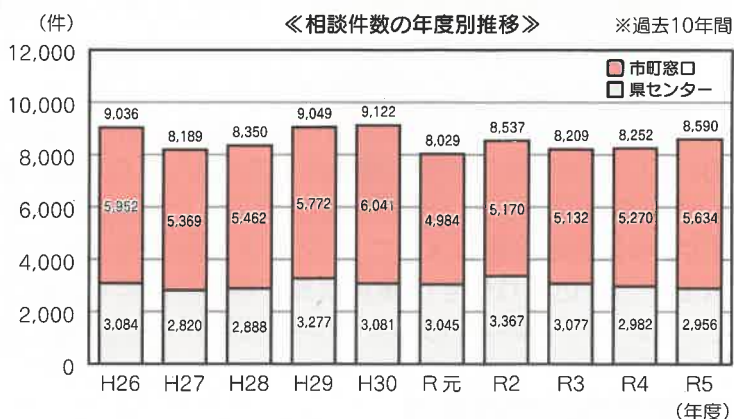




令和5年度の消費生活相談状況をお知らせします。

1 相談件数の年度別推移

○県内の相談窓口寄せられた相談件数は、
県・市町合わせて8,590件でした。
(県センター2,956件、市町窓口5,634件)
○前年度よりも338件多くなっています。
(前年度比4.1%増)



2 相談の特徴

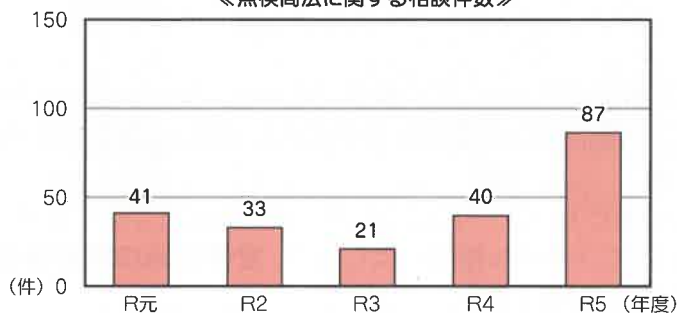
- ◆年代別の相談件数では、70歳以上からの相談が2,116件(24.6%)と最も多く、60歳代1,286件(15.0%)と続いています。
- ◆商品・役務別では、「商品一般」の相談が841件(9.8%)で、最も多く、次いで「化粧品」「役務その他」となっています。
- ◆販売購入形態別では、「通信販売」が3,170件(36.9%)と依然として最多。次いで「店舗購入」「電話勧誘販売」となっています。
- ◆点検商法に関する相談が前年度と比べ2倍以上と顕著に増加。高齢者層からの相談がほとんどであり、在宅の高齢者が不意打ち的に狙われていることが伺えます。

《商品・役務別》 ※上位5位まで

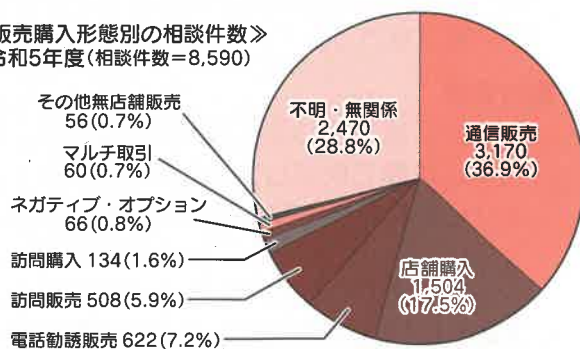
順位	商品・役務名	令和5年度		令和4年度
		前年度比	件数(割合)	
1	商品一般	1.05	841 (9.8%)	800 (9.7%)
2	化粧品	0.82	660 (7.7%)	807 (9.8%)
3	役務その他	1.24	409 (4.8%)	331 (4.0%)
4	健康食品	1.03	345 (4.0%)	335 (4.1%)
5	レンタル・リース・貸借	1.02	338 (3.9%)	332 (4.0%)
	不動産貸借	1.03	298 (3.5%)	289 (3.5%)

(注) 商品・役務名は独立行政法人国民生活センターホームページ内
<https://datafile.kokusen.go.jp/> の検索メニュー内の項目解説を参考

