

## 令和元年度島根県消費者センターに寄せられた相談概要

### 1 令和元年度の消費生活相談件数

令和元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3,003件で、前年度に比べ425件（12.4%）減少しました（図1参照）。

契約当事者を年代別にみると、70歳以上が646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35.0%であり、依然として高い状況にあります（図2参照）。

20歳代以下の相談件数は245件（前年度216件、13.4%増）となり、5年ぶりに増加しました。

図1 消費生活相談件数の推移

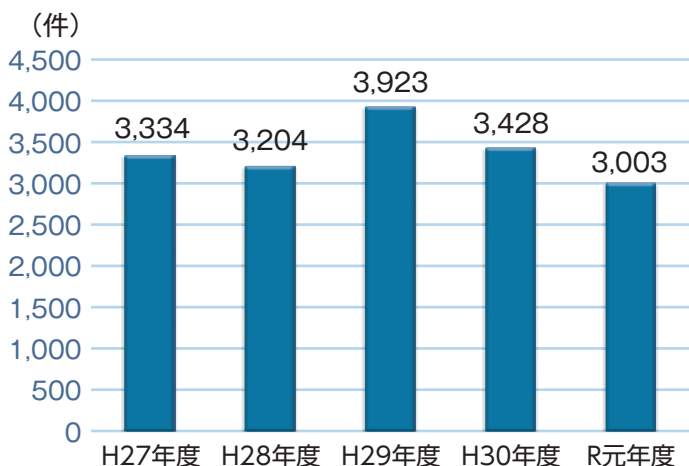
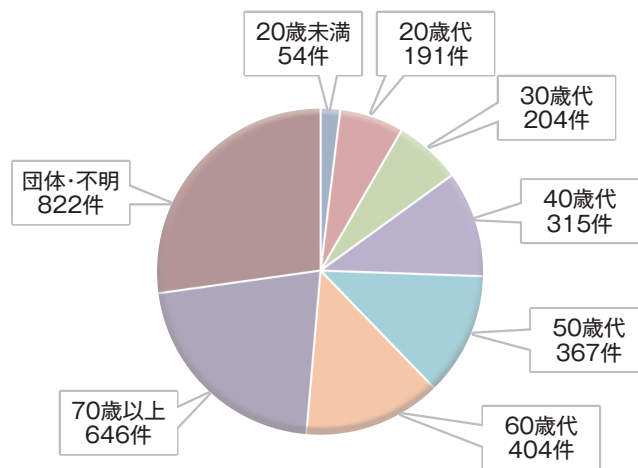


図2 契約当事者の年代別件数



### 2 相談の多い商品・サービス

	商品・サービス	R元年度	H30年度	前年比
1	商品一般	423件	747件	-43.4%
2	デジタルコンテンツ	282件	400件	-29.5%
3	健康食品	176件	139件	+26.6%
4	インターネット通信サービス	135件	160件	-15.6%
5	化粧品	83件	77件	+7.8%
6	不動産貸借	66件	55件	+20.0%
7	自動車	65件	69件	-5.8%
8	フリーローン・サラ金	62件	101件	-38.6%
9	携帯電話サービス	61件	40件	+52.5%
10	電気（料金等）	41件	70件	-41.4%

#### 【苦情相談の内容】

- ◆商品・役務別では、はがきやメールによる架空請求や訴訟通知に関する「商品一般」が最多でしたが、大きく減少しました。
- ◆インターネットによるアダルト情報サイトや有料メール交換サイトの利用料に関する不当請求やワンクリック請求等を中心とした「デジタルコンテンツ」に関する相談が2番目に多くなっています。
- ◆スマートフォンやパソコンを使ったネット通販では、「1回だけのつもりで健康食品や化粧品を注文したら実際は3回、4回継続の定期購入だった」というような苦情相談が多くなっています。
- ◆スマートフォンの普及を背景にインターネット経由での契約に関するトラブルが増加しており、副業サイト、出会い系サイトなどは20歳代や30歳代からの相談も増えています。
- ◆インターネットの日本語サイトから本人が意識しないまま海外事業者と契約し、トラブルとなるケースも増えています。

# 災害に便乗した悪質商法にご注意ください

- 大規模災害の後は、**便乗した悪質商法**等のトラブルが発生する傾向にあります。
- 不審な勧誘や電話を受けた場合など少しでも心配なことがある場合は、**消費者ホットライン「188」**などの相談窓口へご相談ください。

