



2021.6.1 No.207 6・7月号

くらしの情報 とやま

MAKE
TOYAMA
STYLE

BEYOND CORONA, WITH US

トピックス P2 令和2年度消費生活相談の概要

発行/富山県生活環境文化部県民生活課・富山県消費生活センター http://www.pref.toyama.jp/cms_sec/1711/index.html



出会い系サイトを興味本位で利用し、親に内緒で高額な支払いをしました。騙されたと思うので返金してほしい…。

相

談

出会い系サイトを興味本位で利用し、女性とのやりとりのために繰り返しポイントを購入し、親に内緒で約20万円の支払いをしました。しかし、いつになっても女性に会えず、騙されていたと気づきました。返金してほしいのですが…。(18歳 男性)

回

答

20歳前後の若者には、出会い系サイトやアダルト情報サイト、詐欺的な定期購入商法、副業による儲け話などの消費者トラブルが多く見られます。

未成年者には、“未成年者契約取消権(※)”がありますが、令和4年4月1日から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられ、18歳、19歳が未成年者契約取消権を行使できなくなり、トラブルに巻き込まれるおそれがあります。

(※)未成年者が法定代理人(親など)の同意を得ないで行った契約は取り消すことができます。ただし、お小遣いによる契約や、「成人している」と嘘をついていた契約は取り消すことができません。

- ・相談者には、未成年者契約取消しの書面を送付するよう助言しました。
- ・出会い系サイトは気軽にパートナーと出会える場ですが、メールのやり取りの継続のために、サイトに高額な利用料金を支払うことがあるので注意が必要です。
- ・若者を狙い打ちにする悪質な業者による契約トラブルも発生しているため、クーリング・オフや消費者契約法など消費者の味方になるルールを身につけましょう。



万一、トラブルにあったら、一人で悩まないで、早めに市町村相談窓口や県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 局番なし「188(いやや)」)

注意喚起!

増加するキャンプ需要

～初心者が守るべき注意点～

キャンプ人口は年々増加し続けており、新型コロナウイルス感染症の影響で、自然の中で過ごすキャンプ需要がさらに高まっています。しかしキャンプ用品は、取り扱いを間違えると、やけどや一酸化炭素中毒など重篤な被害のおそれがあります。

カートリッジガスこんろ、ガストーチなどに用いるガスカートリッジでは、機器との接続不良や、加熱による破裂・引火などで事故が発生し、使用者がやけどなどの被害を受けています。また、一酸化炭素中毒にも注意してください。

ガスカートリッジにガスが残ったまま廃棄すると、火災が発生するおそれがあります。

■気を付けるポイント

- ・O(オー)リングなどの機器の劣化や、汚れなどの付着は、隙間から燃料が漏れて引火するおそれがあるので、使用前に機器の点検を行い、ガス漏れなどの機器は使用しないなどの対策を行う。
- ・PSLPGマークが表示されている、カートリッジガスこんろを使用する。適合する燃料容器を確認して適切な容器を正しく接続して使用する。
- ・テントの中などの換気が不十分な場所でたき火をしたり、ガスカートリッジこんろなどを使用すると、一酸化炭素中毒に至るおそれがあるので、必ず屋外の風通しのよい場所で使用する。
- ・五徳(鍋などを支える爪)からはみ出す大きな鍋、鉄板などの放射熱の大きな調理器具は、カートリッジガスこんろでは使用しない。放射熱によりガスカートリッジが加熱されることで、破裂するおそれがある。
- ・炎天下の砂浜や河原、自動車の車内など、高温になりやすい場所にガスカートリッジを放置しない。特に、高温になる車内に放置することは大変危険です。



