

くらしのかわら版

第48号

平成29年8月発行

第48号の内容



▼平成28年度の消費生活相談の状況

高齢者の相談件数は全体の3割！5年連続3,000件超え

不当請求の相談が依然として高水準

インターネット通販の契約トラブルが4年で2倍に！

▼9月18日（月・祝）消費生活フェスタを開催します！

平成28年度の消費生活相談の状況

インターネット関連の相談件数が突出！高齢者の相談件数は全体の3割



平成28年度中に県内の消費生活相談窓口で受け付けた相談は、12,577件で、前年度（13,337件）に比べ760件、5.7%減少しました。特徴は次のとおりです。＜詳細は当センターHP：<http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/gaiyo/files/20170721.pdf>>

- 1 高齢者の相談件数は引き続き高水準で推移（全体の3割）
- 2 不当請求の相談が依然として高水準
- 3 インターネット通販の契約トラブルが4年で2倍に

1 高齢者の相談件数は全体の3割！5年連続3,000件超え

高齢者（65歳以上）の相談件数は3,751件となり、平成24年度以降5年連続で3,000件を超え、依然として高い水準で推移しています。全相談に占める割合は29.8%と約3割を占めており、滋賀県の高齢者人口の割合（24.8%）を上回り、高止まりの状況となっています。

・ **高齢者は、**日中に在宅していることが多いため電話や訪問がしやすく、年金で定期的な収入が見込まれることなどから、**悪質業者から狙われやすくなっています。**



少しでも業者の言動に不審な点を感じたらきっぱりと勧誘を断りましょう。

・ **高齢者に対しては、家族、地域などの見守りが非常に重要です。**

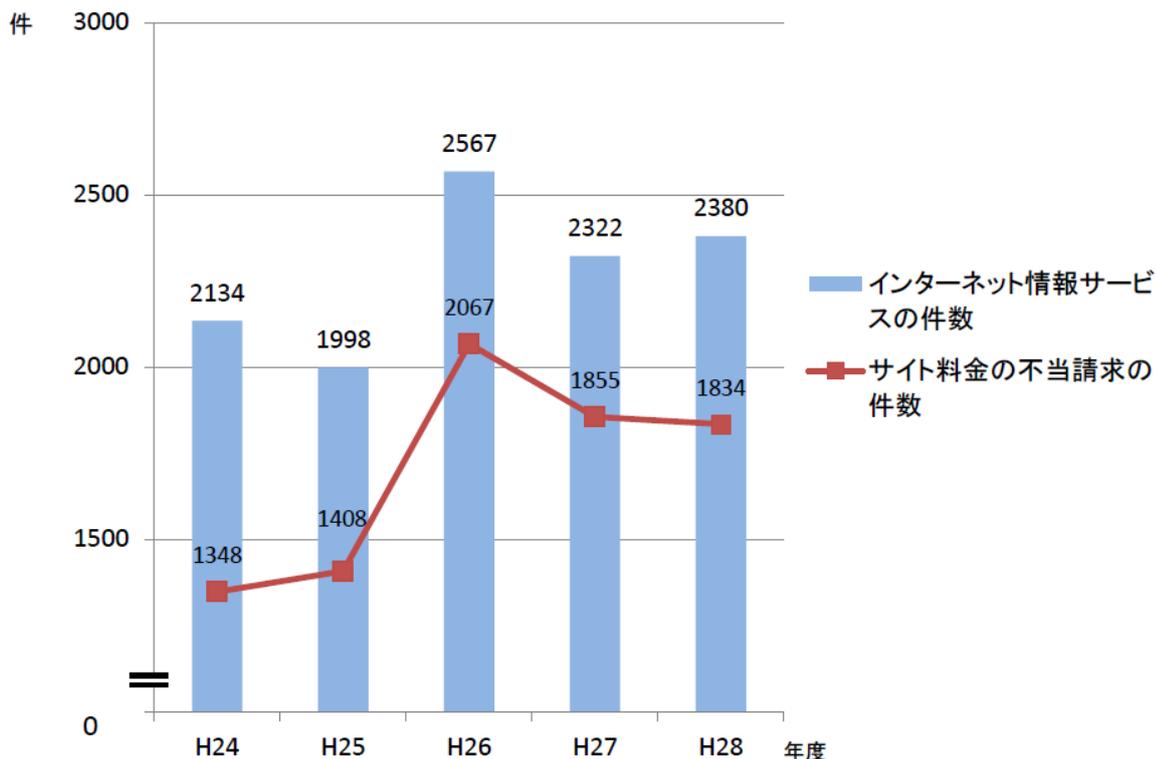
- ①声をかける（困っていることはないか聞いてみる）
 - ②話を聞く（一緒に解決方法を考える）
 - ③つなぐ（被害にあっていたら消費生活センターへの相談をすすめる）
- ことを心がけましょう。

2 不当請求の相談が依然として高水準

出会い系サイトやオンラインゲーム、インターネット上でダウンロードするセキュリティソフトなどの情報サービスに関する「インターネット情報サービス」の相談件数が前年度に引き続き最も多く、2,380 件でした。

そのうち、アダルトサイト等のワンクリック請求や架空請求といった「サイト料金の不当請求」が相談の8割近く（1,834 件）を占め、依然として高い水準で推移しています。

【インターネット情報サービスの相談件数推移】



《事例①・・・実在の事業者を騙る架空請求》

スマートフォンに「有料動画料金の未納がある」というSMS（ショートメッセージサービス）がきたが、全く心当たりがなかったので、表示されていた動画配信サービス事業者の相談窓口で電話をした。すると「料金は遅延損害金を合わせて20万円」「1時間以内にコンビニで電子マネーのギフトカードを購入し、その後電話で指示をするので連絡するように」と言われた。支払わなければならないか。（70歳代 女性からの相談）

