

# 消費生活センターだより

2021  
上半期号

発行 姫路市消費生活センター

- 令和2年度消費生活相談概要がまとまりました
- 消費者トラブルにあわないために
- 新型コロナウイルスのワクチン接種に  
便乗した詐欺にご注意を
- 消費生活センターが行う啓発事業のご案内

令和2年度

## 消費生活相談概要がまとまりました

相談件数  
ワースト10

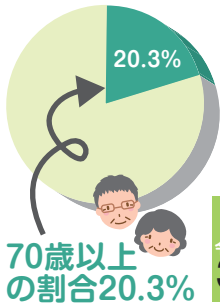
令和2年度に姫路市消費生活センターに寄せられた消費生活相談の概要がまとまりました。その結果をお知らせします。

商品・役務	件数・前年度件数・増減	主な内容
商品一般 (架空請求等)	<b>① 405件</b> 前年344件 61増	スマホに大手通販会社を名乗って、「登録料金が未納である。このまま放置すれば法的手続きを開始する。」とショートメッセージが届いた。問い合わせ先に電話をすると、コンビニで電子マネーを購入し、裏面の番号を伝えるよう指示された。
放送・コンテンツ等	<b>② 401件</b> 前年420件 19減	子供がスマホに夫のクレジットカード情報を勝手に入力し、オンラインゲームで高額な課金をしていた。あまりに高額で払えない。取り消しはできるか。
健康食品	<b>③ 295件</b> 前年284件 11増	18歳の娘が1回だけの購入のつもりで、ダイエットサプリを注文したが、定期コースだと分かったのでキャンセルしたい。
レンタル・リース・賃借	<b>④ 217件</b> 前年198件 19増	娘の卒業式の着物のレンタル契約をしたが、卒業式がコロナ禍のため中止になりキャンセルを申し出ると、キャンセル料を請求された。
化粧品	<b>⑤ 176件</b> 前年156件 20増	ネット通販で化粧品を購入。肌に合わず解約を申し出たところ、定期コースであり、4回購入が必要だと言われた。肌に合わないのに契約し続けられないのか。
工事・建築・加工	<b>⑥ 150件</b> 前年174件 24減	訪問販売業者と外壁塗装工事の契約をしたが、後から考えると高額ではないかと思う。解約したい。
移动通信サービス	<b>⑦ 122件</b> 前年94件 28増	高齢の母が店舗で携帯電話の機種変更をした。今までと変わらない料金との説明だったが、非常に高額な通信料になった。
他の保健衛生品	<b>⑧ 120件</b> 前年32件 88増	国際封書便でマスクが届いた。注文した覚えはなく、請求書も同封されていない。どうすべきか。
修理・補修	<b>⑨ 120件</b> 前年94件 26増	洗面台が詰まったので、マグネット広告を見て修理業者を呼んだ。配水管をS字から直管に変えられ、臭くて耐えられない。高額な代金を支払ったのに納得できない。返金して欲しい。
インターネット通信サービス	<b>⑩ 118件</b> 前年122件 4減	1ヶ月前に、店舗で据置型ルーターとパソコンを実質無料で差し上げると言われ、通信契約をした。使ってみたが、通信速度が遅く、解約を申し出たところ、高額な違約金と機器端末代金を一括請求された。



姫路市消費生活センター  
啓発キャラクター  
いややっ娘

# 消費者トラブルに遭わないために



令和2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4,588件、継続相談件数は2,070件、受付総数は6,658件でした。新規相談件数は、前年度3,940件から648件増加しています。



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、20.3%を占めました。

\*契約当事者とは、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。

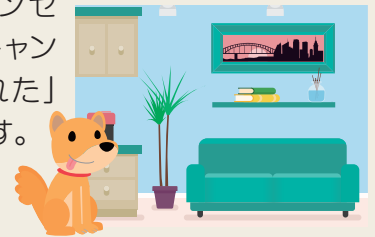


◆「放送・コンテンツ」に関する相談は、緊急事態宣言を受け在宅時間が多くなった子供の保護者や若者からの相談が増加しました。ゲーム関連や、副業、投資、ギャンブル等でお金儲けのノウハウと称してインターネットなどで売買される「情報商材」に関する相談は昨年度に引き続き若者の間で多くなっています。「簡単な作業で」「サポートします」「確実に儲かる」などと勧誘されたが儲からず、事業者に連絡をとると「もっと良い」という商材を勧められ、さらに高額な契約をしてしまったというものです。また、子供がオンラインゲームで高額な課金をしてしまったという内容の相談も多く寄せられました。



◆「商品一般」に関する相談は、スマホに大手通販会社や、宅配業者を騙ったショートメッセージが届くフィッシング詐欺が増加しました。スマートフォンの普及に伴い、中高年からの相談も昨年度に引き続き多く寄せられました。