漏れたガスに引火

詳しくは、独立行政法人製品評価技術基盤機構(NITE)のホームページをご覧ください。

<https://www.nite.go.jp/data/000124378.pdf>

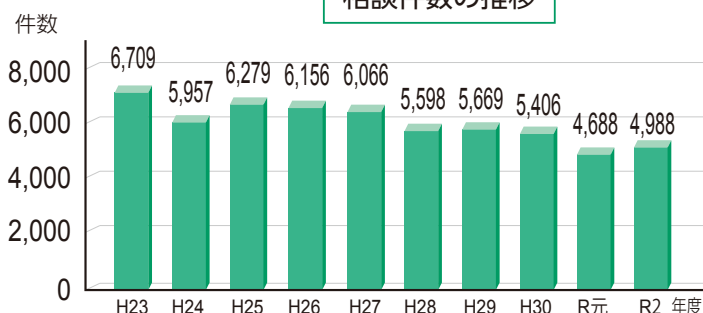
令和2年度 富山県消費生活センターにおける消費生活相談の概要

新型コロナウイルス感染症に関連した相談が増加

令和2年度の相談件数は、4,988件（架空請求音声ガイダンス779件及び市町村からの経由相談151件を含む）で、対前年度比106.4%であった。

- 平成30年度以降、架空請求に関する相談の減少等により相談件数は減少傾向にありましたが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症に関連した相談が多く寄せられたことや、元年度に急増した健康食品等の定期購入に関する相談が引き続き増加したこと等により増加に転じました。
- 相談内容は、マスクや消毒液に関するものや、結婚式場や旅行関係等のキャンセルに関するもの等、新型コロナウイルス感染症に関連した相談が多く寄せられました。
- また、『お試し、1回だけ』のつもりが、『定期購入』だったという健康食品等に関する相談が引き続き増加したほか、架空請求メール・ハガキやアダルト情報サイトの不当請求、光回線の契約・解約に関する相談などの運輸・通信サービスに関する相談が依然として大きな割合を占めています。

相談件数の推移



○項目別相談状況

以下は、架空請求の音声ガイダンスの件数(779件)及び市町村からの経由相談の件数(151件)を除いた4,058件の相談に関して記載します。

商品、役務(サービス)別(件数の多いもの上位3位)

相談の対象となった商品と役務(サービス)の件数は、商品に関するものが2,043件(全体の50.3%)、役務に関するものが1,780件(同43.9%)となっており、商品に関する相談件数が、役務に関する相談件数をやや上回っている。

商品 2,043件

① 商品一般 421件

架空の官庁をかたり、「取下げ期日までに連絡しないと、訴訟が提起され財産が差押えられる」等の文面による架空請求ハガキや封書、メールが、主として中高年の女性に届いたという相談、宅配業者を装った「不在通知」がSMSに届いた相談など。

② 保健衛生品 364件

マスクや消毒液を注文したが商品が届かないという相談や、注文した覚えのないマスクが届いたなどの相談、通信販売で定期購入になっていた化粧品の解約に関する相談など。

③ 食料品 351件

通信販売で定期購入になっていた健康食品の解約や体調不良、信用性に関する相談など。

役務(サービス) 1,780件

① 運輸・通信サービス 692件

有料コンテンツの未納料金があるとの架空請求メールや副業サイト・占いサイト等の利用料・解約等のほか、アダルト情報サイトにアクセスしたら突然「登録完了」となり多額の料金を請求されたという不当請求、光回線の事業者変更や解約、携帯電話サービスの契約・解約に関する相談など。

② 金融・保険サービス 273件

多重債務やローンの返済困難に陥った本人や家族からの債務整理の相談、クレジットカードの解約や不正使用、リボルビング払いに関する相談、投資商品の信用性や仮想通貨に関する相談など。

③ 他の役務 191件

パソコンのセキュリティソフトやウイルス除去ソフトの解約や業者の信用性、冠婚葬祭互助会、広告代理サービス、結婚相手紹介サービスの契約・解約に関する相談など。

販売購入形態別

「通信販売」が最も多く、ネット通販で注文したマスクや消毒液が届かないという相談や注文した覚えのない商品が届いたという相談、定期購入になっていた健康食品や化粧品等を解約したいという相談、アダルト情報サイトや出会い系サイトにアクセスしてしまい多額の料金を不当請求されたという相談、SMSを使った身に覚えのないデジタルコンテンツの架空請求に関する相談などが寄せられました。

