

# 令和4年度 長泉町消費生活相談のまとめ

令和5年5月24日

## 1. 相談件数から見た特徴

- 相談の総件数は100件。令和3年度とほぼ同件数。但し、9月中旬～10月末で相談窓口を休止していたため実質は令和3年を上回る。特に11月からの件数が多い(図1)
- 契約者の男女比較では令和3年度とほぼ同じで、女性のほうが多い。(図2)
- 契約者を年代別に見ると、年代が高くなるのに従い相談件数が多い。特に70歳以上が顕著(図3)
- 販売・購入形態別の相談件数は従来通り通信販売が最も多い(全体の34%)。60歳以上の高齢者の割合が多いのは訪問販売、店舗購入、特殊詐欺など。(図4)
- 相談形態は令和3年度に比較して電話相談が増加し、令和2年度並みとなった。(図5～図7)

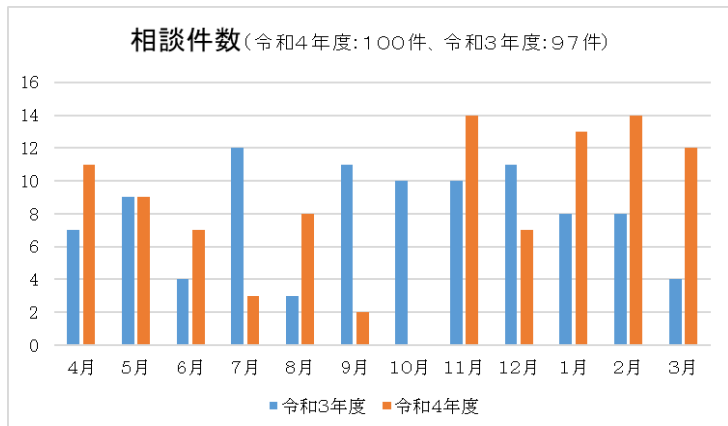


図1

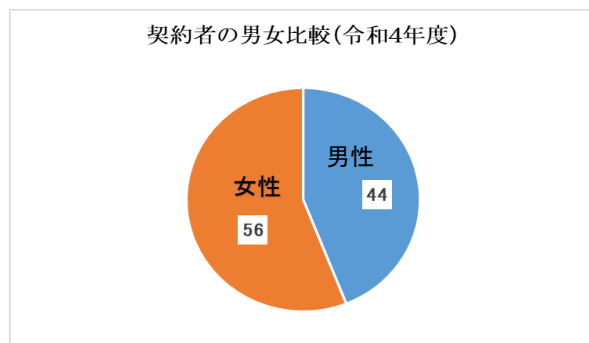


図2

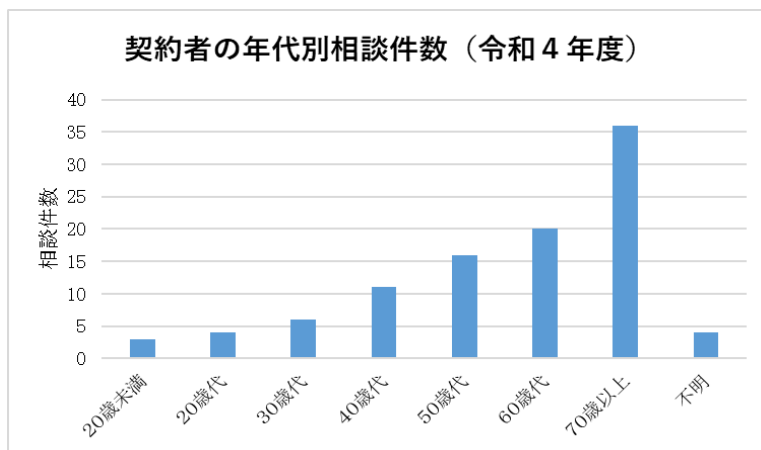


図3

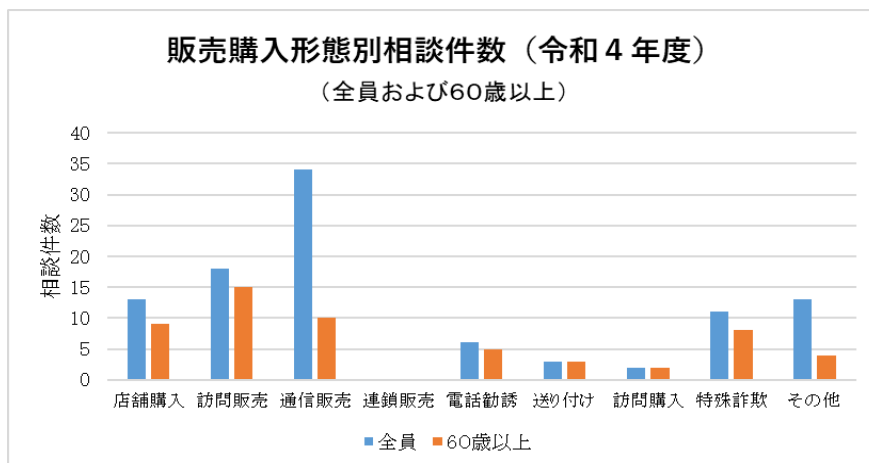


図4

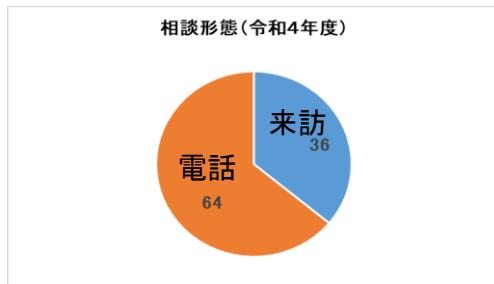


図5

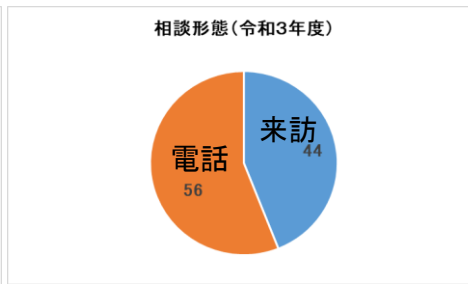


図6

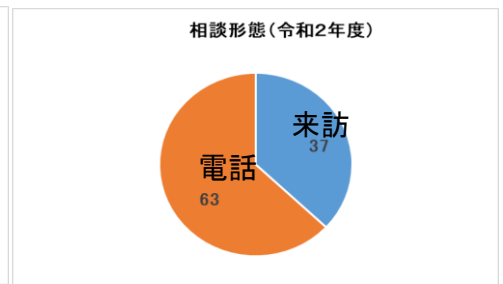


図7

## 2. 特徴的な相談事例

### (1)突然訪問してきた屋根のリフォーム業者

- ・近所でも工事をやっていると信用させ、無料で点検してもらったら屋根瓦が破損していて、大雨で大変なことになると脅かされ、不安になって契約してしまったという相談。以前から散発していたが短期間で集中的に発生。緊急で注意喚起の町内回覧を実施。その後、該当する相談はなし。

### (2)通信販売での定期購入

- ・化粧品や健康食品の定期購入に関する相談が増加している。途中解約のための電話がつながらず次回の商品が届いてしまう、途中解約の際、定価分との差額を要求されるなどのトラブルが多い。
