

## 令和元年度 笠岡市消費生活センター相談状況

### ○笠岡市消費生活センター相談件数

| 年 度   | 相談件数 | うち斡旋件数（斡旋率）※ |
|-------|------|--------------|
| 令和元年度 | 402件 | 65件（16.2%）   |

※ 斡旋とは相談者と事業者の間に入って解決を図ること

昨年度の相談件数は、前年度より48件増加しました。（平成30年度 354件）  
契約当事者を年代別にみますと、70歳以上の占める割合は33.3%となっており、次いで60歳代が12.4%と、高齢の方からの相談が多くなっています。

目立ったところでいうと、60歳以上の男性からの相談が増加しました。シニア世代のネットショッピングやTVショッピング等の通信販売でのトラブルが増加傾向にあります。

### ○相談内容別件数上位

| 順位 | 商品・サービス   | 内 容                       | 相談件数 |
|----|-----------|---------------------------|------|
| 1  | 商品一般      | 不審なハガキ、メール、電話             | 110  |
| 2  | 運輸・通信サービス | 光コラボ契約、デジタルコンテンツ          | 49   |
| 3  | 食料品       | 健康食品                      | 37   |
| 4  | 金融・保険サービス | 多重債務、投資（株・マルチ商法）<br>生命保険、 | 31   |
| 5  | 保健・福祉サービス | 還付金詐欺、雇用保険（厚生労働省）         | 27   |
| 6  | 保健衛生品     | 医療器具、化粧品、配置薬              | 23   |

### 【相談事例】

#### 1位 商品一般

- ・消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせと書かれた葉書（封書）が届いた。
- ・携帯に「会員登録の未納料金がある、本日中に電話連絡しないと法的処置をとる」という不審なショートメールが届いた。
- ・電力会社を名乗り、家族構成を尋ねる電話が掛かった。
- ・宅配業者や携帯会社を騙るメールのURLを開き、個人情報登録したらフィッシング（個人情報抜き取り）詐欺だった。

## 2位 運輸・通信サービス

- ・インターネット回線（光回線）とプロバイダーをまとめる契約（光コラボ）をすると、今より安くなると言われ契約したが、高くなった。
- ・スマホでアダルトサイトを見ていたら、いきなり会員登録された则表示され、解約を申し出たら30万円を請求された。
- ・パソコン使用中にウイルス警告が表示され、連絡先に電話したら、遠隔操作され外国のソフトを契約し10万円をカード決済した。
- ・小学生の子どもが、親のスマホを使ってオンラインゲームで数万円の課金をした。

## 3位 食料品

- ・ダイエットサプリが、「初回980円 回数の縛りなし、解約料なし」と書かれていたのでスマホから購入した。初回を受け取って解約を申し出たら2回目を受け取って、代金1万5千円を払わないと解約できないと言われた。
- ・ネットショッピングで、健康食品の定期購入の表示がわかりにくく、未成年でも簡単に購入できてしまうのは問題だ。

## 4位 金融・保険サービス

- ・家族が借金して困っている。
- ・過払い金を取り戻すというTVや新聞折込の広告の信用性は。

## 5位 保健・福祉サービス

- ・後期高齢者医療保険の払戻金があるので、取引銀行を教えるように言われた
- ・保険料の払戻しの機会を利用して、キャッシュカードを新しいものに換えるので預かると言われた。

## 6位 保健衛生品

- ・ネットで脱毛ワックスを購入したら、定期購入で解約できない。
- ・スーパーの駐車場で医療器の体験をさせている。連日大勢の高齢者が集まっているが、業者の信用性は。

3年連続1位の「商品一般」ですが、昨年度は架空請求の相談に加え、目的を告げずに家族構成を聞いたり、預貯金について尋ねたりするような不審な電話に関する相談が増えています。

「通信サービス」の相談は、昨年に続き光回線・プロバイダーの契約が多く「最初は大手電話会社だと思って契約した」「安くなると言ったのに高くなった」「解約したいが解約料が高い」というような、業者の勧誘方法に問題があると思われる相談が相次ぎました。

「金融・保険サービス」に関する相談の中で、マルチまがいの商法に関するもの

が目を引きました。楽して稼げる「不労所得」であると知人から誘いを受け、投資や商品の転売などで収入を得られるよう説明されます。知人を入会させれば更に利益が上がると言われ、SNS等を通じて知人を勧誘しますが、実際は高額な出資をしても儲からない仕組みになっており、被害が拡大してしまいます。

昨年度は「**保健・福祉サービス**」の相談が急増しました。市役所の職員を騙り、医療保険を払戻すという内容の電話が掛かってきたという「**還付金詐欺**」の相談が多かったためです。詐欺グループは還付金を取っ掛かりに、キャッシュカードを詐取したり、ATMから相手口座へ入金させるよう誘導します。市役所職員や銀行員（銀行協会）、警察官がキャッシュカードを預かったり、ATMでの払戻しをしたりすることはありませんので、ご注意ください。

消費者トラブルは、年々複雑化しています。一人で悩みを抱えないで、周囲の人や消費生活センターに相談をしてください。

#### 笠岡市消費生活センター

所在地：〒714-0087 笠岡市六番町2-5

相談日時：月曜日～金曜日（祝日・年末年始は除く）

9時～12時, 13時～17時

T E L : 0 8 6 5 - 6 3 - 0 9 9 9