



令和4年度の

京都府における消費生活相談概要を公表しました

令和4年度の京都府内の消費生活相談窓口での相談件数は、21,245件で微増(前年度比 103.3%)しました。お試しの定期購入や、ネット通販やSNS関連が引き続き増加傾向となっています。

お試しの定期購入に関する相談は増加に拍車

健康食品・サプリメント、美容関連商品等を通信販売で購入する際に、「無料お試し」や「低額のお試し価格」と思って注文したところ、定期購入の条件が付いていたといった相談は増加に拍車がかかっています。(④2,128件、③1,378件、前年度比154.4%)

通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。いったん注文すると、簡単に契約がなかったことにはできません。注文前に返品・解約の条件を確認しておきましょう。低価格を強調する広告は特に詳細に確認しましょう。

インターネット通販の商品未着・連絡不能等に関する相談は増加傾向

ネット通販に関する相談は、近年増加傾向にあり、注文した商品が届かない「商品未着」、業者と連絡がとれなくなる「連絡不能」等に関する相談件数も増加しています。(④1,770件、③1,358件、前年度比130.3%)

通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。お金や個人情報の詐取等を目的とした詐欺的な通販サイトもあります。少しでも怪しいと思ったら利用しないようにしましょう。個人名義の銀行口座に代金の振込みはしないようにしましょう。

SNSに関する相談は増加の一途

SNSに表示された広告がきっかけとなったトラブル、SNSで知り合った人がきっかけになったトラブルなど、SNSに関する相談は増加傾向にあります。(④1,386件、③1,118件、前年度比116.7%)

高額な契約を勧誘されたり、話が違うと思ったらきっぱりと契約を断り、クレジットカードでの高額決済や借金をしてまで契約しないようにしましょう。また、トラブルに備えてSNS等のやり取りの記録は消さずに残しましょう。

高齢者からの相談が増加

高齢者からの相談は、これまで減少傾向でしたが、R4年度は増加しました。全体の相談割合は31.2%となり、依然高い水準です。販売購入形態としては、通信販売が最も多く、また、訪問販売では、70代、80代以上で多くなっています。



ご注意ください！

最近こんなトラブル増えています！

お試しの定期購入

事例

ネット通販で定期購入の条件(縛り)がないことの記載を確認して口臭予防歯磨き粉を注文した。効果がないので解約しようとしたところ、4回の定期縛りとなっていた。解約のためには2回目からは発送の10日前の電話が必要となっていた。お試し価格は500円、2回目から2個6,000円で届くようだ。(50歳代女性)

アドバイス

- ☞ 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。いったん注文すると、簡単に契約がなかったことにはできません。注文前に返品・解約の条件を確認しておきましょう。
- ☞ 低価格を強調する広告は特に詳細を確認しましょう。

布団の処分や点検を口実にした強引な訪問販売に注意

事例

「処分してもよい布団はないか」と男性が訪問してきたので、2階の押し入れにある座布団を引き取ってもらうことにした。すると、業者が勝手に上がり込んで押し入れを開け、座布団ではなく羽毛布団などを勝手に出し「このままではダメになってしまうので、リフォームしたほうがよい」と熱心に勧めてきた。根負けして約13万円の契約をしてしまった。年金暮らしの身には高額過ぎて支払えない。(80歳代)

アドバイス

- ☞ 「処分してもよい布団はないか」などと訪問されても、安易に家の中に入れないようにしましょう。家の中にあげてしまうと、点検を強いられたり、布団の購入やリフォームの契約を勧められたりする恐れがあります。

暮らしのレスキューサービスでのトラブル

事例

夜間にトイレの排水管が詰まったので、マグネット広告の業者に電話をかけて来訪してもらった。その際は薬剤注入で直ったが、2日後に流れが悪くなり再度来訪依頼して見てもらったところ、便器交換を勧められ、最終的に便器取り替え及び床張り替えて、計24万円を支払った。ところがまた2日後に流れが悪くなった。クーリング・オフできるか。(80歳代男性)

アドバイス

- ☞ 緊急を要するトラブルの発生に備え、地元の工務店や自治体の管工事組合など信頼のおける事業者を探しておきましょう。
- ☞ 料金や作業内容に納得できない場合は、きっぱりと契約を断り、その場での支払いはしないようにしましょう。

