



くらしの情報とやま



トピックス P2 令和元年度 富山県消費生活センターにおける消費生活相談の概要

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

SNSで「マスクが購入できる」という書き込みを見て、通販サイトで注文しましたが、マスクが届きません。対処法は…。

相

談

新型コロナウイルスの影響で、マスクが購入できず困っていたところ、SNSに「マスクが購入できます」という書き込みを見つけました。URLにアクセスし、大手通販サイトだと思ってクレジットカード決済し注文しましたが、1か月経ってもマスクは届きません。どうしたらよいのでしょうか…。(50代 女性)

回

答

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、マスクの品薄が続き入手困難な状況に便乗した、マスクの購入等に関するトラブルの相談が多く寄せられています。

- ・相談者には、配送の遅れも想定されますが、商品が届かないことをクレジット会社と通販サイトに連絡するよう助言しました。
- ・SNSの書き込みや広告には、記載されているURLから不審な通販サイトへ誘導し、個人情報やクレジット

カード番号などをだまし取る悪質なものがあります。内容を鵜呑みにせず、通販サイトの連絡先や注文手続き等に不審な点がないか慎重に確認しましょう。

- ・このほかにも、「マスクを無料で送付する」などとメールを送り、不審なサイトへ誘導するものや、注文した覚えのないマスクを一方向的に送り付け、高額な代金を請求するものなどがあり、注意が必要です。



不審に思ったり、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!

屋内で気を付けること!

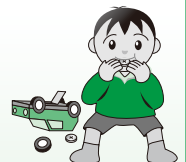
～子どもが関わる製品事故～

新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、外出を控えたり、学校や保育園などが休みになったりして、子どもが屋内で過ごす時間が長くなっています。外に出る機会が少ない分、屋内で遊ぶことになりませんが、子どもが興味を持ったものや遊びの延長で様々な製品事故が発生するおそれがあります。

子どもの起こす事故は、窒息、やけど、下敷き、誤飲など多様であり、それぞれに事故を防ぐためのポイントがあります。事故を未然に防ぎ、安全に過ごしましょう。

■事故の事例と対策

- 子どもがドラム式洗濯乾燥機内に入ってドアが閉じてしまい、窒息した。
⇒洗濯機を使用していない時にも子どもが容易に開けられないように、「チャイルドロック機能」の活用などで扉は常にロックしてください。
- 子どもがスチーム式加湿機能付き空気清浄機につかまり立ちし、手が蒸気吹出口に触れたため、やけどを負った。
⇒子どもがスチーム式加湿機能付き空気清浄機に近づかないよう柵を設けるなど対策を取ってください。
- 子どもが玩具で遊んでいた際、電池を収納しているふたが外れ、コイン形リチウム電池を飲み込み、負傷した。
⇒電池は子どもの手の届かないところに置いてください。触れているうちに電池が外れる場合があるので、電池が外れやすくなっていないかなど点検してください。



■子どもの事故を防ぐポイント

- 長いひも状のものは首にからまって窒息事故が生じます。垂れ下がっているものは子どもの手の届かない位置に設置してください。
- やけどのおそれがあるものには近づかないよう注意し、柵を設けるなどして対策してください。
- 家具を固定するなど対策を取ってください。
- 誤飲のおそれのある玩具などは保管場所に気を付け、遊ぶときにも幼児が口に入れないように気を付けてください。

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/000108206.pdf>

令和元年度 富山県消費生活センターにおける消費生活相談の概要

健康食品や化粧品等の定期購入の解約に関する相談が急増

令和元年度の相談件数は、4,688件（架空請求音声ガイダンス620件及び市町村からの経由相談110件を含む）で、対前年度比86.7%であった。

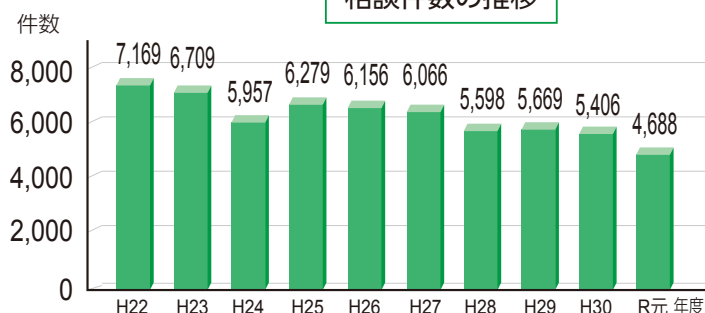
●平成29年度に架空請求ハガキに関する相談の急増により増加したが、30年度にはSMS^(*)を使ったデジタルコンテンツの架空請求の減少等により減少し、令和元年度は架空請求ハガキに関する相談が減少したこと等により、相談件数は引き続き減少しました。

(*) ショートメッセージサービス：電話番号を用いたメール

●相談内容は、健康食品等の定期購入に関する相談が急増したほか、架空請求ハガキ、デジタルコンテンツの架空請求や光回線の契約・解約に関する相談、アダルト情報サイトの不当請求などの運輸・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。

●また、消費税増税に関連した相談のほか、令和2年2月以降、新型コロナウイルス感染症に関連した相談が寄せられています。

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(620件)及び市町村からの経由相談の件数(110件)を除いた3,958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、1,806件(全体の45.6%)、役務に関するものが1,890件(同47.8%)となっており、役務に関する相談件数が、商品に関する相談件数をやや上回っています。

商品 1,806件

① 商品一般 465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が、主として中高年の女性に届いたという相談など。

