

消費生活センターニュース

消費者 ひろば



高槻市立消費生活センター

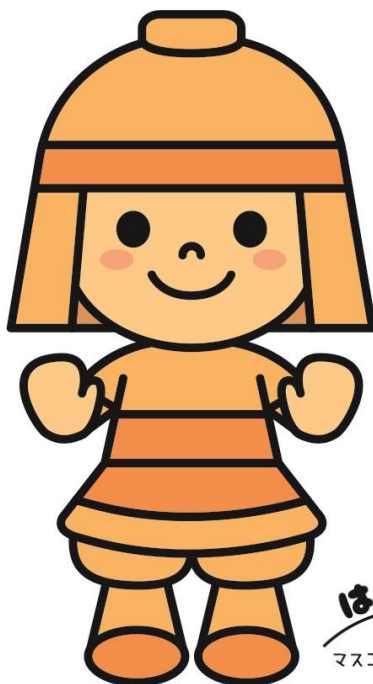
令和5年度消費生活相談概要

消費生活センターからのお知らせ

特殊詐欺に警戒を!電話でのお金の話は詐欺

子どもを事故から守る!子ども安全情報

公園等の遊具からの転落事故に気を付けて!



STOP!

特殊詐欺

はにたん
高槻市
マスコットキャラクター

お買い物やサービスのトラブル ご相談ください

高槻市立消費生活センター

相談専用ダイヤル

072-682-0999

消費者ホットライン

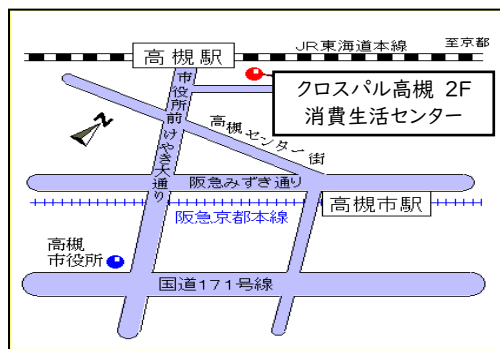
188
いやや!

お住まいの市町村の
消費生活相談窓口を
ご案内します

〒569-0804 高槻市紺屋町1-2 クロスパル高槻2F

開館日:月~金曜日 9:00~12:00/13:00~17:00

(祝日・年末年始を除く)



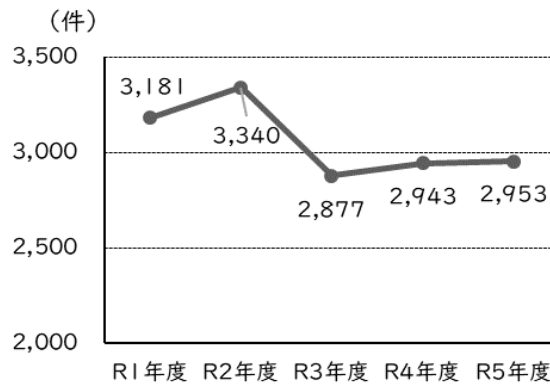
令和5年度消費生活相談概要

相談件数の推移推

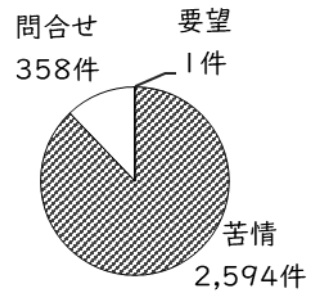
令和5年度の相談件数は、2,953 件で前年度に比べて10 件(0.3%)増加しました。(図1)

その内訳は、苦情相談2,594 件、問合せ358 件、要望1 件でした。(図2)

(図1) 相談件数の推移



(図2) 相談の内訳



苦情相談の多い商品やサービスの上位10項目

(表1) 商品・役務別相談件数上位10

順位	相談内容	令和5年度	令和4年度
1	商品一般 (商品の相談であることが明確であるが、その商品が特定できない、または特定する必要のない相談)	329	266 (1)
2	役務その他 (パソコンサポートサービス、不動産仲介サービス、廃品回収サービス等)	174	129 (3)
3	化粧品	142	227 (2)
4	集合住宅 (賃貸アパート、新築分譲マンション等)	100	97 (4)
5	戸建住宅 (屋根工事、増改築工事、新築建売住宅等)	85	78 (7)
6	移動通信サービス (携帯電話、スマートフォンサービスへの加入、利用等)	75	80 (6)
7	インターネット通信サービス (プロバイダの遠隔操作等)	69	74 (8)
8	娯楽等情報配信サービス (音楽配信サービス、動画配信サービス、アダルト情報等)	68	96 (5)
9	健康食品	64	70 (9)
	他の教養・娯楽 (スポーツ施設利用、インターネットゲーム等、ほかの教養・娯楽に該当しないサービス)	64	65 (10)

※ ()内は令和4年度の順位

苦情相談を商品・役務別(表1)に見てみると、「商品一般」が一番多くなっています。不審な電話がかかってきた、「料金が未払のため訴訟する」などのメールが届いたなど特殊詐欺と思われる相談が多くあります。一方で「頼んだ覚えのない荷物が届いた」という相談も多く、ネット通販などでプレゼント設定を忘れて送り主の表記がない場合や、事業者の問合せ先電話番号が記載されていないことなどが影響しています。

第2位は「役務その他」で、サポート詐欺に関する相談が多くみられます。パソコンやスマホに「ウイルスに感染した」と表示され、慌てて表示された番号に電話すると偽のサポートセンターにつながり、代金をだまし取られる詐欺です。

