帯広消費者協会機関紙「おびひろ消協だより」

ささやき

第398号
令和5年7月10日発行

一般社団法人帯広消費者協会
とかちプラザ１Ｆ（西4南13）
TEL　２２－７１６１（直通）
TEL　２２－８３９３（相談）
Fax　６６－５９６５
E-mail osk-1@atlas.plala.or.jp
URL http://obihiro-sk.main.jp/

令和5年度 帯広市 消費者講座

6月23日（金）とかちプラザ2階視聴覚室において、帯広消費者協会の櫻井智恵消費生活相談員が講師を務める帯広市消費者講座（帯広市主催）が開催されました。

「暮らしを守る契約のルール～消費者のための法律やルールを知っておこう～」をテーマに、消費者トラブルを未然に防ぐために必要な契約のルールについて、クイズ形式の問題を出すなど、トラブルの具体例をあげて受講者に注意を呼びかけました。

配布資料

● その他の消費者講座　　6月15日　老人クラブ（谷地相談員）
　　7月 7日　稲田さわやか（佐々木相談員）

＊ 地域消費者講座　受付中！

地域消費者講座は、町内会、老人会、各種サークル等で、消費者として、訪問販売・通信販売・悪質商法など身近な問題について学んで頂くための講座です。ご希望のテーマに沿った講座を開催いたしますので、お気軽にお問合せ下さい。

（帯広市消費生活アドバイスセンター　TEL　0155-22-8393）

令和４年度　消費生活相談の概要

帯広市消費生活アドバイスセンター

【受付状況】

・令和４年度に当センターに寄せられた相談件数は 1,230 件で、前年度より 32 件減少し、「苦情」1,060 件、「問合せ」170 件、「要望」0 件でした。

・契約当事者の年齢別では、40 歳代以下で減少していますが、50 歳代～60 歳代は増加しました。依然として高齢者の割合が高く 70 歳代以上が 25.8%を占めています。また、20 歳未満のうち令和 4 年 4 月から成年となった 18～19 歳は 10 件で、前年度の 12 件から大きな変化はありませんでした。

・販売購入形態では、「通信販売」が最も多く 444 件と全体の 36.1%を占めています。次に架空請求など販売購入形態が特定できない「不明・無関係」が 366 件、続いて「店舗購入」が 262 件でした。

【商品・役務分類】

・「商品」では、化粧品やシャンプーなどの「保健衛生品」が 125 件と最も多く、前年度から 52 件増加しました。次に、架空請求やクレジットカードの不正利用など商品が特定できない「商品一般」が 108 件、続いて健康食品などの「食料品」が 96 件でした。

・「役務」では、融資サービスや保険、投資に関する「金融・保険サービス」が 118 件となり、前年度から 30 件増加しました。次に、光回線や携帯電話サービスなどの「運輸・通信サービス」が 103 件、続いてオンラインゲームやアダルトサイトなどに関する「教養・娯楽サービス」が 93 件でした。

【相談の特徴】

・高齢者のインターネット通販利用が増加

70 歳以上では、通信販売による契約 85 件のうち 6 割の 51 件がインターネット通販によるトラブルで、サブスクリプション(*)など、契約条件に関するトラブルも目立ちました。

（*）月単位または年単位で定期的に料金を支払い利用するサービス

・40 歳代以上で「定期購入」トラブル急増

40 歳代以上でネット通販の「定期購入」に関する相談が急増しました。格安表示のネット広告から美白美容液や白髪染めシャンプーなどを注文し、「お試し１回限りのはずが定期購入だった」「定期購入の解約をしたいが事業者の電話が混み合っていて解約の申し出ができない」といった苦情が急増しました。

・「偽サイト」などネット通販トラブル増加

「公式サイトだと思い商品を注文し、代金を先払いしたが商品が届かない」「SNS 広告で大手百貨店を名乗るサイトから格安のブランド品を代引きで注文したが、偽サイトだった」などのトラブルが増加しました。

・「投資」や「副業」など儲け話のトラブル減らず

SNS やマッチングアプリで知り合った相手から投資話を持ち掛けられ「暗号資産や FX に投資をしたが出金できない」などの相談が幅広い年代から寄せられました。また、副業に関する相談は 20～30 歳代に多く、「簡単に収入になるという副業サイトで高額なサポート費用を請求された」といったケースが前年に引き続き多く寄せられました。

