

令和4年度島根県消費者センターに寄せられた相談

1 消費生活相談件数

令和4年度に県消費者センター（石見地区相談室を含む）が受け付けた相談件数は3,036件で、前年度（2,951件）に比べ85件（2.9%）増加しました（図1参照）。

契約当事者を年代別にみると、70歳以上が693件と最も多く、60歳以上の高齢の契約者に関する相談件数の割合は39.2%であり、依然として高い状況にあります（図2参照）。

未成年者（18歳未満）の契約に係る相談件数は31件（前年度38件）、成年年齢引き下げにより新たに成人となった18歳、19歳では28件（同27件）と、20歳未満の区分では、前年度と比べ9.2%減少しました。

図1 消費生活相談件数の推移

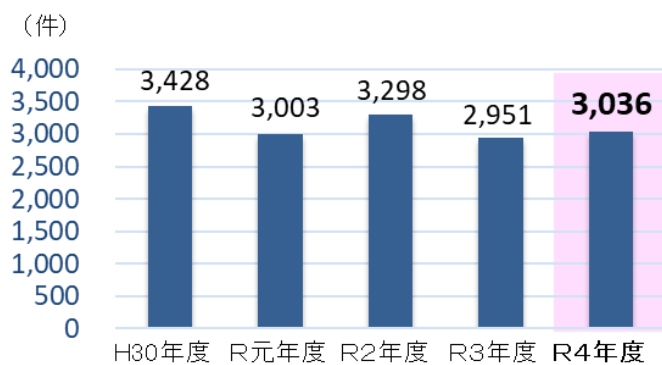
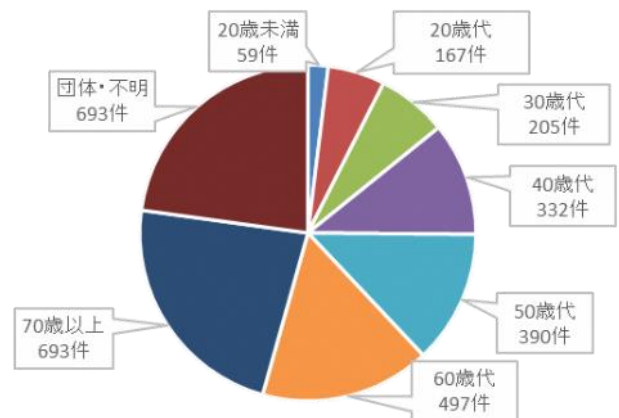


図2 契約当事者の年代別件数



2 相談の多い商品・サービス

	商品・サービス	R4年度	R3年度	増減率
1	商品一般	363件	362件	0.3%
2	化粧品	228件	131件	74.0%
3	健康食品	138件	104件	32.7%
4	役務その他	114件	139件	▲18.0%
5	電気	81件	59件	37.3%
6	他の教養・娯楽	77件	92件	▲16.3%
7	娯楽等情報配信サービス	69件	59件	16.9%
8	移动通信サービス	64件	77件	▲16.9%
9	インターネット通信サービス	62件	68件	▲8.8%
10	他の金融関連サービス	61件	43件	41.9%

【苦情相談の内容】

- ◆「商品一般」の内容について
不審なメールや宅配業者をかたるSMS、身に覚えのない請求に関する相談が多かった。
- ◆「化粧品」や「健康食品」の定期購入に関する相談
インターネット通販で、1回のお試しと思って頼んだら定期購入であったため、解約したいという相談が大きく増加している。
- ◆インターネットを使用した契約トラブル
副業サイト、占いサイト、求人サイトの利用に関連した相談が多くなっている。
- ◆その他
電気料金の値上げに関する相談や、クレジットカード会社から身に覚えのない請求を受けたという相談が増えており、また、アダルトサイト閲覧中に高額請求を受けたという相談も依然として多い。

上手に利用できていますか？

インターネット通信販売



インターネットで行う買い物「インターネット通信販売」(以下「ネット通販」)は、ますます生活に浸透し、同時に関連する消費者トラブルも増加しています。ネット通販を快適に利用するために注意するポイントを見直してみましょう。

