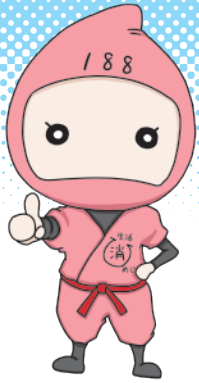


消費生活 センターだより

発行 姫路市消費生活センター

- 新型コロナウイルス 正確な情報をもとに冷静な対応を
- 令和元年度 消費生活相談概要がまとまりました
- 水回りの修理トラブルはあわてずに
- 消費生活センターが行う啓発事業のご案内
- 令和2年国勢調査を装った「かたり調査」にご注意ください



姫路市消費生活センター
啓発キャラクター
いややっ娘

新型コロナウイルス 正確な情報をもとに冷静な対応を

新型コロナウイルスに便乗した消費者トラブルの相談が寄せられています。行政から委託されたという業者などからの怪しい電話や訪問、心当たりのない送信元からの不審なメール・SMSなど、怪しい・おかしいと思うものには反応しないようにしましょう。少しでも疑問を感じた場合や、トラブルに遭った場合は、早めに消費生活センターにご相談ください。

【消費者ホットライン☎188 (いやや)】

「新型コロナウイルス予防に効果あり」等の 広告表示に注意!!

消費者庁は、新型コロナウイルスの予防効果を標ぼうする商品等の不当表示に対する監視指導を実施しています。*現時点で、健康食品、除菌スプレー等の商品については、新型コロナウイルスに対する効果を裏付ける根拠は認められていませんのでご注意ください。

*新型コロナウイルスについては、その性状特性が必ずしも明らかではなく、かつ、民間施設における試験等の実施も不可能な現状において、新型コロナウイルスに対する予防効果を標ぼうするウイルス予防商品については、現段階においては客観性及び合理性を欠くものと考えられます。

根拠のない商品にご注意ください。

新型コロナウイルスに
感染しない
健康体になるサプリ



マイナスイオンで
新型コロナウイルス
撃退!!



新型コロナウイルスが
消滅するスプレー



首にかけるだけで
新型コロナウイルスを
ブロック



令和元年度に姫路市消費生活センターに寄せられた新規相談件数は3,940件、継続相談件数は1,771件、受付総数は5,711件でした。新規相談件数は、前年度4,229件から289件減少しています。

契約当事者※を男女別で見ると、女性の割合が若干多く、年齢割合では、男女共70歳代以上が最も多く、男性は24.0%、女性は22.6%を占めました。

※契約当事者とは、相談者とは別に消費生活上の取引をした当事者を把握するため、相談の動機となる消費生活上の行為をした当事者のこと。



令和元年度に姫路市消費生活センターに寄せられた消費生活相談の概要がまとまりました。その結果をお知らせします。

相談件数ワースト10

商品・役務	件数・前年度件数・増減	主な内容
放送・コンテンツ等	420件 前年494件 74減	携帯電話に「2億円当たりました」とメールが届き、賞金を手に入れるためにATMで操作するよう書いてある。どうすればいいのかわからないのか。
商品一般 (架空請求等)	344件 前年710件 366減	私の携帯電話のアカウントが通販サイトで不正使用された。すぐに業者に申し出ると、調査すると言われたが、取引の取消はされるのか。
健康食品	284件 前年176件 108増	ネット通販でダイエットサプリを購入。体に合わず解約を申し出たところ、定期コースであり、4回購入が必要と言われた。体に合わないのに契約し続けたいと聞けないのか。
レンタル・リース・賃借	198件 前年185件 13増	18歳の時に成人式の振袖のレンタル契約をしたがキャンセルしたい。まだ成人式まで1年もあるのにキャンセル料が高額過ぎる。
工事・建築・加工	174件 前年161件 13増	自宅の全面リフォームをしたが、床に傾斜があるなど不具合が多発。修復を求めているが、なかなか対処されない。今後どうしたらいいだろうか。
化粧品	156件 前年77件 79増	18歳の息子が1回だけ購入の除毛クリームを注文したが、定期コースだとわかったのでキャンセルしたい。キャンセルできるだろうか。
インターネット 通信サービス	122件 前年108件 14増	今より料金が安くなりネット環境が良くなると言われたので光回線の契約をしたがすぐにフリーズして動かない。説明と違うので解約したい。
修理・補修	94件 前年72件 22増	トイレが詰まり、ネットで調べた業者に来訪を依頼。業者からはトイレを確認して、25万円かかると言われ承諾したが高額すぎないか。本当にこれくらいかかるのか教えて欲しい。
移动通信サービス	94件 前年91件 3増	昨日ショッピングモールの催事場でモバイルWi-Fiルーターの契約をしたが解約したいので、クーリングオフの方法を教えてください。
自動車	75件 前年89件 14減	中古車の検索サイトで見つけた軽自動車を注文して、代金を払ったが車を送ってくれない。苦情を言っても対応がなく困っている。どうしたらいいのかわからないのか。

