



石狩市

No. 25

2021年4月発行

編集・発行

石狩市環境市民部 消費生活センター

〒061-3292 石狩市花川北6条1丁目30番地2

TEL: 0133(72)3191 FAX: 0133(72)3199

消費生活センター便り



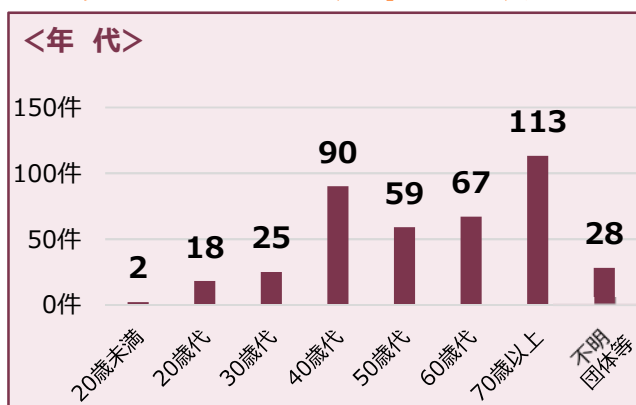
石狩市消費生活センターで

令和2年度に受けた相談は **402** 件

どんな相談が多いと思いますか？



■コロナ禍に起因したトラブルが急増！



石狩市消費生活センターに寄せられた相談件数は、令和元年度の400件から2件増加し、402件でした。

相談者を年代別でみると、60歳以上の方からの相談が180件(44.8%)で昨年同様最も多いですが、40歳代からの相談が90件と増加しています。コロナ禍で外出を控えたことに伴い、通信販売による契約トラブルが増えているためと考えられます。

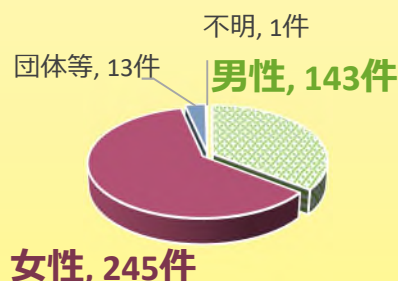
性別では、男性より女性からの相談が多いことが分かります。センターの開設が平日の昼間ということも関係していると考えられます。

相談で最も多かったのは昨年度2位だった「光回線」や「スマートフォンなどインターネットを利用した契約」に関するトラブルです。

光回線の勧誘は通年で多く、「安くなる、早くなる」との勧誘で自宅の通信状況を把握せずに契約し、逆に高額になってしまったとの苦情が多く発生しました。

コロナ禍における行動様式の変化に伴い、年度初めの「マスクの送り付け」のほか、収入減で「楽して簡単に稼げる」につられ、情報商材の契約を結び、クレジットカードによる高額決済の相談が目立ちました。

＜性 別＞



＜商品別＞

上位相談件数・内容			主な相談事例
1	81件	通信・運輸サービス	出会い系サイトや情報商材、光回線などインターネット回線契約に関する相談
2	53件	商品一般	消費料金などの架空請求や宅配便の不在通知に関する相談
3	39件	食料品	健康食品やダイエットサプリなどに関する相談
4	36件	教養娯楽品	新聞購読契約や、スマートフォン本体やゲーム機などの端末に関する相談
5	30件	保健衛生品	新型コロナウイルス感染症によるマスクや消毒液などの送り付けに関する相談

その他の相談については、インターネットの広告で、初回格安の商品が「定期購入」であることに気づかず注文し、2回目以降に高額請求がきたという相談が多数寄せられました。自宅に居ながら注文できて商品が届く便利な契約ですが、「通信販売はクーリング・オフの対象外」というリスクを理解して利用しましょう。

高齢者に多くみられる相談としては、少額の排水管高圧洗浄等の契約から高額のリフォーム契約を結ばされた事例や「火災保険等の利用で自己負担ゼロ」といわれたが保険が適用にならずキャンセルしようと思ったら高額なキャンセル料を請求されたといったリフォームトラブルが増えています。

契約前に契約内容をよく確認するように心掛けましょう。

また、昨年度に寄せられた相談の総契約金額は約5,700万円で既払い金額約1,700万円のうち、約500万円が当センターへの相談により回復できました。

おいせ

石狩市消費者大会開催!!

■ 5月は消費者庁が主唱する『消費者月間』です！

消費者庁が決定した令和3年度のテーマは「消費で築く新しい日常」です。石狩市消費生活センターでは消費者月間に合わせて、相続に関する講演会、消費者トラブル事例のパネル展を行います。

日常生活での消費者トラブルの未然防止について一緒に考えてみませんか？

<講演会>

知っておきたい⑦「相続が争族にならないために」

5/31

13:30～15:30 花川北コミセン2F 会議室

- 講師：北海道金融広報アドバイザー 須藤 臣さん
- 持ち物：不要 ●定員：20名（先着順）
- 対象：市民のみなさま ●参加費：無料
- 受付：5/6(木)から5/21(金)
- 申込・問合せ：広聴・市民生活課 TEL：72-3191



<パネル展>

場所：市役所1Fロビー

期間：5/24(月)～5/28(金)、5/31(月)

※10時～12時、13時～15時は相談員が常駐（最終日を除く）



啓発に이었습니다！（in 浜益）

3月に浜益地区（柏木集会所、実田会館、浜益コミュニティセンターきらり、幌生活館、昆砂別会館、群別自治会館）にて啓発を行いました。



三密を避けるため短時間の開催となりましたが、参加者と触れ合うことができ、とても充実した時間になりました。



「こまったな…」と思ったら、相談してください！

石狩市消費生活センター ☎0133-75-2282

石狩市役所1階（平日 午前10時～午後4時）

※ 土日・祝日の電話相談は消費者ホットラインへ ⇒

消費者ホットライン

188

いやや！
局なし

日本全国のお近くの消費生活相談窓口をご案内します。