



令和3年度 県消費生活相談の概要 消費生活相談件数は 4,159件(奈良県)

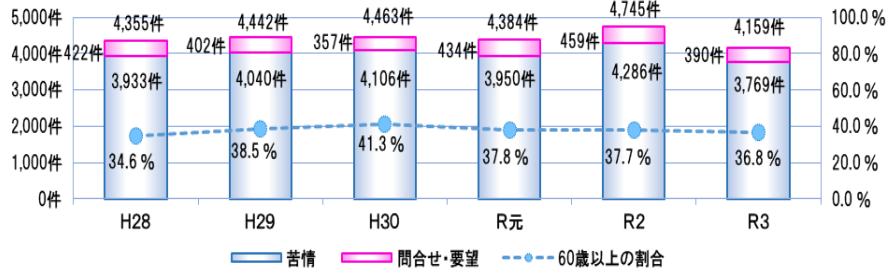


奈良県消費生活センター
マスコット
しっかりくん

相談件数の推移

令和3年度に県が受け付けた消費生活相談の件数は4,159件(奈良県消費生活センター3,078件、同中南和相談所1,081件)で、前年度よりも586件(12.3%)の減少となりました。4,159件の全相談のうち、苦情の件数が3,769件で、問合せ・要望件数が390件となっています。<図1>

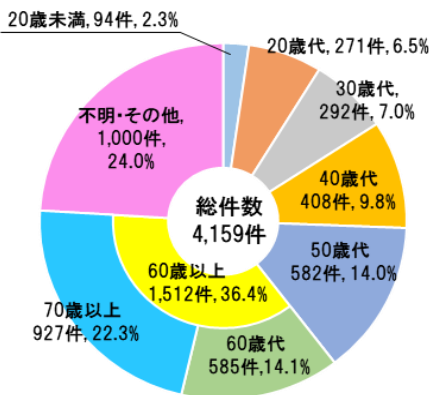
<図1：相談種別の内訳>



契約当事者の年代

契約当事者の傾向を見ると、60歳以上の方からの相談が1,512件で、前年度(1,790件)よりも278件(15.5%)減少しましたが、全体の36.4%を占め依然として高い水準にあります。<図2>

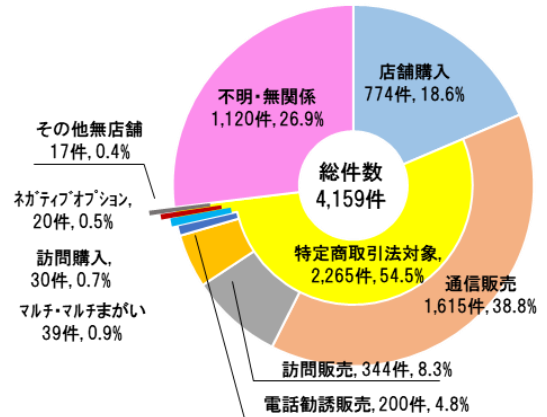
<図2：契約当事者の年代別割合>



販売購入形態別の相談状況

販売購入形態別では、特定商取引法の対象となる取引に関する相談が2,265件(54.5%)で、前年度(2,563件)より298件(11.6%)の減少となっています。<図3>
その内「通信販売」に関する相談が1,615件(38.8%)と最も多く、その中でも、「化粧品」、「商品一般」、「健康食品」に関する相談が上位となっています。

<図3：販売購入形態別割合>



困ったときは一人で悩まずにすぐにご相談ください。

奈良県消費生活センター
〒630-8122
奈良市三条本町8-1
シルキア奈良2F
☎0742-36-0931

消費者
ホットライン
☎188

奈良県消費生活センター
中南和相談所
〒635-0085
大和高田市片塩町12-5
大和高田市市民交流センター3F
☎0745-22-0931

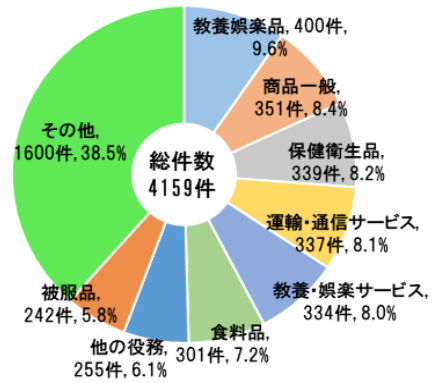
令和3年度に目立った相談事例

商品・役務（大分類）の相談件数において、第1位は「教養娯楽品」で、第2位が「商品一般」、第3位が「保健衛生品」、続いて「運輸・通信サービス」、「教養・娯楽サービス」の順となっています。<図4>各商品・役務の特徴については以下に示します。

