

センター からの

2023
夏号

岡山県消費生活センター

〒700-0807 岡山市北区南方2丁目13-1
きらめきプラザ5階
TEL 086 (226) 1019 (2023.6月発行)

Contents

- 消費生活に関するご相談は
- ロマンス投資詐欺
- 教員向け消費者教育講座ご案内
- 令和4年度の消費生活相談の状況がまとまりました
- 消費生活相談事例「トイレの修理サービスで高額請求」
- 消費生活トピックス「自転車ヘルメットの着用が努力義務に！」
- 内閣総理大臣表彰を受賞！
- 消費生活講座ご案内

消費生活に関するご相談は

●岡山県消費生活センター相談ダイヤル

岡山 …… **086 (226) 0999** 火曜日～日曜日 9:00～16:30

津山分室 …… **0868 (23) 1247** 月曜日～金曜日 9:00～12:00・13:00～16:30

●消費者ホットライン 局番なし 188 (身近な消費生活相談窓口につながります。「188泣き寝入り」で覚えてください。)

●岡山県消費生活センター FAX:086 (227) 3715

ホームページ: <https://www.pref.okayama.jp/site/syohi/>

Twitter アカウントID @SyohiOkayamaken

●消費のアドバイス 山陽新聞 毎月1回掲載

ロマンス投資詐欺

マッチングアプリで知り合った自称外国人経営者の男性に誘われ、無料会話アプリでやり取りするよう言われた。2人の将来のためにお金を準備する話となり、紹介された投資サイトで少額を投資したところ利益が出て出金もできた。元金が多ければもうけも多くなると言われ、消費者金融等から借り入れて合計約500万円を投資した。出金しようとしたところ保証金が必要と言われ、マッチングアプリの相手に何度も相談していたが、連絡が途絶えた。

(50歳代 女性)

●ロマンス投資詐欺の手口

- ① 出会い系サイトやマッチングアプリ等でマッチングが成立
↓ サイト等以外でのやり取りを持ち掛けられる
- ② 投資サイトを案内され少額の投資を勧められる
・投資用資金の送金を指示される
・投資サイト上では利益が出る
・さらに高額な投資をするよう勧められる
- ③ さまざまな名目で送金を要求され、出金できない
- ④ マッチングの相手、投資サイト運営事業者と連絡がとれなくなり出金もできない



- 投資等のサイトを運営する事業者の実態がつかめない場合、被害回復は困難です。出会い系サイトやマッチングアプリ等で出会った相手の指示で投資するのはやめましょう。

令和5年度 教員向け消費者教育講座

「18歳成年に向けて ～消費者教育を考える～」

小学校・中学校・高等学校・中等教育学校・特別支援学校の教員等対象

講師：岡山県消費生活センター 消費者教育コーディネーター 矢吹 香月

参加希望の方は、岡山県消費生活センターに電話、FAXまたは電子メールでお申し込みください。

TEL **086-226-1019** FAX **086-227-3715** 電子メール syohi@pref.okayama.lg.jp

令和5年
8月8日(火) 13:30～16:00
きらめきプラザ401会議室

令和4年度の消費生活相談の状況がまとまりました

- 令和4年度の相談件数は6,625件で、前年度に比べ995件減少しています。(△13.1%)
- 全体の相談件数は減少していますが、化粧品の相談が増加傾向となっています。
- 29歳以下の年代では、理美容が80件と昨年度40件(順位5位)から倍増しました。
昨年度急増した内職・副業は25件と半減しましたが、過去と比べると依然多くなっています。
- 新型コロナウイルスに関連する相談件数は、164件に減少しました。(R3:380件、R2:811件)