令和４年度（２０２２年度）相談状況

帯広市消費生活アドバイスセンター

受付状況					
年度			４年度	３年度	増減
相談件数			1,230	1,262	-32
苦問要	苦情		1,060	1,061	-1
	問合せ		170	200	-30
	要望		0	1	-1
相談方法	来訪		268	245	23
	電話		962	1,016	-54
	文書		0	1	-1
契約当事者属性	性別等	男性	509	499	10
		女性	633	660	-27
		団体・不明	88	103	-15
	年齢別	20歳未満（うち18～19歳）	23（10）	28（12）	-5（-2）
		20歳代	84	100	-16
		30歳代	104	115	-11
		40歳代	173	187	-14
		50歳代	190	179	11
		60歳代	172	162	10
		70歳以上	317	326	-9
		その他・不明	167	165	2
販売購入形態	店舗購入		262	277	-15
	訪問販売		50	57	-7
	通信販売		444	456	-12
	ﾏﾙﾁ・ﾏﾙﾁまがい		9	11	-2
	電話勧誘販売		76	101	-25
	ﾈｶﾞﾃｨﾌﾞ・ｵﾌﾟｼｮﾝ		1	0	1
	訪問購入		16	10	6
	その他無店舗販売		6	6	0
	不明・無関係		366	344	22

商品・役務分類別件数				
年度		４年度	３年度	増減
商品	商品一般	108	139	-31
	食料品	96	87	9
	住居品	42	57	-15
	光熱水品	32	23	9
	被服品	56	70	-14
	保健衛生品	125	73	52
	教養娯楽品	91	85	6
	車両・乗り物	40	30	10
	土地・建物・設備	20	27	-7
	他の商品	2	3	-1
	商品計	612	594	18
役務	クリーニング	3	3	0
	ﾚﾝﾀﾙ・ﾘｰｽ・賃貸	68	91	-23
	工事・建築・加工	32	27	5
	修理・補修	8	12	-4
	管理・保管	2	0	2
	役務一般	9	11	-2
	金融・保険ｻｰﾋﾞｽ	118	88	30
	運輸・通信ｻｰﾋﾞｽ	103	89	14
	教育ｻｰﾋﾞｽ	7	5	2
	教養・娯楽ｻｰﾋﾞｽ	93	132	-39
	保健・福祉ｻｰﾋﾞｽ	36	32	4
	他の役務	64	92	-28
	内職・副業・ねずみ講	12	12	0
	他の行政ｻｰﾋﾞｽ	14	18	-4
	役務計	569	612	-43
他の相談		49	56	-7
総合計		1,230	1,262	-32

通信販売の契約当事者の年齢構成　＊（　）通信販売のうちインターネット通販の件数

年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他	合計
４年度	19（18）	25（23）	41（37）	78（71）	97（90）	66（58）	85（51）	33（27）	444（375）
３年度	20（19）	54（42）	52（48）	73（61）	84（73）	56（48）	80（43）	37（28）	456（362）
増減	-1(-1)	-29(-19)	-11(-11)	5(10)	13(17)	10(10)	5(8)	-4(-1)	-12(13)

令和5年度　無料弁護士相談会のお知らせ

日　時：　①　令和5年　７月２１日（金）　※ 各日13:30～15:00
②　令和5年　８月１８日（金）　事前予約が必要です。
③　令和5年　９月１５日（金）
④　令和5年１０月２０日（金）
⑤　令和5年１１月１７日（金）
⑥　令和5年１２月１５日（金）
⑦　令和6年　２月１６日（金）

場　所：　帯広市消費生活アドバイスセンター第3相談室
人　数：　各日３名（帯広市民の方が対象となります）一人30分
申　込：　帯広市消費生活アドバイスセンター　TEL22-8393（10時～17時）

令和5年度　夏休み親子消費者講座(帯広市主催)

親子で楽しく学ぼうSDGs ～ 考えよう私たちの未来 ～

夏休みや冬休みを利用し、親子でコミュニケーションをとりながら、消費生活に関するテーマについて学ぶ講座です。「SDGsって何?]と思ったあなた、親子でゲームを楽しみながら、私たちの未来を左右する「持続可能な開発目標」に迫ってみませんか?

- 日時　8月5日(土)13時30分～15時30分
- 会場　とかちプラザ4階　講習室402　(帯広市西4条南13丁目1)
- 講師　十勝SDGs実践委員会　芳賀　雅樹　氏
- 受講料　無料
- 対象　小学4年生～6年生とその保護者
- 定　員　先着12組　(定員になり次第締め切ります)
- 申込期間　7月10日(月)～7月31日(月)まで
- 申込み・問い合わせ　帯広市商業労働課労働消費係　0155-65-4132(直通)

令和5年7月　価格の動向

購 入 日：令和5年6月中旬～令和5年7月5日まで
単　　位：円(小数点以下銭)