◆「レンタル・リース・賃借」は、賃貸借契約に関する相談が多くを占めます。賃貸住宅から退去する際の原状回復に関する相談では、高額な修理代(原状回復費用)を請求されたという相談が多く見られます。ただ、ペットの臭い、カビなどによる損耗の修理代を請求されているような消費者の住まい方に問題があると思われる相談もありました。他には、「子供の卒業式の着物のレンタル契約をしたが、コロナ禍のため卒業式が中止になりレンタルのキャンセルを申し出るとキャンセル料を請求された」などというものです。



◆「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、定期購入で化粧品を購入したが「肌に合わない」などの理由で解約したいが、「〇回以上の購入が必要」と言われたという相談も依然として多く寄せられています。



◆修理・補修は、トイレ等の水回り修理や鍵の修理などに関する相談が寄せられています。「トイレが詰まったので、マグネット広告を見て業者を呼び修理してもらったが、修理代が高額過ぎると思う」や、「鍵が開かなかったので、ネットで調べた業者に修理を依頼したら、工事が終わった後に高額な代金を請求された」などというものです。



# ネット通販の詐欺的サイト

「お金を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。商品名やブランド名での検索の結果、上位にも詐欺的サイトが紛れていることがあります。



## 相談事例

こんなトラブルも

商品を注文し、クレジットカード情報を入力したがエラーになった。メールで問い合わせたが返信はなく、その後、カードに覚えのない商品代金の請求があり、迷惑メールも多くなった。

### 被害は金銭だけにとどまらない!

- 詐欺的サイトと気づかずに、商品の発送先として自分の個人情報を入力・送信してしまうと、その情報が悪用される可能性があります。
- 詐欺的サイトの中には、注文時に会員登録させ、ログイン用のパスワードを入力させるところがあります。
- 他のネットサービスと同じパスワードを使い回すと不正ログインされる危険があります。

### 詐欺的サイトを見分けるポイント

- ①住所が**番地まで記載されていない**
- ②電話番号の記載がなく、連絡先が**フリーメールアドレスのEメールしかない**
- ③支払い方法が**銀行振り込みのみで個人名義の口座**

### 被害にあった場合は

クレジットカード情報を入力してしまった場合は、すぐにクレジットカード会社に相談しましょう。



このサイト日本語が変だ...  
連絡先が不明確だし  
個人名義だし



# 「保険を使って無料で修理します」という住宅修理の勧誘に注意!

「災害の調査をする」と電話があり屋根の点検サービスを勧誘されたという相談が寄せられており、中には小型無人機(ドローン)を飛ばして屋根を見ると言われた事例もあります。「災害調査」というセールストークから、業者は点検後に**火災保険などの損害保険を使って住宅修理ができる**などと言って、**保険金申請手続きのサポートや修理サービスを勧誘し、契約をさせることが目的と考えられます。**



## ～アドバイス～

「調査する」「点検させてほしい」などと電話や訪問で勧誘する業者には対応しないようにしましょう。点検を依頼した場合、点検結果を冷静に受け止め、業者の話をうのみにしないでください。契約する意思がなければきっぱりと断ることが大切です。

断っている消費者を再度勧誘することは特定商取引法で禁止されています。契約するときは、その場で契約せず、**複数の業者**から見積もりを取り、**契約書の内容**をしっかりと**比較検討**しましょう。

**「損害保険で工事代金を賄える」と修理を持ちかけられても、まず、自分自身で、契約している保険会社に相談してください。**保険金請求のサポート手数料の有無や、キャンセル時の違約金といった契約内容についてきちんと確認し、**必要がなければきっぱりと断りましょう。**

契約してしまっても、クーリング・オフ(契約書を受け取ってから8日間の無条件契約解除)や契約の取り消しができる場合があります。困ったときは、早めに**消費生活センター**に相談してください。

損害保険で工事代金を賄えますよ!!





# 新型コロナウイルスのワクチン接種に 便乗した詐欺にご注意を！

ワクチン接種の予約をかたった偽のメールを送り付け、フィッシングサイトに誘導するなどして個人情報を盗み取る手口が全国で確認されています。



申込みページ...



**ご注意ください!!**

**ワクチン接種は無料です。**

**国や市が電話やメールで個人情報を求めることはありません。**

**SMS(ショートメッセージサービス)に記載されたリンク先に容易にアクセスしないようにしてください。**

**少しでも怪しいと感じたら、一人で悩まずに消費生活センターに連絡してください。**

[国民生活センター]  
新型コロナワクチン詐欺  
消費者ホットライン



なくないやや

**0120-797-188**

**通話料  
無料**

## 消費生活センターが行う啓発事業のご案内！

Schedule  
of a lecture

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。

講演会  
セミナー開催の  
お知らせ



**8月** 夏休み子ども消費生活学習会

**9月** 高齢者消費者被害防止講座

**11月** 消費生活セミナー  
(衣食住など日々の暮らしに密着したテーマについて学ぶセミナーです。)

**12月** **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。)

**2月** **消費生活講演会** (令和元年度は須田慎一郎さんをお招きしました。)  
【※令和2年度は新型コロナウイルスの影響により中止】

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、支所・地域事務所・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。  
※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。

## 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