1 相談件数及び内容

順位	相談内容	件数			備考
		R4年度	R3年度	R2年度	
1	商品一般	732	929	1,063	商品の相談であるが商品を特定できないもの(架空請求はがき等)
2	化粧品	434	315	276	美容液、化粧品、シャンプー、歯磨き粉、育毛剤、脱毛剤など
3	役務その他	331	324	305	占いサイト、ウイルス対策サポート、結婚相談、廃品回収など
4	レンタル・リース・貸借	258	344	348	賃貸アパート、借家など
5	健康食品	202	233	521	サプリメント、健康食品、酵素食品、青汁など
6	他の教養・娯楽(*2)	192	228	80	出会い系サイト、オンラインゲーム、テレクラ、ジムなど
7	娯楽等情報配信サービス(*2)	181	233	-	アダルトサイトなどのワンクリック請求など
8	移动通信サービス	169	216	235	携帯電話、スマートフォン、Wi-Fiルータなど
9	インターネット通信サービス	166	222	222	光回線などインターネット接続回線、プロバイダーなど
10	自動車	145	160	177	修理サービスなど
	その他	3,815	4,416	5,688	
	不当(架空)請求	964	1,034	1,188	(*1)
	不当(架空)請求以外	5,661	6,586	7,727	-
	合計	6,625	7,620	8,915	-

(注) 集計結果は、令和5年4月末時点の値(以下2~4も同じ)

(*1) 不当(架空)請求の商品別の上位3位は、商品一般 198件(昨年度同期240件)、娯楽等情報配信サービス 118件(同158件)、レンタル・リース・貸借 74件(同91件)

(*2) 令和3年度に商品別分類が変更され、「放送・コンテンツ等」が、「放送」「娯楽等情報通信サービス」「他の教養・娯楽」等に分割

2 契約当事者年代別相談件数

年代	令和4年度		令和3年度		前年度比(%)
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	
20歳未満	147	2.2	185	2.4	79.5
20歳代	559	8.4	604	7.9	92.5
30歳代	508	7.7	602	7.9	84.4
40歳代	718	10.8	714	9.4	100.6
50歳代	882	13.3	895	11.7	98.5
60歳代	842	12.7	888	11.7	94.8
70歳以上	1,362	20.6	1,394	18.3	97.7
不明	1,607	24.3	2,338	30.7	68.7
合計	6,625	100.0	7,620	100.0	86.9

3 若者・高齢者からの相談内容（括弧書きは令和3年度）

<29歳以下の年代からの相談件数>

順位	相談内容	件数
1	他の教養・娯楽	81(82)
2	理美容	80(40)
3	商品一般	44(47)
4	レンタル・リース・貸借	41(51)
5	役務その他	32(29)
6	娯楽等情報配信サービス	31(37)
7	内職・副業	25(56)
8	化粧品	24(40)
9	自動車	23(22)
10	健康食品	20(35)
	その他	305(350)
合 計		706(789)

<65歳以上の年代からの相談件数>

順位	相談内容	件数
1	商品一般	278(309)
2	化粧品	142(85)
3	役務その他	95(79)
4	健康食品	76(94)
5	娯楽等情報配信サービス	55(70)
6	移動通信サービス	52(57)
7	電気	44(26)
8	インターネット通信サービス	43(73)
9	工事・建築・加工	38(60)
10	他の教養娯楽品	36(31)
	修理・補修	36(33)
	その他	887(940)
合 計		1,782(1,857)

4 成年年齢引き下げに伴う相談状況

契約当事者18・19歳の相談

	4年度	3年度	前年度比(%)
相談件数	73	94	77.7
うち契約当事者本人からの相談	34	48	70.8

●相談の商品別の上位3位は、他の教養・娯楽10件(昨年度10件)、商品一般6件(同6件)、自動車5件(同1件)でした。

令和4年度の契約当事者18・19歳の相談からの事例

●1回だけのつもりで注文したら定期購入

動画サイトで筋肉増強サプリ「初回500円」という広告を見て1回だけのつもりで注文した。注文後、改めて販売サイトを確認すると、回数の縛りはないが、次回発送の10日前までに解約の申込みをしないと、2回目以降のサプリが継続して届き請求される定期購入であることがわかった。解約しようと思い何度も業者に電話をかけたが繋がらなかった。

アドバイス

消費生活センターから販売サイトで販売条件等を確認した上で業者に電話連絡したところ、しばらく待つと繋がりに、相談者が解約を希望していることを伝え業者に了承された。相談者に、解約のための電話が繋がらない場合は、かける時間帯を変える、かけてしばらく待ってみるなど諦めずにかけ続けることや、注文前に利用規約をよく確認するなどのネット通販の注意点を伝えた。

