



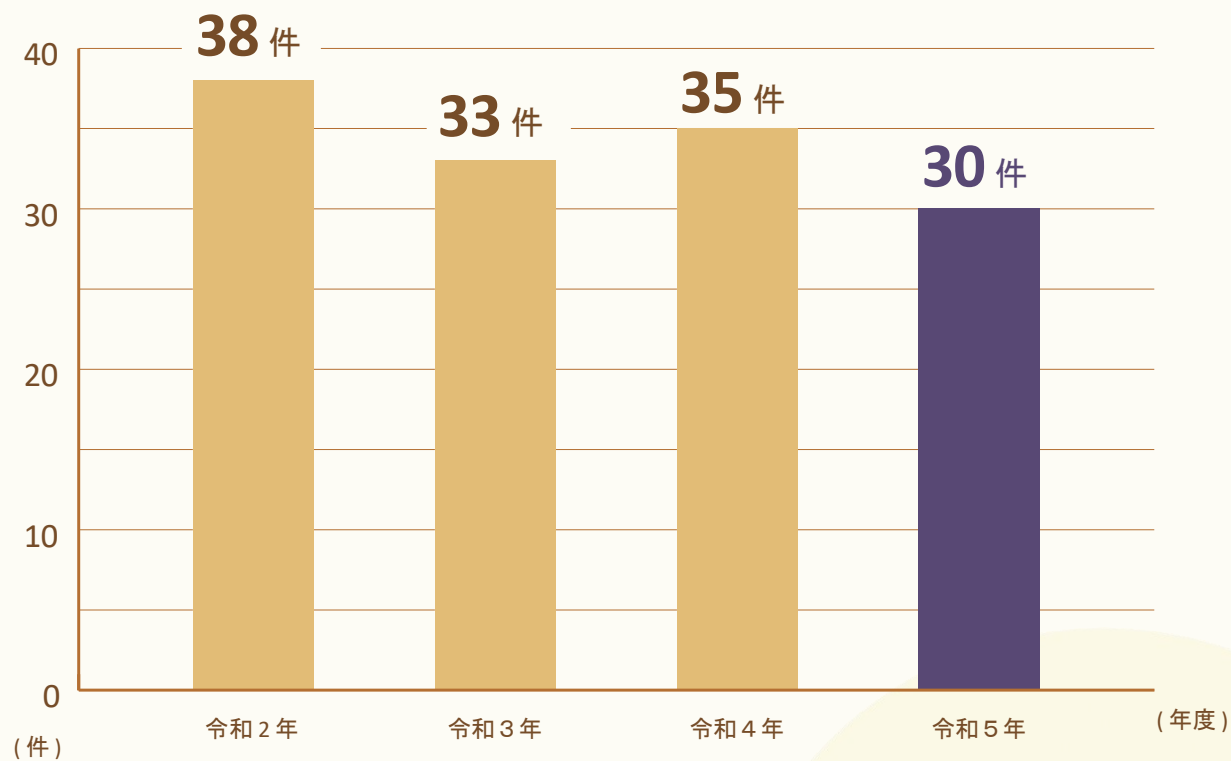
令和5年度
消費生活相談の状況

2023

01

相談件数の推移

令和5年度の相談窓口へ寄せられた町民の消費生活相談は30件で、前年度の35件に比べて5件減少しました。しかし、クレジットカードの不正利用やフィッシング詐欺といった相談もあり、複雑な相談が増えています。