相談の多い「トラブル」事例

偽サイト・模倣品

- 注文して代金を払ったが
- 商品が届かない
- 違う商品が届いた

相手と連絡がつかないと交渉ができず、解決が難しくなります。

定期購入

- 「お試し」のつもりが
- 2回目の商品が届いた
- 解約できない

「お試し」や「無料」には理由がある？その条件を確かめて。

こんな買い物していませんか？

- ★「90%off」「あと3時間」急がなきゃ！
- ★ SNS 広告で即決！
あれ？どこの商品だっけ？
- ★「前払い」の口座振込？ま、いいか。
- ★「お試し無料」？とりあえず試しよう。

スマホやパソコンの先の見えない相手を信じて大丈夫？

ネット通販を「賢く」「安全に」利用するヒント

ネット通販も

「お店選び」

が大切です

ネットの世界でトラブルになったら？

誠実に対応してくれる事業者を選ぶことが大切です。

基本のチェックポイント

- 相手事業者の所在地や連絡先をしっかり確認。他の利用者の評価も参考に
- 通常より大幅に安く販売されている場合、模倣品である恐れも。十分に注意
- 配送方法や期間などを確認
- 支払い方法が複数用意されているかを確認
特に「銀行振り込み」のみ、振込先が個人名義は要注意
- キャンセル・返品条件、利用規則は事前に必ずチェック

【参考】「インターネット通販トラブル」(消費者庁ホームページ)

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/trouble/internet.html



信頼できる通販サイトを選ぶ

通販サイトのルールを確認する

申込み内容をよく確認して注文を確定

「注文確定」ボタンを
ポチっと クリック
する前に

「注文確定」ボタンを押すことは、相手に契約を申し込むこと。注文の内容だけでなく、記載のある契約条件やサイト利用のルールも了承したと相手に伝えることになります。不審な点や条件が合わない場合は、安易に「注文確定」しないことが、トラブルを避ける大切なポイントです。

「最終確認画面」で
申込み内容の確認をしましょう！

最終確認画面に表示する基本的な事項

以下の内容は、法律でネット通販の事業者が表示するよう定められています。注文内容に加え、配送や返品・解約の方法や条件などの記載内容を漏らさず必ず確認しましょう。

1. 分量	商品の数量、役務の提供回数、 定期購入 の場合は各回の分量
2. 販売価格・対価	複数商品購入時には総支払額、 定期購入 の場合は2回目以降の代金
3. 支払方法・時期	定期購入 の場合は各回の請求時期
4. 引渡、提供時期	定期購入 の場合は次回分の発送時期
5. 申込みの撤回、解除	返品や解約の連絡方法・連絡先、条件など(見つけやすい位置に)
6. 申込期間(期限あり)	季節商品の他、期間を決めて販売を行う場合は、その申込期限

【参考】ネット通販での「定期購入トラブル」契約時に確認すべきポイントは？
政府広報オンライン(2022.5.31)



<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/202012/2.html>



ネット通販を利用する時は

取引終了まで記録を残しましょう



スマートフォンやパソコンでやり取りしている内容は、周りの人にはわかりません。あなたが注文した内容や相手との約束など、ネット通販の記録はきちんと見える形で記録しておきましょう。

相手からの受注確認メールなどはもちろん、注文内容が記録された「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しましょう。

万一のトラブル時には、取引の記録＝「証拠」が頼りです！

<スクリーンショット>とは？

スマートフォンやパソコンに表示されている画面をそのまま画像として保存する機能です。(略称：スクショ)

機種により操作方法が違います。自分のスマホで「スクショ」する方法を予め確認しておきましょう。

災害に便乗した不審な勧誘に注意しましょう

梅雨時期の豪雨、台風や冬場の大雪など、誰もが自然災害により被害を受ける可能性があります。災害に便乗した悪質商法の勧誘が行われることもあり、知らない人からの電話や訪問には注意が必要です。

すぐに相手を信用しない かたり商法

官公庁や有名企業を名乗って勧誘する「かたり商法」という手口があります。「無料で調査」など気軽に応じやすい話で消費者に巧みに取り入りますが、聞いてみると話が変わってくることも。相手の話をうのみにせず慎重に対応しましょう。



作：柏屋コッコ

保険金請求は自分で 保険金申請サポート

「保険を使って無料で住宅の修理をしましょう」「保険金請求をサポートします」などと勧誘を行う事業者がありますが、後で高額な申請サポート手数料を請求されるなどのトラブルが発生しています。保険金の請求は、契約者本人が行えば手数料もかかりません。