●マッチングアプリ課金

SNSで知り合った友人からマッチングアプリの話聞いて会員登録した。異性からアプリを通じてメッセージが届き専用のチャットでやり取りしていたところ「やり取りの回数が規定を超えると課金が必要。すぐに自分の分を返金するので今回はあなたが課金してほしい。」と言われ、合計約10万円をキャリア決済した。その後、相手から返金の話はなく追加の課金を促すことばかり言い不審に思う。

アドバイス

相手とのやり取り内容等経緯を作成して、アプリ運営事業者と携帯電話会社に送るよう助言。マッチングアプリやSNS上で最初は話の合う相手でも、本当に信頼できる相手なのかわからない。お金を支払った途端に相手との連絡が取れなくなることを伝えた。

●偽物ブランド品

ネット通販でほしかったブランドバッグを見つけ代金引換で注文したが、格安だったので偽物かもしれないと思いきすぐに解約した。しかし、数日後にバッグが代金引換で届き、家族が配送業者へ約2万円を支払い受け取ってしまった。中身のバッグは明らかな偽物だった。返品・返金のため、配達伝票の発送元に記載されていた物流会社に電話したが繋がらなかった。

アドバイス

発送元が物流会社であるため海外から送付された可能性が高いこと、返品のためには物流会社の協力が必要であることを説明。販売業者へメール等で、解約したバッグが届いて受け取ったが返品を希望と申し出るよう助言した。再度、相談者が物流会社へ連絡したところ電話が繋がりに、返品・返金されることとなった。

●消費生活相談事例●



トイレの修理サービスで高額請求

トイレの水漏れに気づき、水漏れ修理1,000円からのネット広告を見つけた業者に電話して来てもらった。業者が便器を少し動かしただけで水漏れは直り、出張見積り費等5千円を請求され現金で支払った。すると業者に、「このままにしておくとも再び水漏れする可能性が高い、便器とタンクを交換したほうがよい。今交換すれば一式20万円ができる。」と言われ、不安になった。(岡山市：男性)

消費者へのアドバイス

低額料金での修理を表示しながら、実際は高額な修理代金を請求する相談が多く寄せられています。想定していない高額な作業を提案された場合は、いったん作業を断り冷静に考えるようにしましょう。特定商取引法の訪問販売に該当すればクーリング・オフできる可能性があります。

●消費生活トピックス●

自転車ヘルメットの着用が努力義務に！

令和5年4月1日に施行された改正道路交通法により、全ての自転車の利用者について乗車用ヘルメットの着用が努力義務となりました。自転車死亡事故の約7割(※)が頭部に致命傷を負っています。また、ヘルメットの着用状況による致死率では、着用していない場合の致死率が着用している場合と比較すると約2.3倍も高くなっています。ヘルメットを正しく着用することで、交通事故の被害を軽減し、命を守るにつながります。

また、ヘルメットは、SGマークなどの安全性を示すマークの付いたものを使い、あごひもを確実に締めるなど正しく着用するようにしましょう。

(※) 平成30年から令和4年までの東京都内における自転車乗用中死者の損傷部位の割合
警視庁ホームページ



内閣総理大臣表彰を受賞！

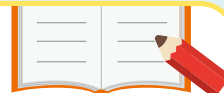
消費者庁が行う令和5年度 消費者支援功労者表彰 内閣総理大臣表彰を県内の1個人が受賞されました。

受賞者 ●田村 久美氏 川崎医療福祉大学准教授



令和5年度 消費生活講座

消費者の皆さんに身近なテーマを取り上げて、日常生活に役立つ情報を提供します。



回	日時	テーマ	場所
2	9月20日(水曜日) 13:30～15:00	●聴こえについて ～聴覚障害者の現状～ 講師：岡山県聴覚障害者センター 手話通訳士 大岡 政恵氏	きらめき プラザ3F 301会議室
3	11月17日(金曜日) 13:30～15:00	●食品の安全とリスク(仮称) 講師：中国四国農政局	
4	令和6年2月16日(金曜日) 13:30～15:00	●消費生活相談最前線(仮称) 講師：岡山県消費生活センター	

受講希望の方は、岡山県消費生活センターに電話、FAX、または電子メールでお申し込みください。

TEL 086-226-1019 FAX 086-227-3715 電子メール syohi@pref.okayama.lg.jp

※参加費無料。会場には公共交通機関の利用にご協力ください。定員100名先着順です。日時、講師、会場等が変更となる場合があります。