◆「放送・コンテンツ」に関する相談は、昨年度に引き続き減少傾向。

「突然スマホに身に覚えのない有料動画の未納料金を支払うようショートメッセージが届いた」などのインターネットを使った架空請求に関する相談が減少しました。しかし、副業や投資、ギャンブル等でお金儲けのノウハウと称してインターネットなどで売買される「情報商材」に関する相談は前年度に引き続き増加しています。「簡単な作業で」「サポートします」「確実に儲かる」などと勧誘されたが儲からず、事業者と連絡をとると「もっと良い」という商材を勧められ、さらに高額な契約をしてしまったというものです。

儲かるかも!!



◆「健康食品」と「化粧品」では、定期購入トラブルに関する相談が依然多い。

「お試しのつもりで注文したら定期購入になっていた」といった相談が、依然として多く寄せられています。また、通販で購入したが「身体に合わない」「肌に合わない」などの理由で、解約したいがなかなか連絡がとれないという相談も増えています。



◆「商品一般」に関する相談は 昨年度からは減少。

自宅に法務省などの行政機関名で「総合消費料金の訴訟通告」というハガキが届く架空請求の相談がほとんどなかったことにより、前年度からは半減しています。これは、消費者庁をはじめ、消費生活センター等の啓発活動が功を奏したものと考えられます。それに代わって19年度は、**宅配業者を騙ったショートメッセージによるフィッシング詐欺**が急増しました。スマートフォンの普及に伴い、中高年からの相談も多く寄せられました。

◆「工事・建築・加工」は、家の新築やリフォームに関する相談が多い。

主な内容としては「業者の対応」「工事価格」「施工技術」「アフターメンテナンス」があげられます。また、最近地震や豪雨などの災害が頻発しており、「突然、来訪した事業者から『**火災保険金で工事ができる**』と言われ外壁工事を契約した。内容が不審なので解約したい」「**手続代行サービス**をされると言われて契約し、高額な手数料を取られたが、自分でもできる手続だった」といった相談が寄せられています。



|| 水回りの修理トラブルはあわてずに ||

～修理依頼は慌てず落ち着いて～

「蛇口から水漏れが!」「トイレが詰まった!」など、突然発生する水回りのトラブル。慌ててインターネット検索やマグネット広告などを見て業者に修理を依頼したところ、思いがけない高額な料金を請求されたという相談が依然多く寄せられています。



急な水回りの修理の際は、次の点にご注意ください。

- 修理費用は、作業内容や時間などにより大きく変わります。広告などに表示されている料金をうのみにしないようにしましょう。
- 契約をせかされても、一旦冷静になり料金や作業内容を確認し、納得できない場合はきっぱりと断りましょう。
- 最初に依頼した修理と異なることを勧められてもすぐに契約せず、本当に必要な工事なのかを考え、複数の業者に見積りを依頼するなどして慎重に対応しましょう。



水道の止水栓を締めると水は一旦止まります。日頃から自宅の止水栓や元栓の位置と締め方を確認しておきましょう。トイレの詰まりは、市販のラバーカップを使って、簡単に直せることもあるので、業者を呼ぶ前に試してみましょう。本市の指定業者を調べておくなど、事前に情報を集めておくことも大切です。本市の指定業者はホームページに掲載しています。

水道の止水栓を締めると水は一旦止まります。日頃から自宅の止水栓や元栓の位置と締め方を確認しておきましょう。トイレの詰まりは、市販のラバーカップを使って、簡単に直せることもあるので、業者を呼ぶ前に試してみましょう。本市の指定業者を調べておくなど、事前に情報を集めておくことも大切です。本市の指定業者はホームページに掲載しています。



止水栓の場所
check!



