

# センターからの

2020  
秋号

## 岡山県消費生活センター

〒700-0807 岡山市北区南方2丁目13-1  
きらめきプラザ5階  
TEL 086 (226) 1019 (2020.9月発行)

## Contents

- 消費生活に関するご相談は
- あの手この手魔の手  
～こんな「言葉」にご用心!～
- 令和元年度の消費生活相談の状況がまとまりました
- 消費生活相談事例  
「ネット通販の詐欺的サイト」
- 消費者教育教材資料表彰2020 優秀賞受賞
- 令和2年度消費生活講座ご案内

# お便り

## 消費生活に関するご相談は

### ●岡山県消費生活センター相談ダイヤル

岡山 …… **086 (226) 0999** 火曜日～日曜日 9:00～16:30

津山分室 …… **0868 (23) 1247** 月曜日～金曜日 9:00～12:00・13:00～16:30

### ●消費者ホットライン 局番なし 188 (身近な消費生活相談窓口につながります。「188泣き寝入り」で覚えてください。)

### ●岡山県消費生活センター FAX:086 (227) 3715

e-mail: [syohi@pref.okayama.lg.jp](mailto:syohi@pref.okayama.lg.jp)

Twitter アカウントID @SyohiOkayamaken

### ●消費のアドバイス 山陽新聞 毎月1回掲載

## あの手この手魔の手 こんな「言葉」にご用心!

### 「限定価格」「特別価格」 ……今だけお得

テレビやインターネットを見て、ラジオを聞いて、「今から〇〇分以内半額」お得と思って電話をかけて健康食品を申し込んだ。そのあと定期的に定価で届く!

#### 対応策

- 本当に一回だけの購入でよいのか確認
- 通信販売にはクーリング・オフはありません。返品特約など契約条件を確認



### 「点検は無料です」 ……今すぐ工事しないと危ない

点検に来た事業者に「今すぐ工事をしないと危ない」などと言われて、思わず高額な契約をしてしまった!

#### 対応策

- 本当その工事が必要ですか? 契約する前にまず相談
- 事業者が自宅を訪問する訪問販売にはクーリング・オフ制度があります



# 令和元年度の消費生活相談の状況がまとまりました

- 令和元年度に当センターが受け付けた相談件数は7,818件で、前年度(8,419件)に比べ601件(7.1%)減少しています。
- 相談の総件数は、平成16(2004)年度の26,208件をピークに減少傾向にあります。
- ハガキやメールによる不当架空請求は依然として多いが、昨年度の半分(980件減少、51.2%)まで減少しており、減少の主な理由となっています。
- 一方、架空請求を除く相談は増加しており、商品・サービス別では、健康食品、化粧品等の相談が増加しています。これは、ネット通信販売で、広告を見て初回だけと思い注文したが定期購入になっていたもので、中学生から高齢者まで幅広く相談がありました。
- 令和元(2019)年度は10月の消費税増税に関する相談、2～3月には新型コロナウイルス関連の相談が主な増加の原因となっています。  
 消費税増税に関する相談 年60件                      新型コロナウイルス関連 年140件

## 1 相談内容及び件数

順位	相談内容	件数			備考
		R元年度	H30年度	H29年度	
1	商品一般	1,087	1,728	1,862	商品の相談であるが商品を特定できないもの(架空請求はがき等)
	うち不当(架空)請求	578	1,332	1,441	
2	放送・コンテンツ等	777	1,023	1,884	ワンクリック請求、出会い系サイト、オンラインゲーム等の利用など
	うち不当(架空)請求	341	563	1,413	
3	健康食品	439	306	280	サプリメント・酵素食品・青汁等の通信販売など
4	役務その他	338	263	299	結婚相手紹介、廃品回収サービスなど
5	レンタル・リース・貸借	304	348	368	賃貸アパート、借家など
6	インターネット通信サービス	298	443	462	光回線の乗り換え、プロバイダの変更など
7	化粧品	268	161	131	乳液、美容液、養毛剤、脱毛剤など
8	工事・建築・加工	202	218	171	新築工事、増改築工事、塗装工事など
9	移动通信サービス	189	207	233	携帯電話・スマートフォンなどの付帯サービスなど
10	自動車	175	154	159	中古車、修理サービスなど
	その他	3,741	3,568	3,772	
	不当(架空)請求	934	1,914	2,875	-
	不当(架空)請求以外	6,884	6,505	6,746	-
	合計	7,818	8,419	9,621	-

## 2 契約当事者年代別相談件数

年代	令和元年度		平成30年度	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)
20歳未満	219 (21)	2.8 (2.2)	166 (37)	2.0 (1.9)
20歳代	677 (39)	8.7 (4.2)	586 (68)	7.0 (3.6)
30歳代	593 (50)	7.6 (5.4)	606 (71)	7.2 (3.7)
40歳代	843 (92)	10.8 (9.9)	900 (183)	10.7 (9.6)
50歳代	814 (127)	10.4 (13.6)	1,116 (376)	13.2 (19.6)
60歳代	903 (167)	11.6 (17.9)	1,177 (480)	14.0 (25.1)
70歳以上	1,753 (302)	22.4 (32.3)	1,801 (504)	21.4 (26.3)
不明	2,016 (136)	25.7 (14.5)	2,067 (195)	24.5 (10.2)
合計	7,818 (934)	100.0 (100.0)	8,419 (1,914)	100.0 (100.0)

備考：( ) は内数で、不当(架空)請求の件数とその割合



# ～新型コロナウイルスに関連する相談が140件～

## 3 若者・高齢者からの相談内容 <29歳以下の年代からの相談件数>

順位	相談内容	件数
1	放送・コンテンツ等	166
2	健康食品	77
3	化粧品	69
4	レンタル・リース・貸借	41
5	商品一般	38
6	自動車	32
7	理美容	30
8	紳士・婦人洋服	29
9	ファンド型投資商品	25
	電気	25
	その他	364
合計		896

## <65歳以上の年代からの相談件数>

順位	相談内容	件数
1	商品一般	472
2	放送・コンテンツ等	165
3	健康食品	109
4	インターネット通信サービス	105
5	役務その他	94
6	化粧品	60
	工事・建築・加工	60
8	他の保健福祉	57
9	移动通信サービス	52
10	生命保険	48
	その他	1,000
合計		2,222

## 4 新型コロナウイルス関連相談 内容及び件数

順位	相談内容	件数
1	キャンセル関係	58
2	マスク不足等	26
3	その他	56
合計		140



## 5 令和元年度の相談事例から

### ●健康食品

スマホでダイエットサプリメントを探し、初回100円のモニター価格で購入できる広告を見つけて購入した。サプリメントと一緒に届いた100円の払込書で支払いをしたが、改めて通販サイトを確認すると、サプリメントは定期購入で、初回のみモニター価格の100円で、数日後に2回目として4カ月分が一括で届き、4万円の支払いが必要であることがわかった。未成年で親の同意を得ないまま注文してしまったので、2回目以降は解約したいが、どうすればよいか。

#### アドバイス

ホームページの広告を見て、安く購入できると1回だけのつもりで申し込んだら、定期購入が条件になっていた、という相談が多く寄せられています。定期購入の条件によって、途中で解約できなかったり、業者に連絡がつかなくなったりすることがあります。インターネットで申し込むなどの通信販売には、クーリングオフはありません。商品を購入する前に、契約内容をしっかり確認することが大切です。困った時には、お住まいの消費生活相談窓口にご相談してください。

### ●結婚式

コロナウイルスの影響で5月の結婚式をキャンセルしたら、50%のキャンセル料を請求された。1カ月以上前なのに高すぎる。どうしたらよいか。

#### アドバイス

新型コロナウイルスの関係で結婚式や旅行のキャンセルについての相談が寄せられています。キャンセル料については、原則約款に従うこととなりますが、消費者契約法により、事業者が生じる平均的な損害額を超える部分は無効となります。式場にキャンセル料の根拠を尋ねるなどしてよく話し合ってみてください。困った時には、お住まいの消費生活相談窓口にご相談してください。



## ●消費生活相談事例●

### ネット通販の詐欺的サイト



SNSの広告で見つけた13000円の洋服をスマホで注文して、クレジットで支払ったが、受付メールが届かない。調べてみると住所は書かれておらず、電話をかけてもつながらない。問合せメールから問合せでもエラー表示が出る。だまされたようだ。どうすればよいか。  
(津山市：女性)

### 消費者へのアドバイス

インターネットの通販サイトで商品を購入したものの、「お金を支払ったのに商品が届かない」「粗悪なコピー品が届いた」「事業者と連絡が取れない」など、詐欺的サイトによるインターネット通販のトラブルが多数発生しています。

ネット通販を利用する時は、サイトの情報や評判をよく調べたりして、信頼できるサイトか確認してください。「正規の値段より極端に安価」「サイトに正確な事業者情報(住所、電話番号)の記載がない」「支払方法が銀行振込みのみで個人名義の口座」等の場合は注意が必要です。

詐欺的サイトのなかには、カード決済に見せかけてカー

ド情報を盗み取る手口もあります。商品を注文し、クレジットカード番号を入力したがエラーになり、問合せにも返信がなかったが、その後カードに覚えのない商品代金の請求があったというトラブルもあります。このような場合には、すぐにクレジット会社に相談しましょう。併せて悪用防止のため、カード番号の変更を申し出てください。

代金を支払ってしまうとお金を取り戻すことは困難です。少しでもおかしいと思ったら、利用しないことも一つの方法です。

困ったときは、すぐにお住まいの地域の消費生活相談窓口(消費者ホットライン ☎188)に相談してください。

岡山県消費生活センター 086-226-0999

## 消費者教育教材資料表彰2020 優秀賞受賞

岡山県が作成した教材が、公益財団法人消費者教育支援センターの消費者教育教材資料表彰2020「優秀賞」を受賞しました。

### 受賞作品

#### 視覚障害のある人のための消費者教育教材

- 生活の中にある「契約」ってなんだろう?教材パック
- 安全にインターネットショッピングをしよう教材パック

岡山県消費生活センター 刊行物の紹介

検索



公益財団法人 消費者教育支援センター 主催  
消費者教育教材資料表彰2020  
優秀賞



## 令和2年度 消費生活講座

消費者の皆さんに身近なテーマを取り上げて、日常生活に役立つ情報を提供します。

回	日時	テーマ	場所
1	9月11日(金曜日) 13:30 ~ 15:00	●キャッシュレス時代の賢い消費者 講師：公益社団法人 全国消費生活相談員協会	
2	11月27日(金曜日) 13:30 ~ 15:00	●今どきの冷凍食品活用術 ~ロスなし、手間なし、見映えよし~ 講師：一般社団法人 日本冷凍食品協会 広報部長 三浦 佳子	きらめきプラザ 401会議室
3	1月22日(金曜日) 13:30 ~ 15:00	●災害におけるお金の備え ~支援制度や保険の知識を学ぼう~ 講師：岡山県金融広報アドバイザー 佐藤 香名	

受講希望の方は、岡山県消費生活センターに電話、FAX、または電子メールでお申し込みください。

TEL 086-226-1019 FAX 086-227-3715 電子メール syohi@pref.okayama.lg.jp

※参加費無料。来場には公共交通機関をご利用ください。

定員50名、先着順です。日時、講師、会場等が変更となる場合があります。