高齢者（65歳以上）の相談（1,342件）

商品を特定できない「商品一般」の相談が最も多く、架空請求メールやハガキの相談が依然として多く寄せられています。

次いで、通信販売で注文した高額な健康食品の定期購入の解約や、有料動画等の架空請求等やパソコンのセキュリティソフトの解約等のデジタルコンテンツに関する相談が依然として多く、通信サービスに関する相談が大きな割合を占めています。

また、身に覚えのないマスクが届いたなど保健衛生品に関する相談が急増しました。

若者（29歳以下）の相談（361件）

副業サイトや情報商材の解約・返金などデジタルコンテンツに関する相談が最も多く、次いで健康食品の定期購入の解約に関する相談、身に覚えのない請求や不審メールなどに関する相談が多く寄せられました。

特に、スマホ等で見つけた副業サイトに申し込んだ後に、サイトの内容に不審を抱いたり、実際には儲からないので解約したいとの相談が急増しました。また、自動車の契約・解約に関する相談が寄せられました。

新型コロナウイルス感染症に関連した相談状況

令和2年度の相談件数は304件で、4月と5月の各80件をピークに、9月以降も毎月10件近くの相談が寄せられました。

相談内容は、マスクに関するものが約3割を占め、「どこにも売っていない」「ネット通販で注文したが届かない」「注文した覚えがないのに送られてきた」等の相談が多く見られました。アルコール消毒液や除菌剤、体温計等についても、商品の購入・送り付け等の相談や性能・効果等の問合せなど寄せられ、感染防止対策用品等に関するものとしては、マスクと合わせると4割以上を占めました。

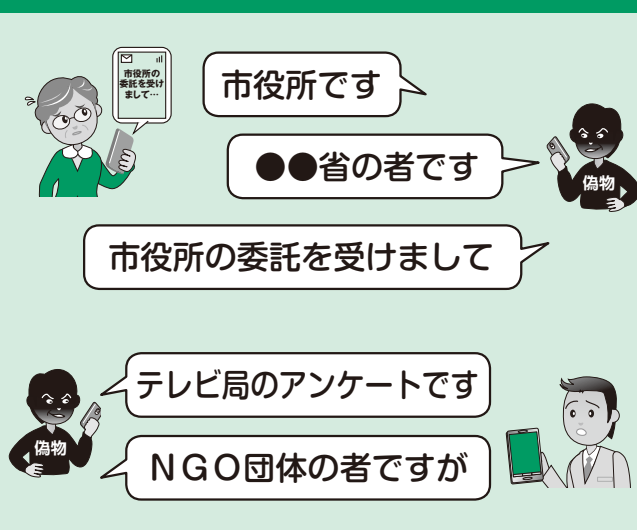
また、国内・海外旅行、航空券、ホテル等の旅行関係や各種教室や講座、結婚式場等に関して、解約料等に関する相談も多くみられました。

新型コロナウイルスワクチン詐欺にご注意ください

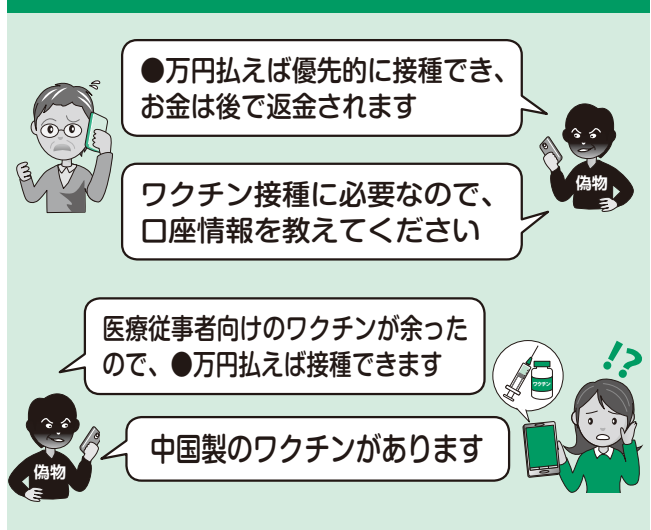
ワクチンの接種は無料です。また、国や自治体が電話やメールで個人情報をお求めすることはありません。