※商品一般:商品にかかる相談であるが、いずれかに特定できない、又は特定する必要のない相談



<図4：商品・役務（大分類）の内訳>

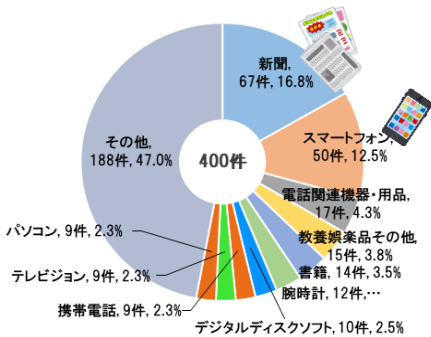


相談件数第1位は「教養娯楽品」

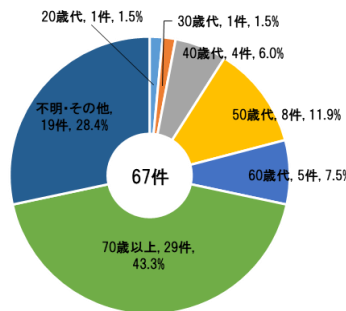
第1位の「教養娯楽品」（400件）の内訳では「新聞」に関する相談が一番多く67件となっており、次いで「スマートフォン」に関する相談が多く50件となっています。<図5>

また、年代別ではいずれも70歳以上の高齢者が占める割合が最も多くなっています。<図6・7>

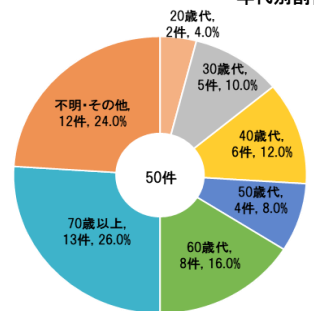
<図5：教養娯楽品に関する商品・役務別内訳>



<図6：新聞に関する契約当事者の年代別割合>



<図7：スマートフォンに関する契約当事者の年代別割合>

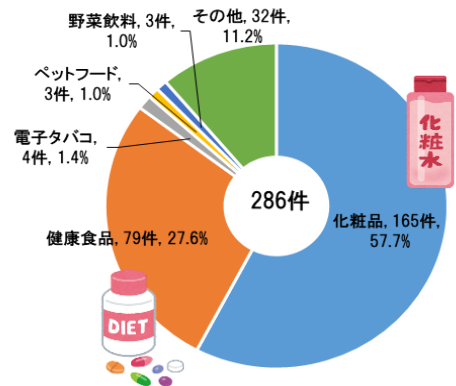


最近増加している相談事例

「お試しの1回だけのつもりで申し込んだが、複数回の購入が条件だった。」というような、「定期購入」に関する相談件数が増加しており、令和3年度の相談件数は286件でした。その内商品別では「化粧品」に関する相談が最も多く165件、次いで「健康食品」に関する相談が79件で、これらを合わせると「定期購入」に関する相談件数の84%を占めました<図7>



<図7：定期購入に関する相談の商品・役務内訳>



くわしくは、奈良県消費生活センターHPの「令和3年度 県消費生活相談の概要(奈良県)」をご覧ください。

ホームページ
<https://www3.pref.nara.jp/syouseiseikatsucenter/>



消費者カクイズ

- 奈良県内に消費生活相談窓口は？
 - 2か所ある
 - 大きな市にだけにある
 - すべての市町村にある
- 消費生活センターに相談をする年代は？
 - すべての年代から相談がある
 - ほとんどが高齢者からの相談だ
- SNS上の広告やSNS上で知り合った相手からの誘いがきっかけでトラブルになった相談は？
 - ほとんどが若者からの相談だ
 - 年々増加している
 - ほとんどない





消費者の目



奈良県消費生活センターでは「消費者の目」として毎月第1火曜日の奈良新聞(朝刊)に消費者に気を付けてほしい消費者トラブルや役に立つ情報を掲載しています。

借金させてまで契約迫る「お金儲け」の強引な勧誘!!

「簡単なスマホ操作だけで1か月に100万円以上稼ぐことができる」という副業サイトに登録したら、電話がかかってきた。「2カ月間のサポート付きの副業の方法を説明するテキストデータ」を購入するために100万円の契約を勧められた。働き始めて1年で貯金もなく「お金がないので契約できない」と断ったが、「1カ月以内に必ず返済できる」と強引に勧められ、断り切れず契約してしまった。電話をつないだまま2件の消費者金融に行くよう指示され、50万円ずつ計100万円の借金をして、個人名義の口座に支払ってしまった。電話を切って落ち着いて考えると、100万円も必ずもうかるなどとは思えない。支払った100万円を取り戻すことはできないでしょうか。(19歳女性)



悪質な勧誘の事例



若者からの相談が増加しています!!

