

相談時間：月曜日～金曜日（平日）
（9時～17時）

休館：土・日・祝日・年末年始

電話：077-528-2662

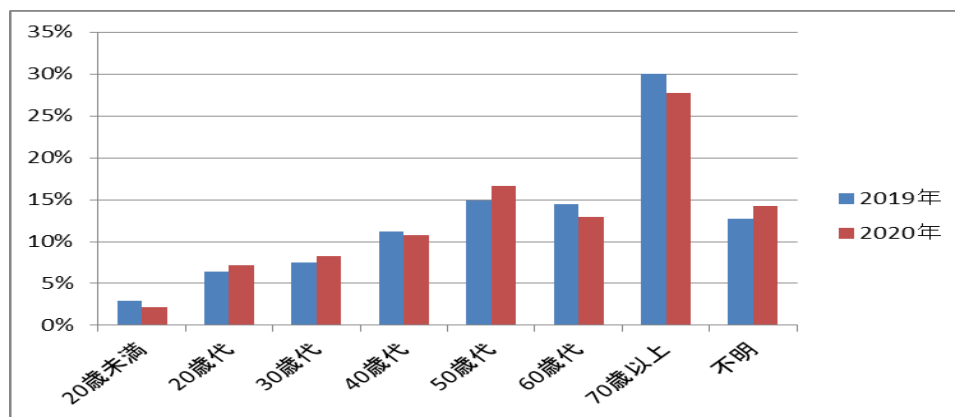
消費者ホットライン 188

令和2年の消費生活相談の現状

令和2年度は、コロナ禍の影響もあり、昨年度とは傾向の違う消費者相談の状況となっています。

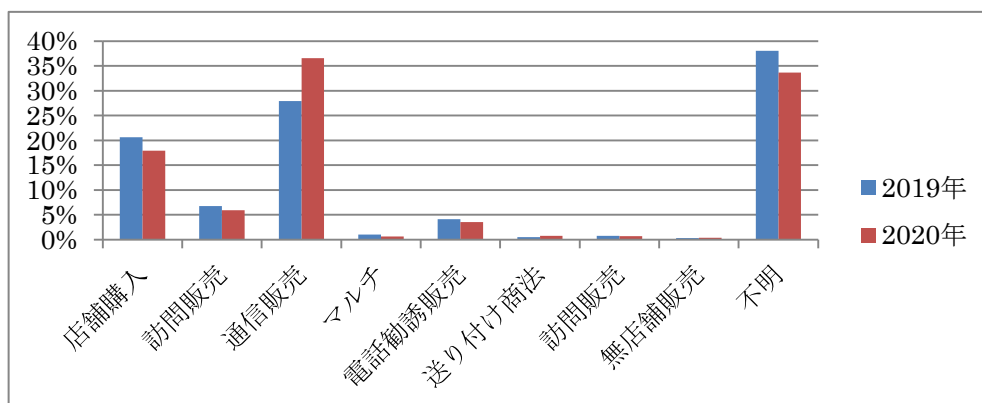
現在、大津市消費生活センターでは6名の消費生活専門相談員により助言やあっせんを行っています。昨年度は2,937件の相談を受けました。本年度は11月末現在までに1,946件で昨年度と同水準ですが4月から6月にかけては、マスクの送りつけや結婚式場・旅行の解約などコロナ禍関連の相談が急増しました。

① 消費者相談の年代別割合（4月から11月末までの同期件数を比較）



今年度は、20代、30代、50代の方の相談が多くなっています。これに比して60代以上の相談件数は下がっていることが特徴的です。

② 販売購入形態別件数（4月から11月末までの同期件数を比較）



今年度は、通信販売の相談が多くなっているのが特徴です。このことは、コロナ禍で自粛の中、非接触の生活様式が広まりインターネットの活用が増加した結果と推測されます。

コロナ禍で急増！インターネットトラブル

令和2年度はコロナウイルス感染防止の対応として「新しい生活様式」の中でインターネットを活用した消費生活を営む人が急増しました。

一方、その使用方法に悩む方やそこにつけこんだ悪質商法なども増加しており、中でも通信販売に係る相談は、前年度比10%以上も増加しています。

こんな相談事例がありました。ご注意ください。

事例1. 宅配業者を装った「不在通知」にご注意！

・スマホのショートメールサービス（SMS）に見知らぬ番号からメッセージが入りました。

(例)