**事 例：**突然訪問してきた事業者に火災保険がおりるから無料で直せると言われ、住宅の補修工事の契約を強引に迫られた。

**アドバイス：**その場で契約してはいけません。まずは契約内容を確認し、ご加入の保険会社または代理店に相談をしましょう。また、住宅修理とは別に保険金請求手続をサポートする契約をさせられ、その手数料を請求される場合があります。保険金請求手続の手数料は損害保険の補償対象外ですのでご注意ください。

**【不審／不安に思ったら】消費者ホットライン188または住まいるダイヤル**にご相談ください（住まいるダイヤル：0570-016-100）。

◆被災した住宅の補修工事に対応できる近隣の事業者を知りたい場合は、こちらからご確認いただけます。

（住まい再建事業者※検索サイト：<https://sumai-saiken.jp/>）

※国土交通省の「住宅リフォーム事業者団体登録制度」の登録団体や、住宅関係団体に所属しているリフォーム事業者等を一元的に検索できるサイトです。



**事 例：**賃貸住宅に住んでいるが、災害で被災し、住むことができなくなった。住むことができなかった期間の家賃について支払う必要はあるか。

**アドバイス：**家賃は、通常に住むことのできる部屋等が提供されることについての対価です。借家の使用が客観的に不可能であり、賃貸人が建物を使用させる義務を果たせない場合、賃料の支払義務は生じないと考えられます。

（新型コロナウイルスの感染拡大の影響もあわせ）

**事 例：**事業資金が切迫している会社の経営者の自宅 FAX に「低金利で事業資金融資を受けられる」との広告が入った。連絡すると、「契約事務手数料として22万円支払えば融資可能」と言われ、振り込んだが、その後連絡が取れなくなり、だまし取られたと気付いた。

**アドバイス：**融資を受ける前に、保証金として金銭の振り込みを求められたら、それは詐欺です。お金を支払う前に、必ず誰かに相談してください。SNSや掲示板サイトなどを通じた「個人間融資」で見知らぬ相手から借入れをするのはやめましょう。

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

局番なしの**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  
石見地区相談室

**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。

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対応します）

# インターネットにある儲け話に注意！

相談にのるだけで報酬がもらえる

当選したので当選金を受け取って欲しい

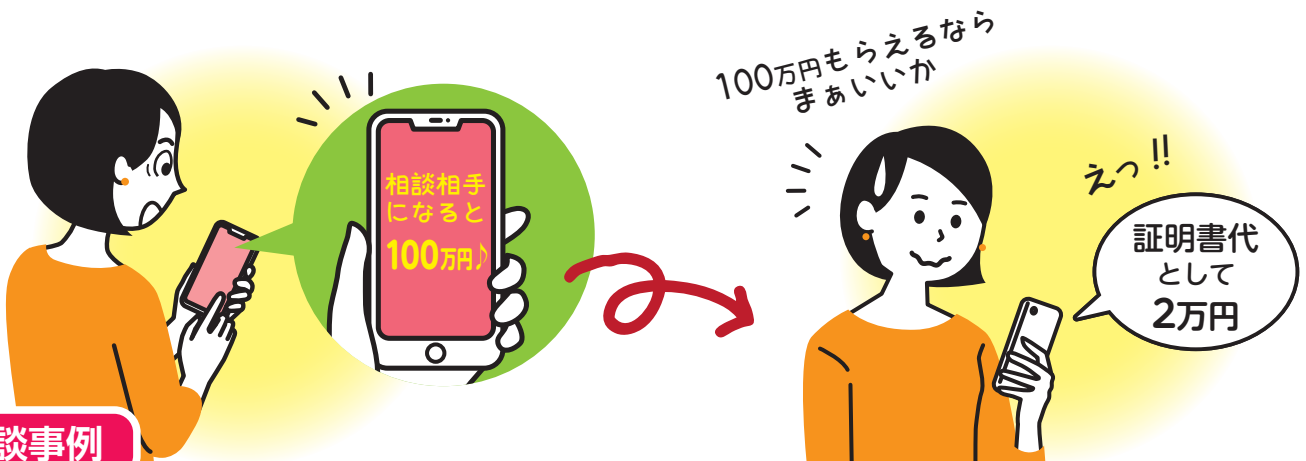
お金を支援する

携帯一つで稼げます

このような甘い文句で誘導し、登録後にサービスの利用料金や手数料等として高額なお金を請求するサイトに関する相談が全国的に増えています。

気軽にサイトに登録したものの、サイトの利用を開始すると、メッセージの送受信等のサービス利用料金や、お金を受け取るために必要な手数料等、様々な名目でサイトから次々とお金を請求されます。サイトに指示された通りにお金を支払って手続をしても、結局、報酬や当選金等が振り込まれることはありません。