- ① 「お金が支払えない」と断っているのに貸金業者の店舗に強引に行かせる。
- ② 使用目的や職業、年収等について、嘘(うそ)をつかせて借金をさせる。
- ③ 学生など安定した収入のない人に対して勧誘を行う。
- ④ 返済能力を超えた高額な契約をさせる。

トラブルに遭わないためのポイント!!

- ☑ 借金をしてまで契約すべきものかよく考える!!
- ☑ 断る際は「お金がない」ではなく「いりません」ときっぱり断る!!
- ☑ 借金目的や年収などを偽って借金することは、絶対しない!
- ☑ 2022年4月から『18歳で大人』に!!
※未成年者は、原則として契約をするにあたって親権者の同意を得なければなりません。同意を得ずになされた契約は取り消すことができます。他方、大人になると自分自身の責任で契約できる反面、一方的にやめることはできないので慎重に判断する!!
- ☑ トラブルにあった時や不安に思った時は、できるだけ早く消費生活センター「消費者ホットライン(局番なしの188)」等に相談する!!



※契約を取り消すには?

今回の相談者は19歳で、契約の時点ですでに成人しているため、未成年者取り消しはできません。

一方、電話で勧誘されて契約をしているので、電話勧誘販売に該当し、クーリング・オフ(契約から8日間)が可能と考え、手続きを助言しました。

すでに大金を振り込んでしまっていたため、振込先の金融機関や警察等の協力を得て、今回は振り込んだお金を取り戻すことができました。



~こまった時は消費者ホットライン☎188に相談を~

受講
無料
です!!

くらしの講座開催します!!

消費者力を向上させるための知識や、日常生活の中で必要な情報などを、幅広く学んでいただく講座です。

日時: ①12/22(木) 14:00~15:30

・楽しく学ぶ消費生活講座
~消費者トラブルに巻き込まれないために~

②1/27(金) 14:00~15:30

・相続登記の申請が義務化されます!!
・自筆証書遺言書保管制度について

③2/21(火) 14:00~15:30

・知っておきたい成年後見制度
~いざという時のために~

会場: 奈良県文化会館 集会室AB

定員: 各回 40名程度 (要事前申込み・先着順)

申込方法: FAXか奈良県金融広報委員会のHPの申込フォームから必要事項を記入し、お申し込みください。(各開催日の1週間前までにお申し込みください。)



くらしの安心・安全サポーター養成講座修了しました!!

10月25日(火)・11月8日(火)
橿原文化会館にて消費者問題に関する基礎知識や高齢者見守りの基本を学ぶ講座に15名の方が参加され、くらしの安心・安全サポーターとして登録されました。

講師: 消費生活相談員
「知っておきたい消費者トラブル・悪質商法の手口・トラブル解決の方法」の講義をしました。



講師: 弁護士 北條先生
「消費者関連法・成年後見制度」についてお話ししていただきました。

サポーターグループ
「ざ・ひめみこ」さんに消費者トラブル「還付金詐欺」の寸劇を披露していただきました。



奈良県では、消費者被害防止のため、消費生活センターや県内の消費生活相談窓口と地域を結ぶパイプ役として、くらしの安心・安全サポーターを養成しています。



消費者クイズの答えと解説



1. A × B × C ○

県の消費生活センターはJR奈良駅横のシルキア奈良と大和高田市の市民交流センターの2か所にあります。また、県内すべての市町村に各自治体の消費生活相談窓口があります。県の消費生活センターでも、お住いの自治体の窓口でもどちらでも相談できます。

2. A ○ B ×

10歳代から高齢者まで全年齢層から相談を受けています。60歳以上の方からの相談は全体の36.4%を占めていますが、若者からの相談も多いです。特に、契約が自分の意思で自由に行えるようになる成人になりたての若者が、消費者トラブルにあうことが増え、未成年者より相談件数が増加しています。

3. A × B ○ C ×

最近SNSきっかけで消費者トラブルにあったという相談が増加しており、すべての年代から相談があります。「簡単にもうかる」と誘われ、高額な情報商材を購入したり、サポート料を支払ったが全然もうからないといった、「内職・副業」のトラブルや、お試しで安価に健康食品を購入したら「定期購入」だったなど様々な相談が寄せられています。

発行: 奈良県消費生活センター

〒630-8122 奈良市三条本町8番1号 シルキア奈良2階

Tel 0742-32-0621 / Fax 0742-32-2686

ホームページ <https://www3.pref.nara.jp/syouseiseikatsucenter/>

ならこじかつうしん12月号(2022年11月25日発行)



ホームページ