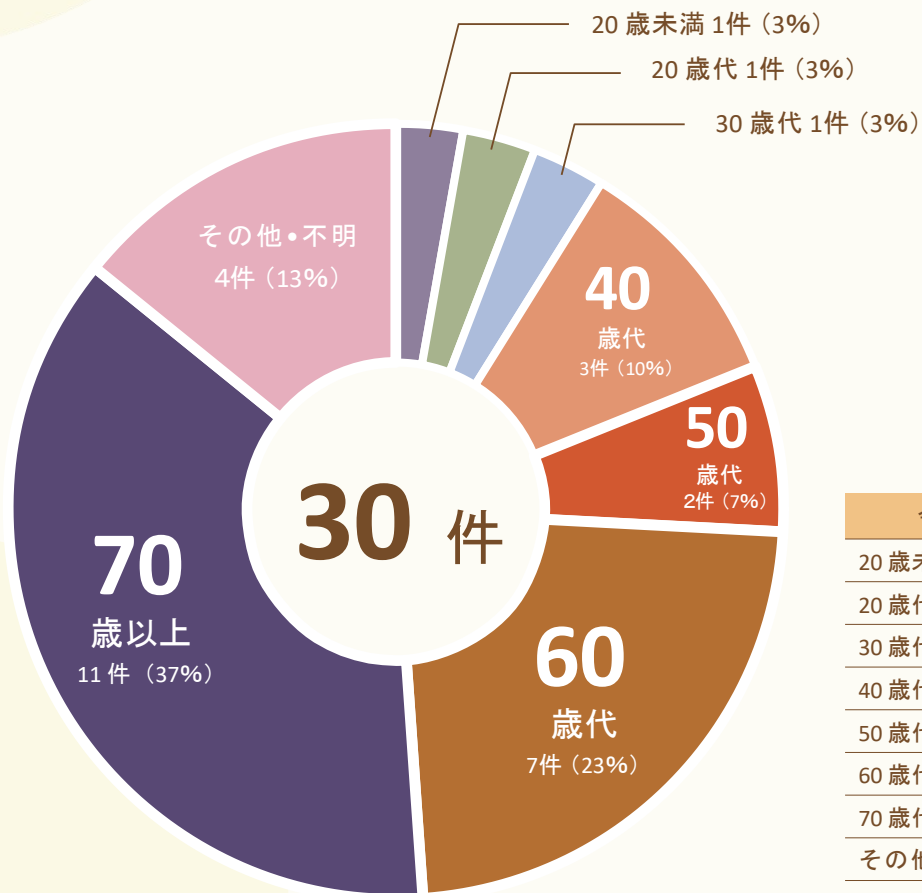


資料1 竜王町相談窓口の受付件数

02

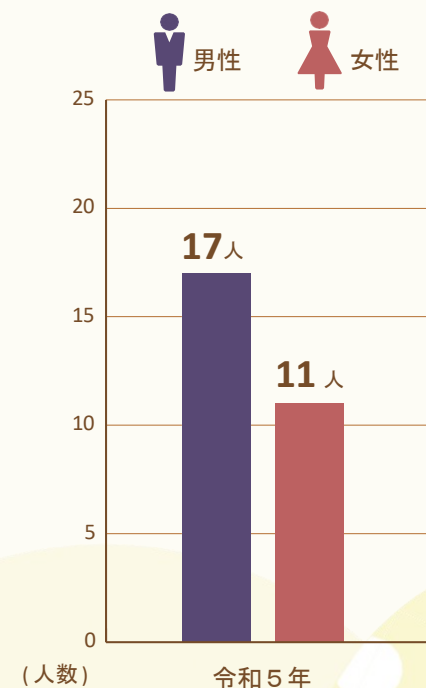
契約者年齢と性別

契約者（相談における契約当事者のこと）を年齢別にみると、70歳以上の方が4割近くであり、昨年度の2割から約2倍となりました。アクティブシニアといわれているように高齢者のスマートフォン利用による相談も多くなりました。



資料2 年齢別割合

| 令和4（2022）年度 | |
|-------------|------------|
| 20歳未満 | 0件（0%） |
| 20歳代 | 2件（6%） |
| 30歳代 | 1件（3%） |
| 40歳代 | 3件（9%） |
| 50歳代 | 7件（20%） |
| 60歳代 | 6件（17%） |
| 70歳代 | 6件（17%） |
| その他・不明 | 10件（29%） |
| 合計 | 35件 |