このような相談は以前からありましたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により増えており、注意が必要です。P I O-N E T<sup>※</sup>によると4、5、6月の類似の相談件数が前年同月比で1.4倍となっていることから国民生活センターも注意喚起しています。※P I O-N E T（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）



## 相談事例

お金が儲かるというサイトに無料会員登録をしたところ、40代の男性から「話を聞いてくれたら100万円あげる」というメールが届いた。サイトの担当者から「報酬を受け取るには会費1万円の有料会員になる必要がある」と言われ、コンビニでプリペイドカードを買って番号を伝えた。すると男性から「100万円を2回に分けて渡す」と言われ、サイトの担当者から「受け取る額が高額なので証明書代としてさらに2万円が必要」と言われ支払った。しかし、その後連絡が途絶えた。ネットで検索すると「このサイトは悪質だ」等の書き込みがあった。だまされたと思うので返金して欲しい。(20代女性)

●様々な立場の人物が登場するパターンは「劇場型」と呼ばれ、サイト運営会社とメールの相手等が裏で繋がっている可能性があります。

## 問題点

- ・メッセージのやりとりをしている相手に、言葉巧みに促されて支払いを続けている
- ・様々な名目でサイトから次々と高額な請求を受けて支払っても、実際にお金を受け取ることはない
- ・申し込んでもいないのに「当選した」と届くメールやメッセージには返信しないようにしましょう。
- ・何度も交信するうちに信頼関係が構築された錯覚に陥ってしまいがちです。儲け話が絡む相手を安易に信用せず、冷静に判断しましょう。
- ・誘い言葉は様々で年齢や性別を問わないのが、この手口の特徴です。トラブルに遭ったと感じた場合は、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

# 消費生活に関する情報提供

## 募集

しまね流エシカル消費のアイデアを募集します！

島根県の豊かな自然や地域のつながりを生かしながら、コロナ禍でも将来に向けた持続可能な地域づくりを進めるために、地産地消、エコな暮らし、家庭菜園など、“しまね流”のエシカル消費のアイデアを県民の皆さんから募集します。

あなたの普段のちょっとした行動が、実は“エシカル”かも？  
ご応募お待ちしております（9月30日メ切）。

★詳しい応募方法は県ホームページから！

島根県 エシカル消費とSDGs

検索

[https://www.pref.shimane.lg.jp/life/syoku/shohi/kurasi\\_info/ethical.html](https://www.pref.shimane.lg.jp/life/syoku/shohi/kurasi_info/ethical.html)

お寄せいただいたアイデアは、**くらしの情報vol.22（次号）**でもご紹介します！



エシカル消費とは？

「人や社会、環境に配慮した消費行動」のこと。

※掲載内容は変更する場合があります。

## メール相談

パソコンやスマートフォンから簡単にご相談いただけます。詳しくは、県消費者センターホームページをご覧ください。QRコードをご利用ください。



### ▶注意事項

- ・受け付けた相談に対するメール回答は、1回限りです。
- ・メール相談は、24時間受け付けていますが、相談メールの確認は月曜日から金曜日の8時30分から17時に行います。
- ・相談メールの確認後、概ね1日から2日程度（土日、祝日、年末年始を除く）でメールにて回答します。
- ※その他注意事項は県消費者センターホームページをご覧ください。

島根県消費者センター

検索

## 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	0854-76-2213		

## がいこくじんむ そうだんまどぐち かいせつ 外国人向け相談窓口を開設しています

しまね多文化共生総合相談ワンストップセンター（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）



6言語でご確認いただけます  
（日本語、英語、中国語、タガログ語、ポルトガル語、ベトナム語）

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

本紙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ご照会ください。

最新の消費生活情報はこちらから

Facebook



Twitter