② 食料品 304件

通信販売等で契約した健康食品の定期購入の解約や、体調不良、信用性に関する相談、飲料や調理食品の食品表示等に関する相談など。

③ 教養娯楽品 274件

訪問販売で、「新聞購読を強引に勧誘されたので解約したい」という相談や、スマートフォンを購入した際の説明不足や故障・修理に関する相談など。

役務(サービス) 1,890件

① 運輸・通信サービス 686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パソコンのセキュリティソフト、副業サイト・占いサイト等の利用料・解約等のほか、光回線の事業者変更や解約に関する相談、アダルト情報サイト等にアクセスして多額の料金を請求されたという不当請求に関する相談など。

② 金融・保険サービス 324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、生命保険の契約内容や解約に関する相談など。

③ 他の役務 225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、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、通常価格より低価格で購入できることが広告されている一方で、定期購入が条件であるということ認識せず購入した健康食品や化粧品等を解約したいという相談、スマートフォンやパソコンから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、チケット転売仲介サイトに関する相談などが寄せられました。

新型コロナウイルス感染症対策にあたり、消費者の皆様にご注意いただきたいこと

国内外で新型コロナウイルス感染が拡大している状況の下、様々な風説が流れていますが、生活関連物資が必要な方に届くよう、消費者の皆様におかれましては、正しい情報を見極め、デマに惑わされず、冷静な購買活動をお願いいたします。

- ① マスク等に関する潜在需要が大きく増加していますが、消費者の皆様におかれましては、冷静な対応をお願いいたします。不要不急の買いだめを控えていただくよう、ご理解・ご協力をお願いいたします。
また、マスクの転売は禁止されています。
事業者のみならず個人も、購入価格を超える価格でマスクの転売を行うと処罰の対象となります。
- ② 有料イベントの参加者の皆様や旅行をキャンセルしようとする皆様におかれては、返金等の取扱いなど、主催者に改めて確認しましょう。
個々のケースで返金等の取扱いは異なります。自らキャンセルする場合を含め、主催者にご確認ください。
- ③ 新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意ください！
 - ・市役所などの行政機関の職員を名乗るあやしい電話や心当たりのない送信元から怪しいメールやSMSが届いても、反応しない。
 - ・新型コロナウイルスに便乗した悪質な勧誘を行う業者には耳を貸さない。
 - ・身に覚えのない商品の送り付けがあった際は適切に対処する。
 - ・不審に思った場合やトラブルにあった場合は、最寄りの消費生活センター等に相談を！
※消費者ホットライン：局番なし「188（いやや!）」
(最寄りの消費生活センター等をご案内します。)
- ④ 「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!!
現時点で、健康食品、マイナスイオン発生器、空間除菌剤等の商品については、当該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。
手洗いなど、正しい予防を心掛けましょう。
- ⑤ 感染の不安から適切な相談をせずに医療機関を受診することや感染しやすい環境に行くことは避けるようにしましょう。手洗い、咳エチケット等を徹底し、風邪症状があれば外出を控えるようにしてください。

消費者の皆様へ「お買物エチケット」ご協力のお願い

◇お店に出かけるときには…

- マスクを着用し、咳エチケットを徹底
- 買物メモなど購入計画を立てて→滞在時間を短く、来店回数も減らして
- 一人又は少人数ですいている時間に

発熱などのかぜ症状がある場合来店を控えて！

◇店内でのお買物中は…

- 備え付けの消毒液があれば手指の消毒を
- 人と人との間隔をできるだけ保って
- 従業員への問合せや客同士の会話で不要不急のものは控えて
- 購入しない商品はできるだけ触らない
- 飲食等のため外したマスクは、テーブルに置かない等、適切に管理を

◇会計の際には…

- レジ待ちの列はできるだけ一人で、間隔を開けて
- 電子決済や自動精算機も活用を
- 現金を数える際に指をなめると感染が心配です
- 会計後の袋詰めは混雑を避け、速やかに
- マイバッグへの袋詰めは自分で
(使用前後で洗浄・消毒も)

問合せ先

生活環境文化部県民生活課
消費生活センター

電話 076-444-3128
電話 076-432-9233

しまむらみわこ
**嶋村美和子 氏と富山県消費者協会が
 内閣府特命担当大臣表彰を受賞しました！**

令和2年度消費者支援功労者表彰において、嶋村美和子氏(富山県消費者協会消費生活相談員、(公社)全国消費生活相談員協会北陸支部監事)と富山県消費者協会が内閣府特命担当大臣表彰を受賞しました。

内閣府特命担当大臣表彰とは、消費者支援活動に特に顕著な功績のあった方々に対して内閣府特命担当大臣から贈られるものです。

嶋村氏は、消費生活センター等で約30年近く相談業務にあたったほか、県消費生活推進リーダーとして出前講座の講師を務めたこと、

富山県消費者協会は県内各地で啓発講座を開催したほか、レジ袋削減や県民総参加のエコライフの取組の定着に尽力したことが評価されました。おめでとうございます！



富山県消費生活センターの相談受付について

新型コロナウイルス感染拡大防止等のため、当面の間、県消費生活センターの相談受付を次のとおり変更させていただきます。

- ① やむを得ない場合を除いて、**できるだけ電話相談をご利用ください。**
- ② 相談時間 午前8時30分～午後5時(土・日曜日、祝日、年末年始を除く)
 ただし、火曜日は富山本所で**午後7時まで開所しています。**

せき・発熱等の症状がある方や、出張・帰省・転居等により県外から県内へ移動後2週間を経過していない方は、来所による相談はご遠慮願います。

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(シビックビル内)	☎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
 URL <http://www.pref.toyama.jp/branches/1731/1731.htm>
【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
 高岡市赤祖父211(高岡総合庁舎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4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