- ・覚えのない請求メールなどには、相手の連絡先が記載されていても、**絶対に連絡しない**ようにしましょう。業者へ連絡を取ると個人情報を伝えることになり、さらに請求を受けるおそれがあります。
- ・相手から**言われるままにギフトカードなどを購入したり、ギフトカードの番号を伝えたりしない**ようにしましょう。相手にカード番号を伝えることはお金を渡したのと同じこととなり、その価値を取り戻すのは困難になります。

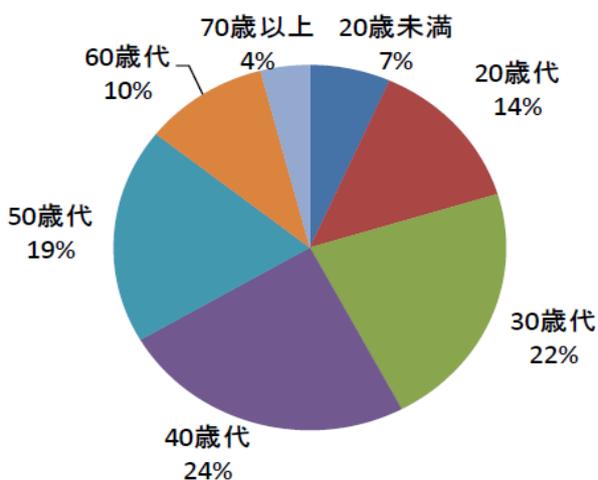
3 インターネット通販の契約トラブルが4年で2倍に！

インターネット通販の相談件数は、前年度の602件から754件へと25%増加しました。平成24年度の332件と比べると2倍以上に増加しています。

インターネット通販の契約者年齢別割合をみると、すべての年代においてインターネットを利用して商品を購入し、契約トラブルになっていることがわかります。

また、健康食品や化粧品などのインターネット広告を見て、お試し1回限りで安く購入できると思って契約したが、実際には複数回の購入が条件となっていた、という定期購入のトラブルが急増しており、前年度の75件から162件へと2倍以上となっています。

【インターネット通販の契約者年齢別割合】



【商品上位5品目】

順位	商品名	件数
1	健康食品	135
2	化粧品	67
3	紳士・婦人洋服	61
4	飲料	43
5	靴	29

【定期購入のトラブル件数推移】

年度	件数
H28	162
H27	75
H26	30

《事例②・・・お試しのはずが定期購入となっていた健康食品》

インターネット広告で、「お試し1か月 500円のサプリメント」と表示されていたので1回限りだと思い申し込んだ。商品到着後、「4か月必須コース」だと気づいた。返品したい。(40歳代 女性からの相談)

- ・ 契約内容や解約条件について**広告の内容を十分確認してから申込み**ましょう。インターネットの注文画面を印刷したり、注文確認メールを保存しておきましょう。
- ・ 広告に「お試し(価格)」「初回〇円」「送料のみ」などの表示があるときは、①**定期購入が条件になっていないか**、②**定期購入期間内に解約が可能か**、③**解約の申し出先や方法(電話・メール等)**などについて、商品を購入する前に**十分確認**しましょう。

◆◇「困ったな」「変だな」と思ったら1人で悩まず

すぐに消費生活相談窓口にご相談ください◆◇



滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

平日・土日 午前9時15分から午後4時まで 祝日、年末年始は除く

消費者ホットライン ☎188 (いやや!)

県の消費生活センターや最寄りの市町の相談窓口につながります

滋賀県
Shiga Prefecture

消費生活フェスタ!

ご当地キャラ
全力応援!



滋賀レイクスターズチアスクール チアダンス!



見 て 学 んで 楽 しんで

「かしこい消費者」 になろう!

滋賀県警察音楽隊 大演奏!



彦根総合高校 書道パフォーマンス!



オリジナル貯金箱作り
& DVD上映会
2階研修室でやってるよ!



9. 18 (祝)

13:30~15:30 参加無料

会場: ビバシティ彦根
1階 センターフラザ

※ 消費生活啓発パネル展示は15日(金)~20日(水)

問合せ先: 滋賀県消費生活センター
滋賀県彦根市元町4-1 TEL: 0749-27-2234

主催: 滋賀県、滋賀県金融広報委員会 参加団体: 滋賀県警察本部、彦根市、長浜市、近江八幡市、草津市、甲賀市、米原市、愛荘町、豊郷町、多賀町、滋賀県地球温暖化防止活動推進センター、特定非営利活動法人 消費者ネット・しが、独立行政法人 製品評価技術基盤機構 (NITE)、公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS)

9月18日(月・祝)に消費生活フェスタを開催します! 消費生活について楽しみながら学べるパネル展示や製品事故の事故品・実験品の展示、彦根総合高校による書道パフォーマンスなど楽しいステージイベントが盛りだくさん! ご当地キャラも登場します!
主催・問い合わせ: 滋賀県消費生活センター ☎0749・27・2234

「くらしのかわら版」第48号(平成29年8月発行)

滋賀県消費生活センター

〒522-0071 彦根市元町4-1 TEL 0749-27-2234 FAX 0749-23-9030

ホームページ <http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/> (パソコン)

<http://www.pref.shiga.lg.jp/mobile/shohi/> (携帯端末)



次号は、平成29年10月下旬に発行予定です。