第3位の「化粧品」は、主に定期購入に関するトラブルです。SNSの広告を見てお試しだと思って注文したら定期購入になっていたという内容が多くみられます。

詐欺については、手口や対策を知っていれば被害の多くを防ぐことができます。また、定期購入では商品を勝手に送り返してトラブルになったケースも多くあります。トラブルにあわないために、契約の基本について確認してみましょう。



契約って何だろう？ 契約のキホンの「キ」

契約とは「申し込み=買います」という意思表示と、それに対する「承諾=承知しました」の意思表示が合意することで成立する法的拘束力のある約束のことです。私たちにとっては普段のお買い物から保険や住宅など大きな金額のものまで含みます。

契約書は必ずしも必要ではなく、口約束でも成立します。また、一度契約が成立すると原則一方的に解約することはできません。



相談事例1

お店で勧められて洋服を購入。家に帰ると同じような服があったので、解約したい。お店に伝えたが、できないという。

Point

一度契約が成立しているため、お店が承諾しない限り解約はできません。なお、店舗や通信販売の購入にはクーリング・オフ制度（無条件解約）は適用されませんので注意しましょう。

相談事例2

いつでもやめられるという定期購入の化粧品を購入した。初回が届き使ってみたが、やめたい。解約は電話のみだったが、電話がつながらず、2回目が届いたので受け取り拒否をした。その後、請求書が届いたが、解約できていないのだろうか。

Point

商品を受け取り拒否や一方的に送り返しても、解約にはなりません。解約は相手に伝え、承諾されて初めて成立します。この事例の場合は、2回目の商品代と往復の送料を支払わざるを得なくなりました。

トラブルにあわないために、契約前に必ず確認を！

- 価格や個数、色やサイズ、性能などは明確ですか？
- 商品代金以外の費用（送料、取り付け費用など）はありませんか？
- 支払い方法（分割払いの場合は手数料や総額）は？
- 説明された内容はすべて契約条件に書かれていますか？
- ほかのお店の商品と比べましたか？
 - 最後に、本当に必要ですか？

通信販売の場合は

- ✓ 販売店の情報
- ✓ 返品可否や条件
- ✓ 口コミ もチェック!!

どれだけ慎重に契約してもトラブルになることはあります。うまく解決できない場合は、消費生活センター（072-682-0999）へご相談ください。

特殊詐欺に警戒を！電話でのお金の話は詐欺

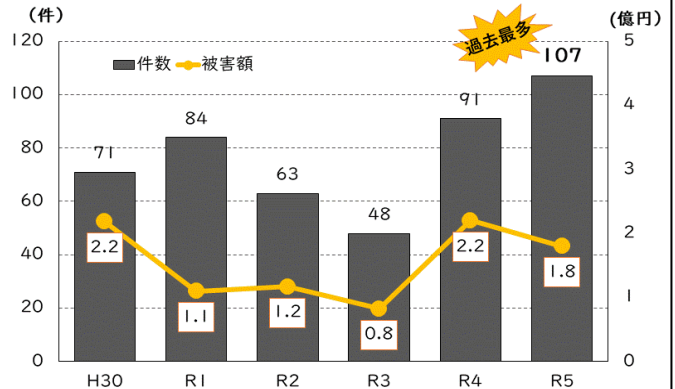
オレオレ詐欺や還付金詐欺などの特殊詐欺の被害が後を絶ちません。

令和4年の被害件数は91件でしたが、令和5年は107件と増加し、過去最高を更新しました。

ご家族や知り合いの方と一緒に、まずは、被害から身を守る「3つの“ない”」を徹底しましょう。

- 突然のお金の話は信じ“ない”
- 「今すぐ」とせかされてもあわて“ない”
- 所持金・貯金・カード番号は教え“ない”

高槻市 特殊詐欺被害認知件数



子どもを事故から守る！子ども安全情報

公園等の遊具からの転落事故などに気を付けて！

消費者庁・国民生活センターには、子どもが公園の遊具で遊んでいて転落する事故の情報が、医療機関から寄せられています。

- 鬼ごっこをしているときに、滑り台を滑っている途中で前から来た友人と接触して落下し、腕を骨折した。(7歳)
- ブランコをこいでいる時に手を離してしまい、後ろ向きに一回転して後頭部を地面にぶつけた。救急搬送され、頭蓋骨骨折のため5日間の入院となった。(5歳)
- 公園で高さ約2mのうんていの上を走っていたところ、滑って転落し、左腕を骨折した。(9歳)

遊具の中には高さのある構造になっているものもあるため、転落した場合は大きなけがにつながります。事故を防止するため、以下の点に注意しましょう。

事故を防ぐためには

- 施設や遊具の対象年齢を守る
- 6歳以下の幼児には保護者が付き添う
- 危険な遊び方をさせないようにする
- 引っ掛かりや挟み込みによる窒息に注意する

ひもやフード付きの服、水筒やかばんなどの持ち物が遊具に引っ掛かって、首が締まったり、遊具に挟まるなどの事故が起こることもあります。十分に注意しましょう。



消費者庁イラスト集より

<参考> 子ども安全メール from 消費者庁 2023年3月28日 Vol.623 「公園等の遊具からの転落事故などに気を付けましょう！」

消費者庁では、「子どもを事故から守る！プロジェクト」として、さまざまな取組を実施しています。その取組の一つとして、メール配信サービス「子ども安全メール from 消費者庁」にて、子どもの思わぬ事故を防ぐための注意点や豆知識をお届けしていますので、是非ご活用ください。