

# 春日井市消費生活センターだより

## 令和4年度 第1号



令和4年7月

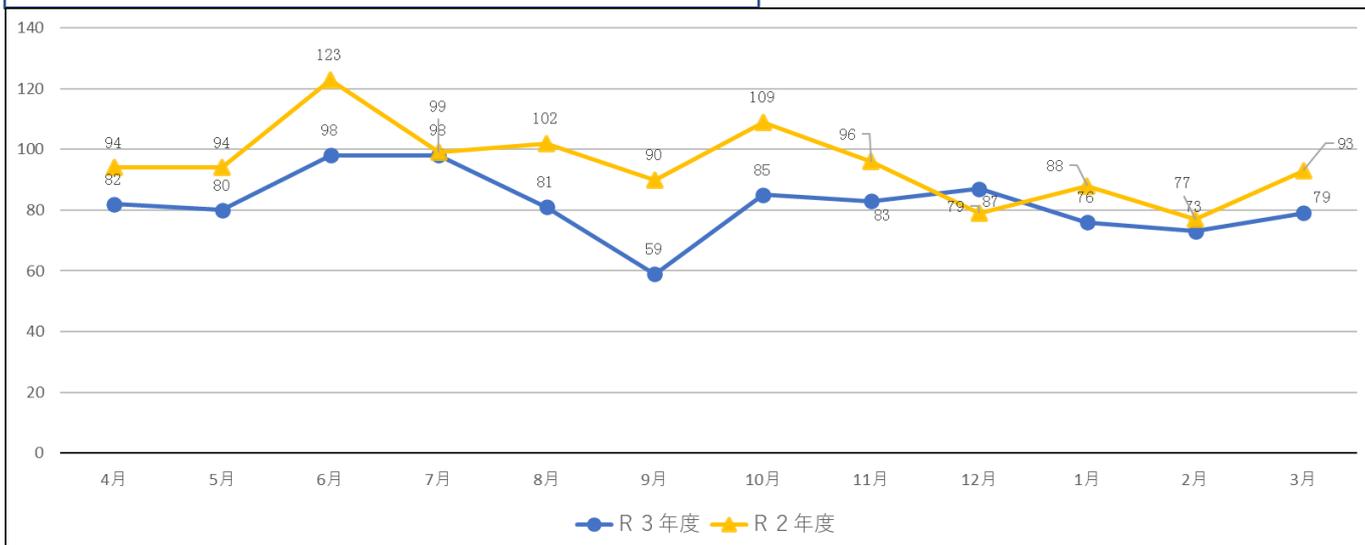
春日井市 市民生活部 市民活動推進課 消費生活担当発行

### 1. 令和3年度の春日井市での相談概要

令和3年度に春日井市消費生活センターで受け付けた相談件数は981件となり、令和2年度の1,177件と比較すると196件、**16.7%の減少**となりました。

令和3年度は全国的に相談減少の傾向があり、全国の消費生活センター等に寄せられた相談件数は、94.1万件から85.2万件に減少しました。愛知県内で見ても、前年度と比べ6,123件、12.7%の減少となっております。

春日井市 令和2・3年度 相談件数比較（月別）



この要因として、新型コロナウイルス感染症に関する相談が、コロナ禍が本格的に始まった年である令和2年度と比べ減少したことがあげられます。

春日井市においても、令和2年度の前半はマスクやアルコールなどの衛生用品を注文したけど届かない、旅行や結婚式のキャンセル料といった相談が多く寄せられておりました。



令和3年度に多く寄せられた相談は次の表の通りとなります。

順位	相談内容	令和3年度 ①	令和2年度 ②	①-②
1	ネット・ショッピング	210	348	▲ 138
2	通信契約トラブル	80	67	△ 13
3	架空請求	54	32	△ 22
3	利殖商法	54	17	△ 37
5	内職・副業商法	42	28	△ 14

前年度と比べ、大きく件数を減らしましたが、依然ネットショッピングに関する相談が圧倒的に多い状況でした。その内訳を細かく見ると、一番多かったのが定期購入に関する相談で54件、25.7%でした。続いて、偽サイトや怪しサイトでの購入に関する相談が37件、17.6%と続きます。

通信契約トラブルも依然多く、相談全体に占める割合が増加しました。3G回線のサービス終了により、スマホに買い替えた高齢者の相談が目立ちました。

架空請求は、全国的には減少傾向ですが、春日井市においては令和2年度より相談件数が増加しており、充分注意する必要があります。

また、コロナ禍で収入に不安がある世相を反映して、利殖商法や副業商法が急増しました。特に若者からの相談が多く、「誰でも儲かる」「簡単に稼げる」といった謳い文句で、高額な教材（情報商材）を買いわされる相談が多くありました。

相談内容	65歳未満	65歳以上	不明
ネット・ショッピング	167	42	1
通信契約トラブル	42	36	2
架空請求	32	22	0
利殖商法	49	5	0
内職・副業商法	42	0	0