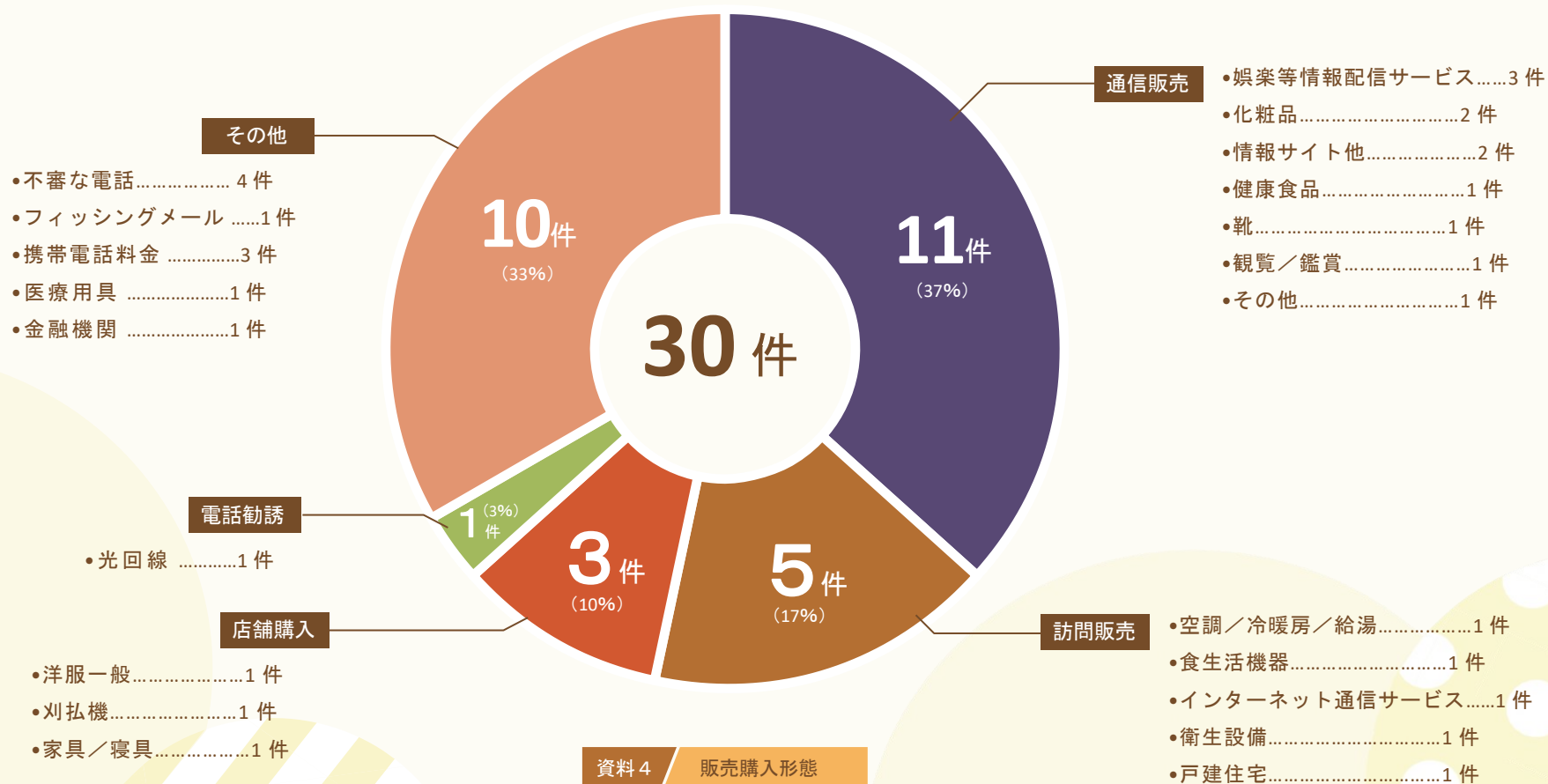


資料3 性別割合

03

販売購入形態別に見た相談状況

販売購入形態別にみると、多くは通信販売においてお得にお試しだけのつもりが予期せぬ定期購入であったという相談のほか、不審な電話やメールがあるという相談がありました。また、なりすましでインターネット通販サイトのIDを不正利用されて被害に遭ったというフィッシング詐欺の相談もありました。



相談内容キーワードは、相談者のトラブルに至った概要について決められた中でのキーワードを付与するものです。下記トップ 10 をみると、消費者にとってどのようなことが問題になったのかがうかがえます。なお、8位に挙がっている「名義冒用」は、フィッシングにより本人になりすましてインターネット通販サイトでショッピングをされてしまったものです。クレジットカード明細やサイト利用履歴等を確認すると早期発見できることから、今後も啓発をしていきます。

