



京都府の令和2年度消費生活相談概要を公表しました。

令和2年度の市町村等を含めた京都府内の相談件数は 22,212 件で、令和元年度(20,957 件)より微増となりました。

相談内容では、架空請求、不審なメール、心当たりのない荷物の配達などを含む「商品一般」が最も多くなっています。

また、新型コロナウイルス感染症に関連した相談として、マスクに関する相談(送り付けや粗悪品の販売等)や、旅行や結婚式場のキャンセル等に関する相談などが寄せられました。

お試しの定期購入に関する相談が高止まり

「無料お試し」や「低額のお試し価格」と思い注文したところ、定期購入の条件が付いていたといった相談が多く寄せられ、令和元年度に引き続き、高止まりしています。

(②1,154 件 ㊦1,115 件)

→ 通信販売は、クーリング・オフの対象外です。注文する前に返品・解約の条件を確認しましょう。低価格を強調する広告は特に詳細を確認し、あわせて販売サイトを隅々まで確認しましょう。



インターネット通販の商品未着・連絡不能等に係る相談が近年増加

インターネット通販の商品に関する相談は近年増加していますが、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」等に係る相談が増加しています。

(②1,473 件 ㊦930 件 前年度比 158.4%)

→ 所在地や連絡先等、事業者の情報をしっかり確認し、利用規約の事前確認をしましょう。また、実際の通信販売サイトをかたった偽サイトに注意しましょう。



SNSに係る相談が急増

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となったトラブルなどのSNSに関する相談件数は、令和元年度の1.7倍となっており、契約当事者は若者に限らず、幅広い年代にわたっています。

(②883件 ㊦524件 前年度比168.5%)

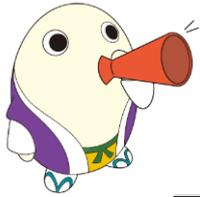
→ SNS上で知り合った相手の書き込み内容等を、うのみにしないようにしましょう。



<相談の多い商品・サービス>

順位	元年度		2年度	
	商品	件数	商品	件数
1位	商品一般	2,069	商品一般	2,091
2位	放送・コンテンツ等	2,023	放送・コンテンツ等	1,969
3位	健康食品	1,222	健康食品	1,215
4位	不動産貸借	953	不動産貸借	948
5位	インターネット通信サービス	802	化粧品	888
6位	化粧品	799	他の保健衛生品	671
7位	移動通信サービス	575	インターネット通信サービス	667
8位	住宅工事	538	移動通信サービス	576
9位	電気	422	住宅工事	499
10位	融資サービス	411	修理・補修	450

※市町村等を含む京都府内の件数を集計



ご注意ください！～相談事例より～

新型コロナウイルスのワクチン接種を口実にした消費者トラブル



事例

- ・「ワクチン接種の予約代行をする」と市職員を名乗った人が訪ねてきた。詳しく質問しようとしたところ、ごまかして帰って行った。
- ・接種の予約をしていないのに、「ワクチン接種の説明に行く」と電話があり、個人情報の確認をされた。

アドバイス

- ・ 行政機関の職員を名乗る、行政から委託されたという業者などからの怪しい電話や訪問、心当たりのない送信元からの怪しいメール・SMS、SNS など、怪しい・おかしいと思うものには反応しないようにしましょう。
- ・ 新型コロナウイルスに便乗した悪質な勧誘を行う業者には耳を貸さないようにしましょう。

宅配便業者を装った「不在通知」の偽SMS



事例

スマホのSMSに、「お荷物をお届けに上がりましたが、不在でしたので、ご確認ください」というメッセージが届いた。

表示されたURLをタップしたところ、「セキュリティ向上のため最新のファイルにアップグレードしてください」と表示されたので、ファイルをダウンロードした。

問題はないか不安

アドバイス

- ・ SMS やメールで「不在通知」が届いても、記載されている URL には安易にアクセスしないようにしましょう。
- ・ URL にアクセスした場合でも、提供元不明のアプリをインストールしたり、ID・パスワード等を入力したりしないようにしましょう。
- ・ 携帯電話会社の対策サービスやセキュリティーソフト等を活用しましょう。