お荷物のお届けにあがりましたが不在のため持ち帰りました。ご確認ください。
<http://●●●.△△△.com/>

慌てて「<http://●●●.△△△.com/>」をポチッと押すと



- ① あなたのスマホに不正アプリが追加され、同偽SMSが多数送信され、多額の通信料が請求された。
- ② アクセスした偽サイトで入力したIDやパスワード等を不正利用された。

事例2. 格安をうたう家具や家電品の模倣サイトにご注意！

・インターネットの通信販売で巧みな偽サイトで頼んだ結果、次のような事態となりました。



「大幅割引・格安」
「売り切れ寸前」などを煽る
偽サイト（公式でない）で購入すると



- ① 違う商品などが配送された
- ② 商品が送られてこない
- ③ 入力情報が不正に利用された

事例3. 「お得にお試し」のネット通販にご注意！

・インターネットの通信販売でよく説明を見ないで「お試し」「今だけ格安」だからと頼んだ結果、次のような事態となりました。



契約条件の説明は

「細かすぎ」「延々長すぎ」などで「めんどろ」「いつも見ない」として読まずに

「申し込む」をポチッと押すと



- ① 定期購入の申し込みとなり多量の商品が送られ、高額の請求をされた
- ② 解約がすぐにできない



インターネットを扱うときの留意点

事例1の場合

- ① SMSなどで「不在通知」が届いても**安易にURLにアクセスしない。**

事例2の場合

- ① 「**鍵マーク**」がないや「**https://**」で始まらないサイトは要注意です。
- ② 不自然に**大幅な値引きや購買を煽るような**サイトは要注意です。
- ③ **日本語表記がおかしな**サイトは要注意です。

事例3の場合

- ① 「お試し」「お急ぎ」「今だけ」など**購買を煽る**サイトは要注意です。
- ② **解約・返品方法がすぐに見ることのできない**サイトは要注意です。
- ③ 見知らぬ**広告サイト**は要注意です。

上記のURLやサイトへのアクセス(ポチッ)はしないほうが良いです。

※困ったら、消費生活センターか消費者ホットラインへ連絡してください
大津市消費生活センター (浜大津四丁目1-1 明日都浜大津4階)

電話：077-528-2662

消費者ホットライン 188

【大津市消費生活センター令和2年度の啓発活動】

本年度は、コロナ禍で出前講座など啓発事業がほとんどできませんでした。そういう中でも悪質商法は巧妙に消費者に近づいてきます。この被害を予防するために感染症対策を行い、少しでも啓発事業を推進してきました。

- ① 暮らしの安心カレッジ 4回 定員30名まで
- ② 出前出張講座 3回 富士見・田上・瀬田
- ③ 消費者教育 学習教材の提供、新規採用教職員研修（副読本配布）
- ④ 広報啓発 びわこ放送にて放映 9/13「光ル☆おおつ」、おおつ広報 2回発信

【大津市消費生活相談員から最近の相談事例紹介】

「暮らしのレスキューサービス」でのトラブルに注意しましょう。



トイレの詰まりや水漏れ、鍵をなくして家に入れない、スズメバチが巣を作って危険などの日常生活で突然発生する困りごとに対応する「暮らしのレスキューサービス」でのトラブル相談が増えています。

相談事例

- ・水漏れしたので、チラシに「8000円～」とあった業者に来てもらった。高くても1万円くらいと思っていたが、作業後に5万円請求された。
- ・夜遅く帰宅し、鍵を落としたことに気がついた。ネット検索した業者に来てもらうと特殊な鍵だからと20万円かかると言われ、高額なので断ったところ、キャンセル料を請求された。

消費者へのアドバイス

- ・インターネット、チラシなどの広告に表示されている料金「〇〇〇円～」だけで判断しないようにしましょう。
- ・複数の業者から見積もりを取って、サービス内容や料金を検討しましょう。
- ・料金は見積料、出張料も含めて確認しましょう。作業をしなくても請求される場合があります。
- ・料金やサービスに納得できない場合はきっぱり断りましょう。
- ・日頃よりトラブルに備えて信頼できる業者の情報収集をしておきましょう。
- ・困った時は消費生活センターにご相談ください。

【大津市消費者問題啓発協力員の活動】

毎月第2火曜日（1月除く）に加え、街頭啓発や年2回のスキルアップ研修を行っています。

本年度は、街頭啓発及び視察研修並びに出前講座への参加ができませんでした。

協力員の自主的な業務としてグループを明文化し、任意にお手伝いをいただきました。

○出前講座グループ・・・啓発ビデオの撮影と上映をしました。

○カレッジグループ・・・くらしの安心カレッジの開催補助をしました。

○消費者教育グループ・・・視察研修の検討、副読本の検証をしました。

○広報啓発グループ・・・ぽけっとの作成補助をしました。

(広報啓発グループの皆様は1年間の活動の感想をいただきました。)