1位

高価格・料金

インターネット通販の定期購入で2回目の代金が高額になっていたことや、クレジットカードで高額な不正利用があったなどの相談があります。

2位

解約

インターネット通販を利用したが解約したいという相談や、サブスクリプション（継続購入）の解約ができていなかったという相談がありました。

3位

インターネット通販

相談の多くはインターネット通販にまつわるもので、10代～60代の幅広い年代での契約者がおられます。

4位 アフターサービス

5位 家庭訪販

6位 電話勧誘

7位 返金

8位 名義冒用 ※スマホID不正利用や本人なりすまし

9位 クーリングオフ

10位 販売態度

Q

業者からの電話勧誘で契約しましたが、
解約したいと考えています

業者から突然電話があり「屋根の点検だけさせて」と言われたので来てもらいました。結局、屋根ではなく「外壁塗装をしたほうがよい」と言われ、その場で工事契約をしましたが、よく考えてみて解約したいと思いました。解約できますか？



A

電話勧誘販売は
クーリング・オフができます

クーリング・オフとは、消費者がいったん申込や契約をした場合でも頭を冷やし冷静に考え直す時間を与え、一定期間内であれば無条件で申込の撤回や契約の解除ができる制度のことです。主に訪問販売や電話勧誘販売などの不意打ち的な勧誘による契約などにこの制度が設けら

れています。

【相談窓口の対応】

クーリング・オフ通知の出し方を伝え、郵送してもらった。その後、相談員から事業者へ電話を架け解約処理されることを確認した。

Q

クレジットカードを不正利用されました。
どうしたらよいですか？

私のクレジットカードが不正利用されていたことが分かりました。カード会社からは補償期間が過ぎていて対応できないと言われました。救済される方法はないのでしょうか。



A

クレジットカード会社には
補償等について会員規約に定めがあります

クレジットカード会社は会員規約に則し対応されます。引落日や不正対応など規約に記載されていることを確認しましょう。高額な不正利用だけでなく、「1000円単位の少額が毎回請求されていて気付かなかった」というケースもあります。利用明細をこまめにチェックしておくことで不正利用があった場合は早期発見につながります。

【相談窓口の対応】

相談者には被害にあった経緯書を作成してもらった。相談員から関係事業者に交渉を重ね救済措置があった。



5月 消費者月間

5月の「消費者月間」には、庁舎玄関ホールにてパネル掲出やリーフレットでの啓発を行いました。



7月 出前講座の様子

令和5年度の出前講座は、1団体からご要望がありました。若者の被害もあることから令和6年度は小中学校へも窓口周知を行います。



10月 竜王町文化祭にて

町文化祭では、竜王町消費生活学習グループとコラボして、のぼり旗の掲出と啓発品の配布を行い、消費生活相談窓口をアピールしました。



11月～ 図書館 常設

図書館では、11月より常設で「見守り新鮮情報」の掲出を行っています。



1月 公民館 交竜フロア

公民館の交竜フロアでは、1月から1カ月間、多発トラブルの事例を挙げて啓発しました。



3月 ファッションドライブ「どうぞの会」

竜王町エコライフ推進協議会主催「どうぞの会」にて、リーフレットの配布をしたほか、フレンドマーケット竜王店にて街頭啓発を行いました。

備考

- 資料1～5 / PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2023年4月1日～2024年3月31日までの登録分）より竜王町分を抽出
※PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。
- 資料2および4 / 割合の計算は整数になるよう四捨五入しておりますので、合計が100%にならない場合があります。
- 資料3 / 性別を確認できた件数のみ集計しておりますので、相談件数と一致しない場合があります。

発行元

竜王町役場 生活安全課 (竜王町防災センター内)

〒520-2592 滋賀県蒲生郡竜王町大字小口3

TEL : 0748-58-3703(平日 : 月～金 / 8時30分～17時15分)

FAX : 0748-58-2573

mail : seian@town.ryuoh.shiga.jp