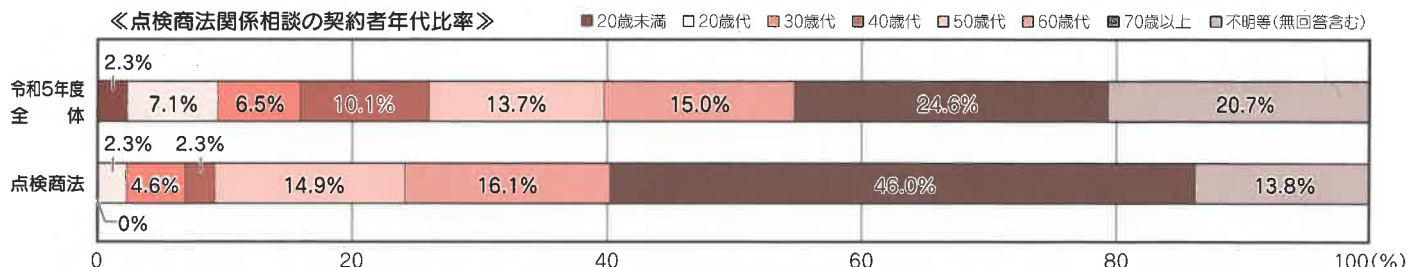
《点検商法に関する相談件数》



《販売購入形態別の相談件数》
令和5年度(相談件数=8,590)



《点検商法関係相談の契約者年代比率》



「令和5年度消費生活相談状況」の詳細については、県消費生活センターホームページに掲載しています。

災害時も平常時も悪質商法の被害に遭わないために

愛媛県金融広報アドバイザー 久保 友里恵

1 災害に便乗した悪質商法

はじめに、令和6年能登半島地震で被災された地域の皆様に心からお見舞いを申し上げますとともに、被災地の1日も早い復旧・復興をお祈り申し上げます。

令和6年は、元旦に能登半島での大地震があり、県内においても、4月17日夜、1919年の統計開始以降初めての震度6弱の地震が観測されたのが、まだ記憶に新しいところです。

地震や台風などの大規模災害が発生した後は、これに便乗した悪質商法による消費者トラブルが増加します。被災者は災害によって、ただでさえ物理的・身体的・精神的なダメージを受けていることから、平常時以上につけ込まれやすい精神状態になっています。また、被災地から離れた地域でも災害を引き合いにして、将来への不安をあおるような悪質商法が発生するので、注意が必要です。

2 被災地の相談事例

災害後に消費生活センターに寄せられる相談例で特に多い事例

① 家屋の補修や補強工事に関するもの

無料点検を行うとか見積りだけなどと称しながら、作業料金を請求されたり、強引に高額な契約を締結させられたりする事例です。

② 保険金を口実にしたもの

保険金が下りると言われたから契約したものの、実際には適用されなかったり、高額の費用が自己負担になってしまったという事例です。

●留意点

いずれも、災害でダメージを受けた住居の安全性への不安や、既に発生した被害をなんとか費用の負担なく回復したいという、被災者の弱った心理につけこむ悪質なものです。訪問による勧誘については、基本的に警戒姿勢で臨む方がよいでしょう。理由をつけて契約を急がしてくるような業者は、なおさら要注意です。

●対処法

本当に補強が必要な状態なのか、現に修理が必要な状態だとしても契約内容や金額は妥当なのか、冷静な状態で検討してから決めましょう。その場で決断せず、まずは家族や知人に相談したり、他の業者からも相見積もりを取ったりすることも有効です。

もし、勢いに押されてそのまま契約してしまった後でも、クーリングオフができる場合があります。少しでもおかしいと感じたら1日も早く、消費生活センターへ相談しましょう。**全国共通の電話番号 188 (いやや)** へ掛けると、消費者ホットラインにつながります。



3 被災地以外の相談事例

大規模災害の発生後は、他の地域でも連鎖的に不安が高まります。そのため、近いうちに自分にもふりかかるかもしれない災害に備えたいという気持ちにつけ込み、補強工事などの勧誘が強引に行われる事例があります。突然の訪問による勧誘や、その際に契約を急がしてくる業者は、被災地以外でもやはり同じように警戒が必要です。

他にも全国的に発生する事例として

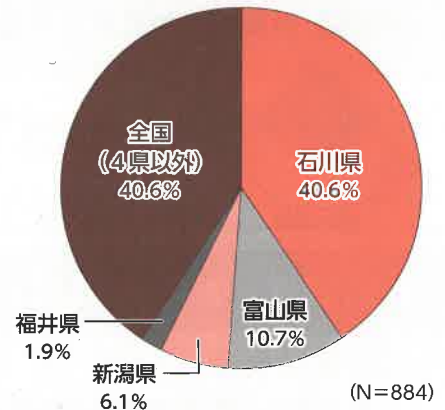
③ 被災地のための義援金詐欺

自治体や公的機関等を装い、自宅訪問で寄付を求められたり、電話で振込みを促されたりするという事例です。こちらについては、被害金額としてのダメージは少ないことが多いのですが、被災地の役に立ちたいという人々の善意につけこむものです。