ヤマモト ヤスコ

大津市消費生活センターの啓発協力員となって、三年。その間、多くのことを学び、体験をすることで一人の消費者としての知識を得ることができました。研修会やカレッジの参加、時にはイベント会場におけるPR等、消費者被害を未然に防ぐ活動を仲間たちと行ってきました。私にとって「くらしの安心カレッジ」に参加することや研修で基礎を学ぶことによって得る知識は、生活をしていく上で大切なことばかりです。現代の社会は、心ならずも詐欺にあたり、トラブルに巻き込まれてしまったりすることもあります。知らなかったばかりに後で後悔をすることの無いように、自分や家族を守る為の学習ができることは有意義なことです。

今年度のテーマのうち高齢者に対する権利や金融の犯罪、成年後見制度、介護、相続に関する受講は、年齢的にも興味深いものでした。各分野の専門の先生方の講義内容は、難しいことを易しく解き、図や挿絵での説明をしてくださいます。又、必ずこちら側の質問にも答えてくださいます。世間で聞いた話は、すぐに納得できなかつたり、よくわからなかつたりすることがあります。それが、講義を受けることによって、明らかになり、今日も又一つ新しいことを知ったという満足感で帰路に着きます。基礎知識を身につけて、啓発協力員として、一人の消費者としてこれからも学び続けたいと思います。そうして、近所や知人に困っている方がおられたなら、協力員として「それって警察や消費生活センター、188に相談してみても？」と声をかけられる私でありたいと思います。

阪口 直史

どのような消費生活相談が発生しているのか、多数の大津市民がその実態を知ることは大切です。

消費生活相談の実態を市民に広報して、それを他山の石としてもらい賢い消費生活を推進するためには、どうすればいいのでしょうか。以前、自治連合会の月次定例会に出席したときに、消費生活センターの存在を知りました。実は、町内回覧板の中に「ぽけっと」が年に数回、挿入されているのですが、その時までは見落としていたのです。

ところで、町内回覧板の中には、月に1回、交番だよりの月報「山王」1枚が入っています。月報「山王」には、発生事件の概要が記載されています。これを読むと被害者にならないように留意するポイントがよく解ります。ここにヒントがあると思います。自治連合会、防犯協会、他のご協力を頂戴するのが効果的であると思います。具体的には月報「山王」の余白に、消費生活相談のトピックスを短く記載させてもらおうとか、自治連合会の月次定例会で連合会長さんか事務局長さんに消費生活センターの短いメッセージをご発言いただく等が考えられます。

藤田 玲子

一昨年の7月下旬に「警察の者ですが、あやしい片言まじりの女の人が、買い物をしようとしているので、調べているのですが、あなたのキャッシュカードを使っています。被害にあわれるといけないので、銀行を凍結してほしいのです。」といわれました。余りにも突然のことで頭が真っ白になりました。それから銀行に行ったりして、それが今はやりの詐欺であることがわかり、寸前に詐欺に会わずにすむことができました。

そんなことがあり、近所におられる方が消費生活センターにて勉強しておられることを知り、参加させていただくことになりました。そこで、自分は分かっていると思っていることでも本当のことを知らずに生活していることに気づくことができました。特に高齢者の消費者トラブルは、孤独、誇りや健康の不安などにより被害に会うことが多いのです。

そのような時に、消費生活センターでの講座でその都度「悪質商法」「消費者契約法」「食品表示」又「介護サービス」「成年後見制度」「相続対策」について、警察や弁護士の方が直接教えていただく機会を得ることができました。そして、今まで知らなかった知識を得て、対処の仕方を教えて頂くことができ、安心して生活できるようになりました。その上、学び合う友もでき大変心丈夫になりました。

今は、コロナ感染について正しい対処法を知り、実行できるように学んでいきたいと思っています。

R2.10.13 第2回協力員会議風景



R2.12.8 協力員レベルアップ研修風景



R2.12.8 出前講座グループ撮影風景

コロナ禍で出前講座での寸劇ができなかったため、自分たちで動画をとりました。

テーマは「インターネット通販にご注意！」です。

この動画のご利用は、大津市消費生活センターにお問合せください。



消費生活センターでは、このような消費者情報をホームページやメールで配信しています。

メール配信をご希望の方は

こちらのQRコードを読み取ることで、メールアドレスを入力する必要がなく、簡単にアクセスできます。