その場で契約しない 高額な契約に注意

保険金や補助金などが「後から支払われる」などと言われても、その場で契約するのは危険です。保険金は、申請後の査定などを経て支払い金額が決定されるもので、かかった金額を保証するものではありません。また、補助金については行政の窓口で確認するようにしましょう。

住宅修理の工事費などは、契約金額が高額になります。複数事業者の見積もりを取るなど、慎重に検討することが大切です。

在宅の機会が多い高齢者が狙われています

突然の電話や訪問で慌てると相手のペースに巻き込まれてしまいます。日ごろから対策を！家族で約束事を決めておきましょう。

- 〔電話〕
- ・留守番電話機能を利用し、不審な電話に対応しない。
 - ・録音機能付きの電話機を使用する。
 - ・不要な来訪の約束はしない。

- 〔訪問〕
- ・一人の時は施錠し、来客の対応をしない。
 - ・来訪を受ける際は、一人で対応しない。

訪問販売・電話勧誘販売による契約は、一定期間内であればクーリング・オフできます。

再配達削減のために消費者ができること

「物流の2024年問題」をご存じですか？

2024年4月から、トラックドライバーの「働き方改革」の法律が適用され、現状のままの運び方が難しくなります。



宅配便利用時にできるアクション

- ・宅配ボックス・置き配を活用しよう
- ・自分が1回で受け取れる日時・場所を指定しよう
- ・配送状況の通知アプリを活用しよう
- ・まとめ買いで配送回数を減らそう
- ・急ぎ便は状況に応じて使い分けよう
- ・コンビニ受取りを活用しよう

詳しくは島根県のホームページをご覧ください

取り組もう、再配達削減！



https://www.pref.shimane.lg.jp/life/syoku/shohi/kurasi_info/johoteikyosaihaitatusakugen.html

市町村の消費生活・多重債務相談窓口の電話番号

松江市消費・生活相談室	0852-55-5148	川本町町民生活課	0855-72-0632
浜田市消費生活相談室	0855-23-3160	美郷町住民課	0855-75-1213
出雲市生活・消費相談センター	0853-21-6682	邑南町町民課	0855-95-1114
益田市消費生活センター	0856-22-2556	津和野町税務住民課	0856-74-0059
大田市消費生活センター	0854-83-8039	吉賀町税務住民課	0856-77-1113
安来市消費生活センター	0854-23-3068	海士町総務課	08514-2-0113
江津市消費生活センター	0855-52-7014	西ノ島町総務課	08514-6-0101
雲南市消費生活センター	0854-40-1123	知夫村総務課	08514-8-2211
奥出雲町町民課	0854-54-2510	隠岐の島町地域振興課	08512-2-8570
飯南町住民課	0854-76-2393		

困ったときは すぐに相談！



島根県警察
シンボルマスコット
みこびーくん

島根県消費者センター
マスコットキャラクター
だまされないゾウくん

消費者ホットライン

局番無しの **188** (泣き寝入りはイヤヤ！)

※お近くの消費生活センター等につながります

島根県消費者センター

0852-32-5916

受付時間／日曜～金曜 8:30～17:00(祝日・年末年始を除く)

※日曜日は電話相談のみで12:00～13:00は休み

島根県消費者センター

0856-23-3657

受付時間／月曜～金曜 8:30～12:00、13:00～17:00

(祝日・年末年始を除く)※12:00～13:00は松江につながります

石見地区相談室

警察相談専用電話

#9110 または **0852-31-9110**

受付時間／月曜～金曜 8:30～17:15

(土日・祝日・年末年始及び時間外は当直員が担当します)

外国人向け相談窓口

多言語相談 Go-en しまね (しまね国際センター内)

相談専用ダイヤル **070-3774-9329** (通話料はご負担ください)

この広報の内容に関する
お問い合わせは

島根県 環境生活総務課 消費とくらしの安全室

TEL 0852-22-5103

発行: 島根県 環境生活総務課 消費とくらしの安全室
〒690-0887 島根県松江市殿町 8-3



島根県 消費とくらしの安全室

検索

本誌記事の無断転載はご遠慮ください。
事前に島根県環境生活総務課消費とくらしの安全室にお問い合わせください。

最新の消費生活情報はこちらから

島根県消費者センター
公式YouTube
チャンネル
「ZO-chan」



Facebook



X (旧 Twitter)