業者を呼ぶ前にラバーカップで試してみましょう



～消費生活センターより一言～

消費生活センターは、最も身近な相談窓口です。どんな小さな疑問でも相談することで適切な対応方法を知ることができます。大切なのは、一人で悩まず、すぐに相談することです。どうぞ気軽にご相談ください。また、まわりに悩んでいる人がいたら、ぜひ相談するよう勧めてください。

消費生活センターが行う啓発事業のご案内!

姫路市消費生活センターでは、消費者の意識や知識の向上を目的として講演会やセミナーなどを実施しています。その内容をご紹介します。
※新型コロナウイルスの影響により、内容の変更や中止する可能性があります。

高齢者消費者被害防止講座

(スマホ・ケータイ安全教室 11月2日開催予定です。)

くらしに役立つ金融経済講演会

(ファイナンシャルプランナー等をお招きした金融経済に関する講演会です。)

消費生活講演会

(令和元年度は須田慎一郎さん、平成30年度はやましたひでこさんをお招きしました。)

講演会
セミナー開催の
お知らせ

皆さんも
参加して
みませんか?

これらの事業は、姫路市在住又は在勤の方を対象にしています。参加者募集のご案内は、広報ひめじやホームページへの掲載、地域事務所・支所・駅前市役所・出張所などへのチラシの設置などにより情報提供していきますので、参加してみたい!と思われた方は、ぜひお申し込みください。

令和2年国勢調査を装った「かたり調査」にご注意ください

◆国勢調査とは

令和2年10月1日に実施されます。国内の人口や世帯の実態を明らかにするため、5年に一度、全国一斉に実施される重要な統計調査です。

◆調査員が訪問します

9月中旬に皆様のお宅におうかがいします。世帯ごとに配布されたID等で、インターネットでご回答いただけます。インターネットで回答されなかった場合は、配布された「郵送提出用封筒」で郵送してください。

◆かたり調査にご注意ください!

過去に、「国勢調査」を装って電話をかけ、家族構成や資産状況等を聞き出そうとするいわゆる「かたり調査」が発生しています。国勢調査には預金、収入等に関する調査事項はありません。不審な電話がかかってきた時は、すぐには答えず、下記のお問い合わせ先にお知らせください。



お問い合わせは、姫路市国勢調査実施本部(情報政策室内) ☎221-1526

消費生活センターからのお知らせ

姫路市消費生活センターでは、市民からの消費生活に関するご相談を電話または来所でお受けし、その問題解決に向けて情報提供やアドバイスを行っています。相談は契約書などを確認したり、契約時にどのようなやりとりがあったかなどの詳しい話をお聞きしながら対応しますので、メールでの相談は受け付けておりません。平日は仕事があるので相談できないという場合は、下記の相談窓口をご利用ください。



消費者
ホット
ライン

い や や
☎188 ※年末年始は除く

平日 最寄りの消費生活センターの相談窓口につながります

土・日・祝日 国民生活センターにつながります(10:00~16:00)

アナウンスに従って操作してください。IP電話など、一部の電話からはつながりません。詳しくは、独立行政法人国民生活センターのホームページをご覧ください。

⑨土日祝日の相談窓口は緊急避難的な助言を主に行っており、原則、即日回答のみとなります。

相談専用電話
(079)221-2110

※姫路市に在住、在勤の方に限ります。
事業者からの相談は受け付けていません。

◆◆◆消費生活上のご相談、お問い合わせは◆◆◆

姫路市消費生活センター

姫路市安田四丁目1番地(姫路市役所1階)

※メールでの相談は受け付けていません

受付時間:月曜日~金曜日 9時~17時

姫路市消費生活センター

検索