暮らしのレスキューサービスでのトラブル



事例

自宅のトイレが詰まったので、インターネットで検索し、ホームページに「980 円から」と表示された業者を呼んだ。

現場を確認して、最初は 12,000 円程度と言われたが、様々な工事を勧められ、結局 10 万円をクレジットカードで支払った。返金して欲しい。

アドバイス

- ・ チラシやホームページの表示や電話で説明された料金を、うのみにしないようにしましょう。
- ・ 契約する場合は、複数社から見積りを取り、サービス内容や料金を十分に検討しましょう。
- ・ 緊急を要するトラブルの発生に備え、事前に情報を収集しましょう。
- ・ 料金やサービス内容に納得できない場合は、きっぱりと契約を断りましょう。

定期購入のトラブル



事例

ダイエットサプリを初回 500 円でお試しと思い購入したが、昨日2回目の商品が届き、代金 6,998 円を銀行振込するよう指定されている。

ホームページをよく見ると、初回を含め5回購入が契約の条件で、合計 26,420 円と記載されている。申込み時には気づかなかった。支払いたくない。

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。
- ・ 注文する前に販売サイトを隅々まで確認しましょう。

模倣サイトに関するトラブル



事例

海外電機メーカーの公式サイトだと思い込み、インターネットで掃除機を注文した。顧客情報を入力する際に不具合があり、不安に思いつつ、お得な価格であり、クレジットで支払った。

翌日、公式サイトでないことがわかり、キャンセルしたが、数日後になぜかTシャツが届いた。どう対応すればよいか。

アドバイス

- ・ 模倣サイト^(※)では、日本語などが明らかにおかしいものもありますが、最近では見分けがつかないほどよく似ているものもあります。販売価格が大幅に値引きされている場合などは、模倣サイトの可能性が高く、注意が必要です。
- ・ 模倣サイトでクレジットカード決済をしたことに気付いたときは、すぐにクレジットカード会社に連絡しましょう。

※模倣サイト：実在の通信販売サイトをかたった偽サイト

副業に係る情報商材の購入に関するトラブル



事例

SNSで知り合った人から副業サイトを勧められ、10万円支払うと毎月10万円の収入があると勧誘され、契約したが解約したい。

アドバイス

- ・ 情報商材^(※)は契約前に中身を確認することができません。怪しいと思ったら連絡しないようにしましょう。
- ・ 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ましょう。
- ・ 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。

情報商材：インターネットの通信販売等で、副業、投資等で高額収入を得るためのノウハウなどと称して販売されている情報

☆☆ いつも身近な方を見守りいただきありがとうございます ☆☆



今年も、10月の「京都府くらしの安心・安全推進月間」にあわせて、啓発資材を活用した見守り活動を、よろしくお願ひします。

消費者被害の未然防止を目的とした啓発資材を御準備しておりますので、御近所の皆様や地域の集会、趣味のサークルの場などで是非御活用ください。併せて、この「推進員だより」を参考に、注意喚起・啓発いただけましたら幸いです。



啓発資材を御希望される場合は、同封の申込書によりお申し込みください。



京都府内で還付金詐欺が連続発生！

京都府警察本部からのお知らせ

役所職員等になりすまし、「介護保険の払い戻しがある」等言ってATMに誘導し、現金を振り込ませる手口です。

注意

- ◎ ATMを自分で操作して、相手にお金を振り込んでもらうことは絶対にできません。
- ◎ 役所が、あなたからの申請がないのに、払い戻しの手続きのために、電話で連絡することはありません。

～被害に遭わないために～

- ★ 防犯機能付き電話機や留守番電話機能を活用して、詐欺の電話に出ない工夫をしてください。
- ★ 役所や金融機関からの電話であっても、お金の話があれば、1回電話を切って必ず確認してください。

みなさまの声を
お寄せください

◎ 新型コロナウイルス感染症の影響で、外出の機会が減り、啓発や見守りが難しくなっています。

この状況下でも、「こんな見守り、こんな啓発ならできるのでは」というアイデアや実践例がありましたら、メール・FAX等でお寄せください。

◎ その他にも、ご自身や身近な方のトラブル体験、トラブルの撃退体験がありましたら、お寄せください。

★ この「推進員だより」で一部御紹介させていただきたいと考えています ★

～困った時は、お気軽にご相談ください～

《くらしの相談》

(平日9時～16時)

075-671-0004

《高齢者消費生活ホットライン》

(平日9時～17時)

075-671-0144

《多重債務・ヤミ金融》

(平日9時～17時)

075-671-0044

《土日祝日電話相談》

(土日祝日10時～16時)

075-257-9002

全国共通の電話番号

「消費者ホットライン」

188



@消費者庁

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

メール：kyo-shohisen@pref.kyoto.lg.jp