

令和 6 年度 尾道市消費生活センター相談状況

令和 6 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 6 年度	872 件
令和 5 年度	846 件
令和 4 年度	893 件

令和 6 年度の相談件数は 872 件で、前年度と比べ 26 件、率にすると約 3%増加しましたが、過去 3 年間では横ばいとなっています。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、引き続き多く寄せられています。また、不審な電話やメールに関する相談も多く、中でも海外からの着信や自動ガイダンスの電話に関する相談が増加傾向にあります。

2. 性別・年代別相談件数（契約当事者）

	令和 6 年度				令和 5 年度			
	男	女	その他 ・ 不明	計	男	女	その他 ・ 不明	計
20歳未満	10	2	2	14	10	5	0	15
20 歳代	24	↓ 18	0	↓ 42	23	29	0	52
30 歳代	↑ 35	23	0	↑ 58	17	28	1	46
40 歳代	28	↑ 46	0	↑ 74	20	28	0	48
50 歳代	56	↓ 43	0	99	44	63	1	108
60 歳代	63	↑ 73	0	↑ 136	62	65	0	127
70歳以上	146	161	2	309	148	157	1	306
その他・不明	63	44	33	140	57	38	49	144
合計	425	410	37	872	381	413	52	846

契約当事者を年代別でみると、前年同様 70 歳以上が 309 件と男女ともに最も多く、60 歳代以上が約 51.0%と半数以上を占めています。70 歳以上では、不審な電話やメール、訪問販売や電話勧誘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度と比べて横ばいとなりましたが、自動車購入や賃貸住宅、脱毛エステ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引き続き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 5 年度 順位・件数		主な相談内容
1	商品一般	137	[1]	111	不審な電話・メール・SMS、クレジットカードに関するもの
2	化粧品	67	[3]	52	定期購入の解約ができない
3	健康食品	48	[5]	37	定期購入の解約ができない
4	インターネット通信サービス	39	[8]	23	光回線変更の電話勧誘、解約
5	相談その他	35	[2]	55	個人間トラブル
6	工事・建築・加工	27	[10]	19	屋根の修理、外壁塗装
6	役務その他	27	[4]	46	特定の事業者の信憑性
8	電話機・電話機用品	22	[13]	15	携帯電話の契約・請求
9	空調・冷暖房・給湯設備	21	[6]	30	太陽光・給湯器の契約を取り消したい
9	レンタル・リース・賃借	21	[6]	30	賃貸物件の契約、退去時の費用

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。2位の化粧品、3位の健康食品については、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 170%と最も高かったのはインターネット通信サービスでした。これは、「光回線変更の電話勧誘の際に料金が安くなると言われて契約したが、一向に安くならないので解約したい。」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 国の機関や大手事業者を騙って、「2 時間後にこの電話は使えなくなります。心当たりのない方は 1 を押してください。」という、自動ガイダンスの電話がかかってきた。
- ② 「+」から始まる電話番号から着信があった。
- ③ クレジットカード会社から利用した覚えのない請求があった。

【アドバイス】

国の機関や大手電話会社を騙り、不安をあおって個人情報を入力し金銭をだまし取ろうとする詐欺電話と思われますので、指定された番号を押したり電話をかけ直したりしないようにしましょう。また、「+」から始まる番号は国際電話です。海外との電話が不要な方は、契約している携帯電話会社に申し込むと国際電話の発着信を休止することができます。固定電話については、「国際電話不取扱受付センター（☎

0120-210-364)」でも休止の申し込みができます。

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。

他にも、「クレジットカード会社から利用した覚えのない請求があった」という相談が増加しています。第三者による不正利用のおそれもありますので、不正利用が疑われる場合は、早急にカード会社に連絡するようにしましょう。また、利用明細は必ず毎月確認しましょう。クレジットカードを利用した際には、伝票や注文確認メール等は保管しておき、日付や金額等を利用明細と突き合わせて確認することも大切です。

2位 化粧品

- ① SNS を見ていたら化粧品（しわ・シミ取りクリーム、美容液、育毛剤等）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ていた。
- ② 化粧品を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。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ります。「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（本当に1回限りの購入か、2回目からはいくらか、解約方法等）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、トラブル回避のためにも最終確認画面のスクリーンショットを残しておくことが大切です。このような定期購入トラブルは3位の健康食品についても多い相談内容となります。

3位 健康食品

（相談事例）

テレビショッピング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2位の化粧品についても多い相談内容です。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、テレビショッピングでは電話注文時に販売業者から思いがけず別の商品や複数個の購入を勧められることがあります。不要な場合は断りましょう。商品が到着したら、納品書等で「定期購入」の契約になっていないかを確認し、不明点がある場合は速やかに販売業者に確認しましょう。

4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場合があります。勧誘されてもすぐに申し込まず、内容が理解できない場合や、不要な場合はきっぱりと断りましょう。

5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。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. 消費生活に関する啓発活動について

令和6年度は、出前講座を30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2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、瀬戸田高等学校、御調高等学校で若者向けの講座を、民生委員を対象に第7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) へ気軽にご相談ください。

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「広島県消費生活センター」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」（広島県消費生活センター）

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