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

事例

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)

アドバイス

- ☞ 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。

特殊詐欺被害の約8割は自宅の固定電話がきっかけ

特殊詐欺から あなたを守る固定電話対策

**NTT西日本、NTT東日本が
特殊詐欺対策の取り組みを強化！！**

**ナンバー・ディスプレイおよび
ナンバー・リクエスト^{※2}の高齢者無償化**

受付開始日：令和5年4月17日（月）から
適用開始日：令和5年5月1日（月）から
対象：70歳以上の契約者又は
70歳以上の方と同居している契約者の回線



※2：ご利用にあたりましては、電話機等の設定が必要です

対応した電話機等により

非通知の着信を拒否できます！！



- その他にも、特殊詐欺対策サービス、特殊詐欺等の犯罪被害を受けた場合や受けるおそれがある場合の電話番号変更の工事費を、お客さまからの申し出により無料とします。
- 詳しくは、NTT西日本ニュースリリースを確認してください
URL： <https://www.ntt-west.co.jp/news/2303/230322a.html>

お申込み・お問い合わせはコチラ



スマホの
カメラを
向けてみて



NTT西日本 特殊詐欺対策ダイヤル



0120-931-965

<営業時間：午前9時～午後5時（年末年始12/29～1/3を除きます）>
電話番号をお確かめのうえ、お間違いのないようお願いいたします。



訪問販売お断りステッカー調査への 御協力を誠にありがとうございました

2月に依頼させていただきました「悪質な訪問販売お断り！」ステッカーについて、多くの方からステッカーやアンケートの配布及び回収等に御協力をいただきまして、誠にありがとうございました。

皆様からいただきましたアンケート結果については、貴重な資料として京都府消費生活行政施策の検討のため活用させていただきます。多大な御尽力をいただき、感謝申し上げます。

「SKY 人生 100 年フェスタ」の啓発コーナーに出展します

SKY ふれあいフェスティバル 2023「SKY 人生 100 年フェスタ」が次のとおり開催されます。その中の「シニアの暮らし情報コーナー」に、京都府消費生活安全センターからも啓発コーナーを出展しますので、もし当日コーナーの運営手伝いに御協力いただける方がおられましたら、京都府消費生活安全センター(電話075-671-0030)までご連絡をお願いします。

また、その他のコーナーとして、「スマホなんでも相談」(スマートフォンの操作方法やアプリの使い方などスマホのお困りごと相談)等も予定されており、御興味がある方には、詳細を御案内いたしますので、お知らせください。

【SKY ふれあいフェスティバル「SKY 人生100年フェスタ」について】

○開催日:令和5年11月11日(土)12時30分~16時・12日(日)10時~16時

○場 所:京都市勧業館みやこめっせ 1階 第2展示場

見守り、啓発用のカルタを貸し出しします

京都府消費生活安全センターでは、地域の集会等での見守りや啓発活動のために使っただけのグッズとして、推進員及びコンシューマーボランティアの皆さんに、**詐欺防犯対策競技カルタ「百サギー蹴」**の貸し出しを行います。

貸し出しを希望される際は、京都府消費生活安全センター(電話075-671-0030)までご連絡をお願いします。なお、個数に限りがございますので、貸出し日については、ご要望に添えない場合もあります。

その他、消費者トラブル防止替え歌(「お断りの歌」「クーリング・オフの歌」)もあります

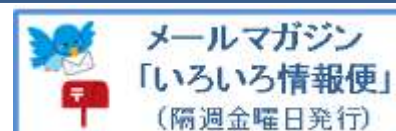


~困った時は、お気軽にご相談ください~



《消費生活相談》(平日9時~16時)
075-671-0004

《若年消費者ほっとダイヤル》(平日9時~17時)
075-671-0044



京都府消費生活安全センターでは、消費生活に関する様々な情報を、メールで発信しています。配信ご希望の方は御連絡ください。

発行: 京都府消費生活安全センター
電話: 075-671-0030 (事務)
FAX: 075-671-0016
メ-ル: kyo-shohisen@pref.kyoto.lg.jp