## 2. 相談員が選ぶ 今注意すべき相談ピックアップ

### ◆怪しいサイトでの購入に御用心



昨年度、最も多く寄せられた相談であるネットショッピングの中で、偽サイト等での売買に関するトラブルが多くありました。

相談者：20代女性	
相談内容	会員制倉庫型店の通販サイトで、海外ブランドの財布が格安で売っていた。支払は代引きにした。サイトの規約はキャンセル不可だった。キャンセルしたい。支払いたくない。
相談結果	極端に安いサイトには注意する。通販サイトへメールでキャンセルを通知する。宅配業者には事情を伝え送信元情報を記録し受け取り拒否をする。消費者庁のサイトで、偽サイトの注意喚起情報を確認できる。

相談者：50代男性	
相談内容	格安で販売していたサイトで掃除機を注文しクレジットカードで決済したが詐欺サイトだった。支払いたくない。
相談結果	掃除機の正規販売店サイトに似せたサイトだった。特定商取引法に基づく表記がなく、電話番号もなかった。クレジットカード会社に事情を伝え、返金を求める。

相談者：30代女性	
相談内容	SNSの広告を見てお菓子の通販サイトでお菓子を注文し、クレジットカードで支払った。そのサイトは詐欺サイトだった。クレジットカードは止めたが、今後注意することがあるか。
相談結果	SNSの広告から不審なサイトに誘導されることを注意喚起した。しばらくの間不審な請求がないか確認する。スマホやパソコンのセキュリティも更新が必要。



## 相談員からのアドバイス

～ネット通販サイトの見分け方～

- 身に覚えのないメールや SNS の広告を鵜呑みにしない
- 不自然な日本語が使われている
- 通常の価格より安い価格で売られている
- 支払方法が限定されている
- 知らないサイトでむやみにショッピングをしない、正規のものであるかチェックする

**詐欺サイトの被害にあったら、警察や消費生活センターへ相談しましょう！！**



### 3. 消費生活相談ニュース

◆クーリング・オフがメールや F A X 等で可能に！

改正特定商取引法が令和 4 年 6 月 1 日から施行され、これまでハガキなどの書面で事業者へ通知しなければならなかったクーリング・オフが、**電磁的記録でも可能**となりました。電磁的記録とは、メールの他、事業者 Web サイトの専用フォーム、SNS、FAX を含みます。

消費者としては、電磁的記録によりクーリング・オフを行った際には、送信したメールを保存したり、事業者のクーリング・オフ専用フォームの画面をスクリーンショット（表示されている画面を画像として取得）をとったりするのが、証拠となるので望ましいでしょう。

クーリング・オフは、訪問販売、キャッチセールスや電話での勧誘販売など、消費者にとって不意打ちとなる取引となる場合、8 日以内なら理由の如何を問わず無条件で契約を解除できる強い権利です。（※マルチ商法等は 20 日以内）

しかし、消費者自らが店舗に出かけて購入する場合や、ネット通販で選んで購入した場合は、消費者にとって不意打ちなる取引とはいえないため、そもそもクーリング・オフが適用されませんので、購入は慎重に行ってください。

### 4. 地域における見守り活動（令和 3 年度第 3 号記事再掲）

◆元気なシニア世代への期待

日本では、高齢化が進み超高齢社会となっています。元気なシニア世代が活躍する一方で、加齢により判断力が弱まる人も必然的に増加中です。

高齢世代は、若年世代よりも資産を保有しており、また自宅にいる機会が多い事から、電話勧誘や訪問販売の対象になりやすくなっています。判断能力が低下してしまうと、騙されていることに気付かず、周りにも相談できずに、集中的に悪質商法のターゲットにされてしまう危険があります。

一方で、地域には、まだまだ元気なシニア世代の方が沢山いらっしゃいます。経験もあり、地域とのつながりが深いことから、地域で消費者被害に遭っている方を見守る役割が期待されます。

見守り活動において大切なのは、日頃から周囲の様子に気をつけることです。そうしていると、異変に気付くことがあります。例えば、短期間に物が増えた、不自然な修理やリフォームが行われている、急に節約を始めた、お金に困っている様子が見られる等です。

異変に気付いて声をかける際には、上から目線にならないよう気をつけながら、相手に配慮した言葉を選ぶことが重要です。被害者の心情として、恥ずかしく思ったり、認めたくなくなったりする場合があります。また、家族に怒られる等の理由により、被害を表沙汰にしたくない方もいらっしゃいます。

消費者トラブルについて、消費生活相談が行われる割合は8%前後と言われており、1割にも届いていません。残りの9割についても相談できていたら、被害を未然に防いだり、騙されたお金が戻ってきたケースも、あった筈です。

高齢者を含む世帯のうち、一人暮らし又は夫婦のみの世帯は、合わせて約6割に達しています。高齢者を狙った悪質商法を防ぎ、被害者を減らしていくためには、今後ますます地域における見守り活動が重要となっていきます。

春日井市消費生活センター

春日井市 市民生活部 市民活動推進課 (3階)

受付 月曜日～金曜日(祝日除く)

午前10時～正午 午後1時～午後3時

電話 85-6616