灯油（１㍑当たり）５店

	最低	最高	平均
今　月	110.00	117.70	113.24
前　月	109.00	117.70	113.04

ガソリン(１㍑当たり)11店

	最低	最高	平均
今　月	165.00	174.00	170.09
前　月	158.00	172.00	162.82

プロパンガス（メーター買い）３店

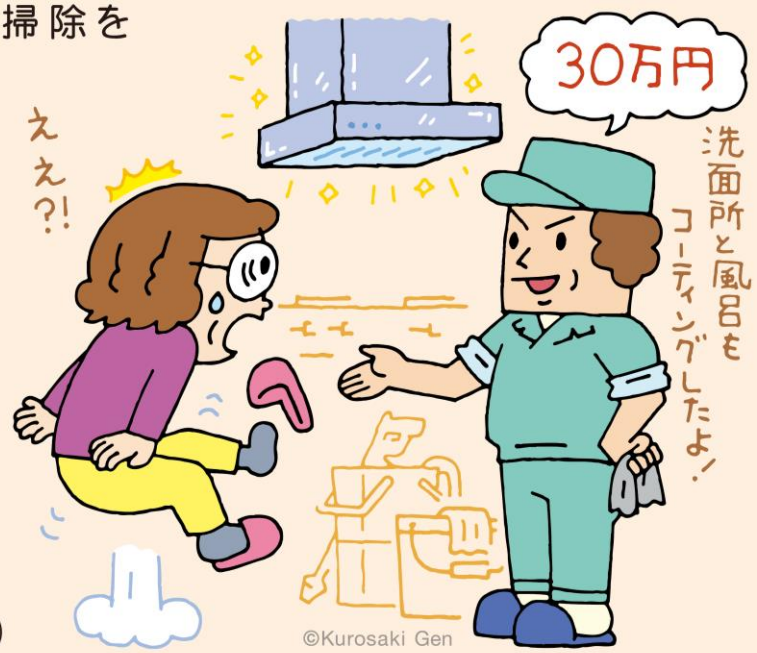
	１㎥当たり			5㎥当たり			１０㎥当たり		
	最低	最高	平均	最低	最高	平均	最低	最高	平均
今　月	1,831.23	2,616.00	2,296.41	4,800.13	5,610.00	5,190.04	8,001.84	9,405.00	8,582.28
前　月	1,829.69	2,630.00	2,300.56	4,792.43	5,610.00	5,210.81	7,986.44	9,405.00	8,623.81

見守り新鮮情報

低価格で誘う換気扇やエアコンクリーニングの電話勧誘

自宅に**電話**があり「**お試し価格**の３千円で、換気扇やエアコンの**クリーニング**ができる」と**勧誘**され、換気扇の掃除を依頼した。業者が来訪し換気扇を掃除した後、汚れが付きにくくなるからと、**コーティング**を強く勧められ、**断れずに**承諾した。すると、風呂場や洗面所の換気扇もコーティングされて約**30万円**も請求された。**高額**だと思う。

（80歳代）



ひとこと助言

- 低価格と勧誘されても、電話の説明だけでは詳しい内容は分かりません。安易に訪問を承諾せず、いったん切って、周りに相談するなどしてから判断しましょう。
- 電話勧誘トラブルの防止には、通話録音装置や迷惑電話対策機能が付いた電話機を使用することも有効です。
- 作業を依頼した場合、作業当日に追加の契約を勧誘されてもその場で決めないようにしましょう。作業時は、なるべく家族などに同席してもらいましょう。
- クーリング・オフができる場合があります。困ったときは、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください（消費者ホットライン 188）。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報　第450号（2023年5月16日）発行：独立行政法人国民生活センター

帯広市消費生活アドバイスセンター

相談室 NOW

☎(0155)22-8393

楽しく通ううちに高額な商品を買うことに…

「日用品の無料配布」や「健康機器の無料体験」、「健康講座」などで人を集め、健康不安を煽ったり、巧みな話術で会場の雰囲気を盛り上げることで、高齢者が高額な商品を契約してしまう トラブルがあります。

<消費者庁イラスト集より>

【質問】

高齢の母親から、生活費が足りず定期預金を解約したいと相談された。詳しく話を聞くと、無料で商品がもらえるという会場に通っていたことが分かった。通ううちに販売員と仲良くなり、１対１の勧誘を受け、断り切れずに契約してしまったと言う。健康食品など次々に契約させられ、未開封のものもある。解約できるか。

【回答】

閉め切った会場に人を集め、日用品等をただ同然で配って雰囲気を盛り上げながら高額な商品を販売する方法を「催眠商法（SF商法）」といいます。無料で商品をもらえるなどの誘いに乗って会場に足を運んでしまうと、長期的に通う中で築かれる販売員との関係や、会場の雰囲気によって断りにくくなり、商品を購入してしまうようです。

まずは、購入済みの商品やお金の使い方について怒ったり頭ごなしに否定したりせず、契約した当事者に解約の意思を確認しましょう。

「催眠商法（SF商法）」は、クーリング・オフができる場合があります。また、販売方法や説明に問題がある場合は解約できる可能性があります。もし当事者が解約を希望する場合は、早急に消費生活アドバイスセンターにご相談ください。

令和5年 相談件数

6月
105 件

令和5年度 累計件数
(4月～6月)
342 件

協賛団体のご紹介（令和5年6月現在）

当協会の目的と活動にご協賛いただいている協賛団体の方々です。

- 来海有起税理士事務所
- 帯広地方卸売市場株式会社
- 株式会社ズコーシャ
- 株式会社帯広ジャパン
- 宮坂建設工業株式会社
- 東洋株式会社
- 株式会社オカモトホールディングス
- 株式会社まるよし