●対処法

自治体や公的機関が、直接個人に対して義援金を募ることはありません。せっかくの善意を無駄にせず、支援を被災地へ確実に届けるためには、公式HPなどできちんと確認できる送金先宛てに援助を送るようにしましょう。

能登半島地震における消費生活相談件数の契約当事者の居住地別割合



(注)PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)に2024年1月1日から同年3月31日までに登録された「能登半島地震」に関連する相談

「令和6年版消費者白書」(消費者庁)

4 平常時の悪質商法

もちろん、悪質商法に注意が必要なのは災害時に限りません。自宅にいるときの訪問販売・訪問購入や電話勧誘、メールなどを利用したアポイントメントセールス、道端を歩いているときのキャッチセールス、友人・知人を介したネットワークビジネス(マルチ商法)の勧誘など、平常時でもさまざまな手段で行われています。またその手口も、警戒されないために年々多様化、複雑巧妙化してきています。



●対処法

どんな場合も一番効果的なのは、とにかく接触を避けることです。約束のない訪問には応答しない、電話は常に留守電にしておく、知らないメールアドレスには返信しない、声かけされた時点で即座に断るか逃げるなどです。もっとも、向こうはプロですから、うまく口車に乗せられたり、勧誘であることを悟らせないまま話が始まってしまっていることもあるでしょう。

どんな段階であっても、「断るのに理由はいりません。」理由を説明しようとする、相手はその理由を潰す反論をしてきます。はっきり断れない場合でも、最低限その場では決めない、書類にサインしないことが大切です。それでも契約してしまった場合には、やはり1日も早く、消費生活センターにクーリングオフの相談をしましょう。



お断りします

5 まとめ

災害を受けて精神的に参っているときなどは特に、冷静な判断ができなくなってしまうことがあります。

「急がせて冷静さを失わせる」「他の人に相談する余地を与えない」というのは、悪質商法や詐欺に共通するやり口です。何であれすぐに決断しないことが、被害防止につながります。一人で抱え込まず、契約したりお金を払ったりする前に、家族や知人、最寄りの消費生活センターや消費者ホットライン(電話番号188)へ相談しましょう。

※このページは愛媛県金融広報委員会の協力のもと作成しています



県のホームページで、注意喚起情報を提供しています

皆さんに、今すぐ注意してもらいたい情報を「消費者情報プラザ」に掲載しています。

掲載例 消費者金融業者から高額借入れをさせる副業サポート業者にご注意ください。



めざせ!! 悪質業者を撃退する **賢い消費者!**
ホームページをのぞいてみてください。

出前講座・消費者教育(出前授業)など各種啓発活動を実施しています

○出前講座では・・・

★消費生活相談の実態と対処の方法

- ・県消費生活センターに寄せられている相談の事例や特徴をお知らせし、その対応策をお伝えしています。
- ・高等学校等における消費者教育のご依頼もお受けしています。

★相談窓口のご案内

- ・消費者トラブルで困ったときは、ピピッと相談!!
- ・県消費生活センターのほか、お住まいの市町に相談窓口があります。

★おもいやり消費(エシカル消費)

- ・環境や人、地域の課題について考えたり、これらの課題に取り組む事業者を応援する消費活動であるおもいやり消費について説明します。



○消費者啓発リーフレット「ピピッと解決ガイド」を作成しました

リーフレットは、県消費生活センターのホームページにも掲載していますので、ご家族、ご友人、ご近所の方にもご案内いただき、消費者トラブルの未然防止にご協力をお願いします。



啓発資料

○若者向け、高齢者向けなど対象者を絞った啓発用DVDの貸出を行っています。
(事前に申し込み書の提出が必要です。貸出期間:原則1週間となっています。)

愛媛県消費生活センターについて、もっと詳しく知りたい!

➡ホームページ「消費者情報プラザ」をご覧ください。



消費者情報プラザ

消費者トラブルで困ったときは、一人で悩まず相談しましょう!

い や や いやや!
消費者ホットライン 188 局番なし

お近くの消費生活相談窓口をご案内
居住地の郵便番号を確認して電話すると
スムーズにおつなぎできます。



発行: 愛媛県県民環境部県民生活局県民生活課
〒790-8570 松山市一番町四丁目4番地2
TEL:089-912-2336

愛媛県消費生活センター
〒791-8014 松山市山越町450番地
TEL:089-926-2603