	紳士・婦人洋服	21	[15] 14
9	電話機・電話機用品	21	圏外 8

(令和2年度分の[数字]は順位。娯楽等情報配信サービスについては令和2年度項目なしのためデータなし)

前年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。商品・役務別件数では3位と6位となっていますが、化粧品・健康食品に通じて多いのが、定期購入トラブルです。お試しで購入したつもりが、気付かないうちに定期購入の契約をしてしまっていたという相談が増加しています。

4. 相談件数上位5の特徴

① 商品一般

携帯電話のSMS（ショートメッセージ）で大手通信会社を名乗って身に覚えのない請求がきたという相談や、クレジットカードで身に覚えのない請求がきたという架空請求の相談が最も多いです。また、宅配会社から不在メールがSMSで届き添付してあるURLをクリックしてしまったという相談も増加しています。

【アドバイス】

身に覚えのない請求については、「自宅へ出向く」「勤務先を調査」「差し押さえ」など不安をあおるような言葉があるものや、実在する大手事業所を名乗るケースがあります。不安にかられ相手に連絡してしまうと、やり取りする中で個人情報を知らせてしまったりさらに金銭を請求されることもありますので、身に覚えがない場合は決して連絡せず無視して様子を見ましょう。

宅配会社からの不在メールについては、添付してあるURLをクリックすると偽サイトが開きID・パスワード等を入力させたり、不正なアプリをインストールさせることもあります。URLにはアクセスしないように注意し、アクセスしてしまった場合でも提供元不明のアプリをインストールしたりID・パスワード等を入力したりしないようにしましょう。

② インターネット通信サービス

電話勧誘で契約してしまった光回線などのインターネットサービスを解約したい、解約したいが業者に連絡がつかないなどの相談や、解約したのに請求書が届いたといった相談が多いです。

【アドバイス】

自宅の固定回線への電話で勧誘されることがほとんどなので、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。勧誘されてもその場ですぐに申し込まず、よく検討して申し込むようにしましょう。

③ 化粧品

化粧水、歯磨き粉、除毛クリーム等の化粧品をお試しで1回だけのつもりで注文したら、2回目を送付されてきたなど、定期購入と気付かずに契約してしまっていたという相談が多いです。また、解約は電話連絡のみとなっているのにも関わらず、業者へ電話が繋がらないなどの相談が多く寄せられています。このような定期購入トラブルは6位の健康食品についても多い相談内容となります。

【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。購入画面表示をよく確認し、注文画面やメール等を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所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。スマホで注文する場合は画面が小さいため、より注意が必要です。

④ 相談その他

迷惑メールや迷惑電話に関する相談が多いです。また、国民生活センターを名乗り、個人情報が出ているという電話がかかってきたという相談もありました。

【アドバイス】

迷惑メールを完全に届かなくすることは困難なので、届いたメールは無視し、不審なことがあればすぐに相談するようにしましょう。個人情報が出ているという不安な気持ちにつけこんで、さらに個人情報を聞き出したり入力させたり、金銭を要求するケースもあるので注意が必要です。

⑤ 役務その他

初めは無料で登録した占いサイトなのに、ポイント購入を繰り返して高額課金してしまったという相談や、登録により大量の迷惑メールが届くようになったという相談が多いです。また、フリマアプリのアカウントがロックされてしまったなどの相談がありました。

5. 消費生活に関する啓発活動について

令和3年度は、出前講座を17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10区民児協区で高齢者を見守る人向け講座を行いました。

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/internetsyouhiseikatusoudan.html>