- ・相談者は広告の内容は見ているが業者の規約はよく見ていない模様。注文の画面も保管(スクリーンショット)していないため業者との交渉が難しいなどの問題がある。

### (3)悪質で強引な訪問購入

- ・件数は少ないが、貴金属・宝石などを見せることをしつこく要求し、相談者が売ることを了解していないのに勝手にカバンに詰め込んでしまうような業者がいる。(相談者からの聞き取り)

### (4)10年以上前の請求

- ・昔、退会した業者から10年・20年前の未納会費を請求された事例が依然としてみられる。被請求人が長期入院などで負債の確認がとれないなどの問題もあり、様子見の状態が続いているケースもある。ほとんどが詐欺と考えられる。

### (5)成年年齢の引き下げによる影響

- ・令和4年4月からの成年年齢の引き下げによる18歳、19歳の消費者トラブルの増加が心配され、町の広報などで注意喚起をはかってきたが、該当する相談はほとんどなかった。

## 3. 消費者トラブルの解決、未然防止のために

### (1)情報収集と素早い注意喚起

- ・庁内関連部署、地域包括支援センターなどとの情報交換を密にするとともに、必要に応じて、各種手段で町民への注意喚起を行います。

### (2)「迷惑電話非着信装置」

- ・長泉町では迷惑電話による消費者被害を防止するため「迷惑電話非着信装置」の使用希望者を募集しています。注)対象は65歳以上の高齢者または療育手帳所持者がいる世帯です。

### (3)消費者トラブルの情報提供

- ・コロナ禍後、町内各地で計画的に出前講座を実施していきます。
- ・特に相談件数の多い通信販売のトラブル事例と対応方法について情報を提供します。

### (4)消費生活相談窓口(くらし環境課)

- ・ネット通販で注文したものが届かない、クーリング・オフができるかどうか、契約する前に心配なことなど、お気軽にご相談ください。面談、電話いずれでも可能です。秘密は守られます。