金銭・個人情報をだまし取る電話・メール等は、このようなセリフで近付いてきます。その他にも様々なケースが想定されますので、ご注意ください。

●●になりすまして だます！



もっともらしい理由をつけて だます！



●消費者ホットライン（局番なし） **188** ※最寄りの消費生活センター等消費生活相談窓口へつながります。

●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 **0120-797-188**

富山県消費生活センター公式Twitterのご案内

富山県消費生活センターではTwitterにより消費生活に関する情報を発信しています。

消費者トラブルを未然に防止するための注意喚起や、生命身体に危害を及ぼす製品事故や講座・イベントに関する情報等を随時お届けしていきます。

ぜひ、フォローをよろしくお願いします。

アカウント @shohiseikatsu_c URL https://twitter.com/shohiseikatsu_c



消費生活出前講座をご利用ください！

県では消費者被害を未然に防止するため、消費者トラブルの事例や対処法などについて、わかりやすくお話しする「出前講座」を実施しています。まずは電話でお気軽にご相談ください。

- **講師** 富山県消費生活推進リーダー
- **人数** 自治会、婦人会、老人クラブ、各種団体、グループなど20名程度（ご相談に応じます）
- **時間** 1時間程度
- **費用** 謝金や旅費は無料（会場借上料は負担願います）
- **申込手続** 申込書に必要事項をご記入のうえ、FAX又は郵送で申し込んでください。
申込書はホームページからダウンロードできます。

富山県消費生活 各種講座

検索

お問合せ 富山県消費生活センター

☎076-432-2949、Fax076-431-2631



消費生活に関するご相談は、市町村相談窓口、県消費生活センターへ

富山市消費生活センター (CiCビル内)	☎076-443-2047
高岡市消費生活センター	☎0766-20-1522
魚津市 市民課	☎0765-23-1003
氷見市 市民課	☎0766-74-8010
滑川市 生活環境課	☎076-475-2111 (内334)
黒部市消費生活センター	☎0765-54-3198
砺波市消費生活センター	☎0763-33-1153
小矢部市 生活環境課	☎0766-67-1760 (内752)
南砺市消費生活センター	☎0763-23-2035
射水市消費生活センター	☎0766-52-7974
舟橋村 総務課	☎076-464-1121 (内49)
上市町 町民課	☎076-472-1111 (内103)
立山町 住民課	☎076-462-9915
入善町 住民環境課	☎0765-72-1824
朝日町 住民・子ども課	☎0765-83-1100 (内134)
朝日町 社会福祉協議会	☎0765-83-0576

- ◆ 富山県消費生活センター
富山市湊入船町6番7号 (富山県民共生センター内)
消費生活相談 ☎076-432-9233
消費者金融・多重債務相談 ☎076-433-3252
FAX076-431-2631

ホームページ [富山県消費生活センター](#) 検索

【開所時間】
午前8時30分～午後5時 (土・日曜、祝日、年末年始を除く)
毎週火曜日は午前8時30分～午後7時 (休日、年末年始を除く)

- ◆ 富山県消費生活センター高岡支所
高岡市御旅屋町101 (御旅屋セリオ5階)
消費生活相談、消費者金融・多重債務相談
☎0766-25-2777 FAX0766-25-2890

【開所時間】
午前8時30分～午後5時 (土・日曜、祝日、年末年始を除く)

- ◆ 富山県消費者協会 (富山県民共生センター内)
※土曜日・日曜日に消費生活に関する相談を受けています。
☎076-432-5690 午前9時～午後3時

『しまった!』『困った!』『どうしよう!』そんな時は、まず相談

消費者ホットライン188 (いやや!)

※最寄りの市町村の消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内します。
(・相談できる時間帯は、お住まいの地域の相談窓口により異なります。)
(・電話の際は、お住まいの郵便番号をお手元においておくと便利です。)



消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン