

センター からの



2021
秋号

お便り

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 (2021.9月発行)

Contents

- 消費生活に関するご相談は
- やめられない!? 占いサイトに気を付けて
- 令和2年度の消費生活相談の状況がまとまりました ～新型コロナウイルスに関連する相談が811件～
- 消費生活相談事例「暮らしのレスキューサービス」でのトラブルに注意
- 一方的に送り付けられた商品は直ちに処分可能に!
- 令和3年度消費生活講座ご案内

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^{しや}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

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

2022年(令和4年)4月1日から、成年年齢が18歳に引き下げられます

やめられない!? 占いサイトに気を付けて

占いサイトの広告を見て、無料で鑑定してくれるというのでサイトに登録した。占い師から「あなたには強い守護霊がいる」などというメッセージをもらい、信用してしまった。その後、占い師が指示する言葉を送り返すように言われ、返信し続けた。やりとりには有料のポイントが必要で「今やめたら幸せは来ない」と言われ、コンビニの電子マネーでポイントを購入し、気が付いたら約120万円も支払っていた。

(60歳代 女性)

- 占いサイトの中には、インターネットやSNS広告等で「無料鑑定」とうたっていても有料のやりとりへ誘導させるサイトもあります。また、氏名や生年月日、メールアドレス等の個人情報を入力すると、大量の迷惑メールが届くこともあります。無料だからといって、気軽に登録しないでください。
- やりとりをすることで有料ポイントを消化させられることがあります。金運や恋愛運等について良い言葉が書かれたメッセージが届いても、安易に返信してはいけません。
- 怪しい、やめたいと思ったら、退会する前にやりとりの内容などをスクリーンショット等で残しておきましょう。支払った料金等の返金を求めるための証拠となります。
- 不審に思ったり困ったりしたときは、すぐにお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

(独立行政法人国民生活センター「見守り新鮮情報 第393号」より)



令和2年度の消費生活相談の状況がまとまりました

- 令和2年度に当センターが受け付けた相談件数は8,915件で、前年度(7,818件)に比べ1,097件(14.0%)増加しています。
- 増加している相談は、他の保健衛生品(150件、238.1%増加)、移動通信サービス(46件、24.3%増加)、健康食品(82件、18.7%増加)などです。
- 新型コロナウイルスに関連する相談件数は、811件ありました。

1 相談内容及び件数

順位	相談内容	件数			備考
		R2年度	R元年度	H30年度	
1	商品一般	1,063	1,087	1,728	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	218	578	1,332	
2	放送・コンテンツ等	879	777	1,023	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	308	341	563	
3	健康食品	521	439	306	サプリメント・酵素食品・青汁等の通信販売など
4	レンタル・リース・貸借	348	304	348	賃貸アパート、借家など
5	役務その他	305	338	263	結婚相手紹介、廃品回収、持続化給付金の手続きサポートなど
6	化粧品	276	268	161	乳液、美容液、養毛剤、脱毛剤など
7	移動通信サービス	235	189	207	携帯電話・スマートフォンなどの付帯サービスなど
8	インターネット通信サービス	222	298	443	光回線の乗り換え、プロバイダの変更等の電話勧誘
9	他の保健衛生品	213	63	28	マスク、除菌剤など
10	工事・建築・加工	202	202	218	新築工事、増改築工事、塗装工事など
	その他	4,651	3,853	3,694	
	不当(架空)請求	537	934	1,914	-
	不当(架空)請求以外	8,378	6,884	6,505	-
	合計	8,915	7,818	8,419	-

(注)不当(架空)請求の合計件数は、「融資サービス」(114件)に関する不当(架空)請求の件数(11件)を含む。

2 契約当事者年代別相談件数

年代	令和2年度		令和元年度	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)
20歳未満	242	2.7	219	2.8
20歳代	817	9.2	677	8.7
30歳代	757	8.5	593	7.6
40歳代	984	11.0	843	10.8
50歳代	994	11.1	814	10.4
60歳代	953	10.7	903	11.6
70歳以上	1,709	19.2	1,753	22.4
不明	2,459	27.6	2,016	25.7
合計	8,915	100.0	7,818	100.0

～新型コロナウイルス関連の相談811件～

3 若者・高齢者からの相談内容（括弧書きは前年度）

<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	231(166)
2	健康食品	93(77)
3	レンタル・リース・貸借	54(41)
4	商品一般	51(38)
5	化粧品	44(69)
6	理美容	40(30)
7	自動車	34(32)
8	冠婚葬祭	31(10)
9	他の教養・娯楽	29(18)
10	移動通信サービス	27(20)
	その他	425(395)
合計		1,059(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	344(472)
2	放送・コンテンツ等	167(165)
3	健康食品	117(109)
4	インターネット通信サービス	83(105)
5	役務その他	81(94)
6	移動通信サービス	74(52)
7	他の保健衛生品	73(30)
8	工事・建築・加工	67(60)
9	化粧品	59(60)
10	他の行政サービス	45(23)
	その他	1,089(1,052)
合計		2,199(2,222)

4 新型コロナウイルス関連相談件数

相談内容	件数
キャンセル関係	160
内 結婚式	64
マスク関係	147
悪質商法等	37
内 持続化給付金	15
その他	467
合計	811



5 令和2年度の相談事例から

●脱毛剤（定期購入）

スマホで動画再生アプリを見ているとき、脱毛剤が初回500円とのバナー広告があったので、アクセスして住所、電話番号、生年月日を入力して申込んだ。後で、2回目以降が5,980円で、5回購入が条件の契約であることがわかった。総額で24,420円になるが、とても払えない。やめることはできるか。

アドバイス

ホームページの広告などを見て、安いからと1回だけのつもりで申し込んだら、定期購入が条件だった、という相談が多く寄せられています。購入時の条件によって、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・オフ制度は適用されません。商品を注文する前には、契約内容や条件をしっかりと確認することが大切です。

●光回線サービス契約

大手通信事業者の子会社を名乗り、通信料金が「安くなる」と電話勧誘があった。尋ねられるままに質問に答えたが、その後口座引き落とし額が増えていた。確認すると、光コラボ事業者から「転用処理を行い契約先を変更した」という文書が届いていた。解約して元に戻したい。

アドバイス

大手通信会社を名乗り、実際は関係のない事業者が勧誘をしているケースがあります。勧誘を受けたときには、事業者名やサービス内容、月額料金や解約料などをよく確認しましょう。知らないうちに他のオプションサービスとセットになって却って高い支払いになることもあります。勧誘されてもすぐに契約しないで、現在の契約と新しい契約の内容を十分に比較・検討して、必要がなければ、きっぱり断りましょう。

困った時には、お住まいの消費生活相談窓口にご相談ください（消費者ホットライン 188）

●消費生活相談事例●

「暮らしのレスキューサービス」でのトラブルに注意



蛇口から水が漏れていたため、慌てて修理業者をネットで調べ「見積もり・出張無料」とうたっている業者に電話で依頼した。来訪した担当者に料金を訪ねたが、「実際に作業をしてみないと分からない」と言われた。作業に取り掛かるとあちこちに不具合があると言われ、作業後10万円を請求された。高額なうえに、後で確認してみると作業が雑で納得できない。
(岡山市：女性)

消費者へのアドバイス

水漏れ修理、トイレ修理、鍵開け、害虫の駆除等、日常生活でのトラブルに事業者が対処する、いわゆる「暮らしのレスキューサービス」は、専門的な技術や知識がない消費者が困ったときの手助けとなる一方、料金や作業内容等で事業者とトラブルになったという相談が寄せられています。

「見積もり無料」の広告を見て蛇口の水漏れを確認してもらったら、見積もりにかかった費用を請求されたというケースもあります。

暮らしのレスキューサービスは、トラブルの発生状況や内容が様々であり、広告に「基本料金××円」等と表示されている場合でも、状況次第ではさらに修理が

必要な場合もあります。作業前に作業内容や料金等を確認し、納得できない場合はその場で契約しないようにしましょう。

慌てて事業者を呼んでしまいがちですが、契約する場合は複数社から見積もりを取って、作業内容や料金をよく確認しましょう。

日頃から水漏れや鍵開け等緊急を要するトラブルの発生に備え、初期対応や安心して依頼できる事業者の情報を集めておきましょう。水漏れの場合は、自宅の止水栓の位置と締め方を確認しておくといでしょう。

困ったときは、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

一方的に送り付けられた商品は直ちに処分可能に！

事例

カニを購入するよう勧誘の電話があったが、「購入しない」と断り電話を切った。数日後、また「カニを送った」と電話があったが、どうしたらよいか。



●代引き配達で商品が届いても、購入の申込みや承諾をしていなければ、契約は成立しません。商品の受け取りや、代金の支払には応じないようにしましょう。商品勧誘の電話があったら、事業者名を確認して記録に残しておきましょう。

令和3年7月 特定商取引法が改正されました

一方的な送り付け行為への対応3箇条

その1：商品は直ちに処分可能

注文や契約をしていないにもかかわらず、金銭を得ようとして一方的に送り付けられた商品については、消費者は直ちに処分することができます。

その2：事業者から金銭を請求されても支払不要

一方的に商品を送り付けられたとしても、金銭を支払う義務は生じません。また、仮に消費者がその商品を開封や処分しても、金銭の支払は不要です。事業者から金銭の支払を請求されても、応じないようにしましょう。

その3：誤って金銭を支払ってしまったら、すぐ相談

一方的に送り付けられた商品の代金などを請求され、支払義務があると誤解して、金銭を支払ってしまったとしても、その金銭については返還を請求することができます。

対応に困ったら、消費者ホットライン188へ相談しましょう。

令和3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
3	11月19日(金曜日) 13:30 ~ 15:00	●人生100年時代のライフプラン 講師：岡山県金融広報アドバイザー 鶴田 宣子	きらめきプラザ 301会議室

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

※定員100名、先着順です。参加費無料。会場には公共交通機関を利用し、マスクの着用など感染防止対策にご協力ください。日時、講師、会場等が変更となる場合や新型コロナウイルス感染症の感染状況によっては中止になる場合があります。