

消費生活かたを活用した「脳トレなぞり書きドリル」を作成しました!

様々な消費者トラブルを未然に防ぐため、被害の事例をわかりやすく伝える「脳トレなぞり書きドリル」を作成しました。手指を使ったなぞり書きや、声を出して読むなどを繰り返すことで記憶して、トラブルに遭わない「かしこい消費者」になりましょう!
(HP「消費者情報プラザ」からダウンロードできます。)



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。

★おもしろ消費(エンカル消費)

- ・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しろ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。



○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

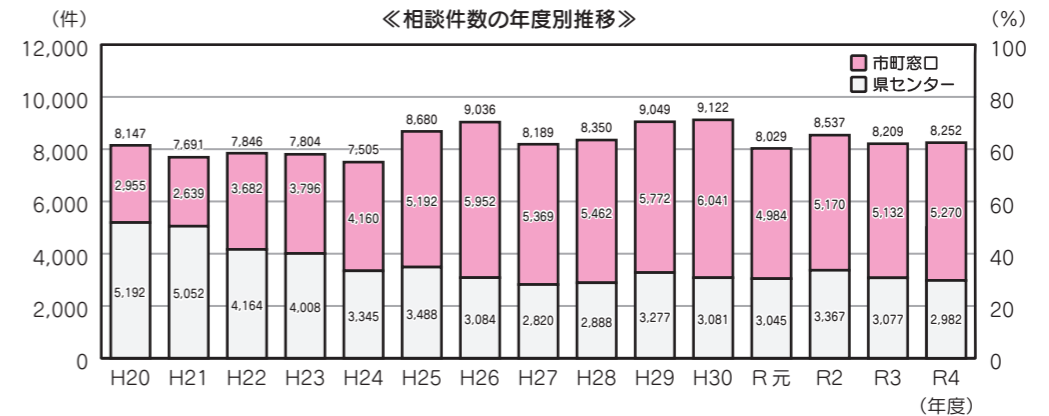
愛媛県消費生活センター
〒791-8014 松山市山越町450番地
TEL:089-926-2603

令和4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

令和4年度に県内の相談窓口寄せられた相談件数は、県、市町合わせて8,252件で、前年度と比較して43件(0.5%)の増となりました。

相談件数の内訳は、県センター2,982件(36.1%)、市町窓口5,270件(63.9%)となっています。



2 相談の特徴

◆年代別の相談件数は、70歳以上1,898件(23.0%)と最も多く、60歳代1,264件(15.3%)と続いています。懸念されていた新成人(18~19歳)の相談に顕著な増加は見られませんでした。

◆商品・役務別では、「化粧品」の相談が807件(9.8%)で最も多く、前年度の428件からほぼ倍増しています。次いで「商品一般」「健康食品」となっています。

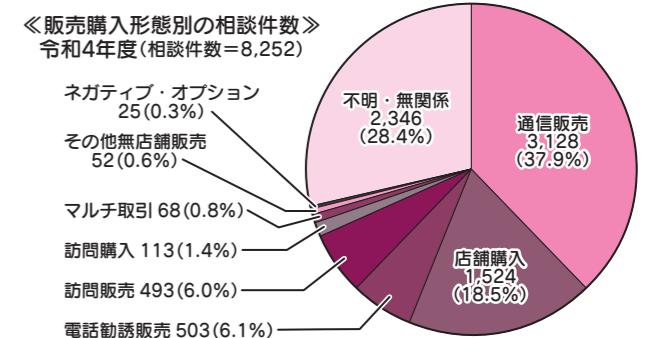
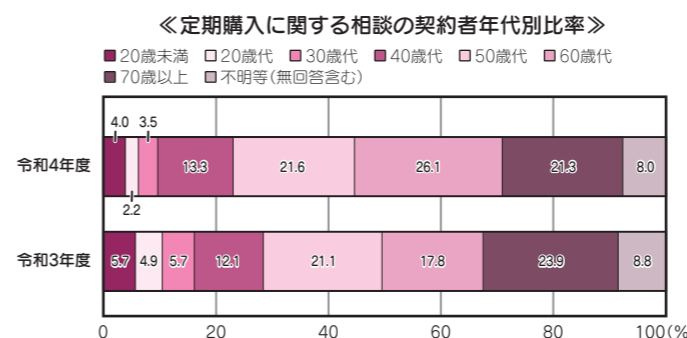
◆販売購入形態別の相談件数では、「通信販売」の相談件数が3,128件(37.9%)と依然として最多。

次いで「店舗購入」「電話勧誘販売」となっています。

70歳以上からの相談は他の年代の相談と比較して「訪問販売」「訪問購入」の比率が大きいという特徴がみられます。

◆定期購入に関する相談は993件(12.0%)となり、前年度から324件(48.4%)増加。その7割は「化粧品」に関する相談です。

また、60歳代からの相談の占める比率が前年度より増加しています。



「令和4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。

きっかけはSNS、消費者トラブルにあわないために ～正しい知識は身を守る力になります～

金融広報アドバイザー 松本 千晴

1 消費者を取り巻く情勢

情報通信技術の進展、新型コロナウイルス感染症の拡大等を背景にデジタル化が急速に進展していることは既に実感されていることでしょう。巣ごもり消費によるネットショッピングの増加やキャッシュレス決済の普及も拍車をかけ、私たちの生活は便利なものになってきている一方、消費者トラブルも顕著になってきており、その内容も多岐にわたっています。

その入り口とされて問題になっているのがSNS（ソーシャルネットワーキングサービスの略称）で、登録された利用者同士が連絡し交流することができる会員制サービスのことで、情報収集はもちろん、文章や写真、動画投稿、ライブ等の情報発信、メッセージ機能や通話機能を含めた多様なコミュニケーションの拡大は、今や社会活動に不可欠なツールであることは言うまでもありません。

2 SNSに関連する消費生活相談の現状

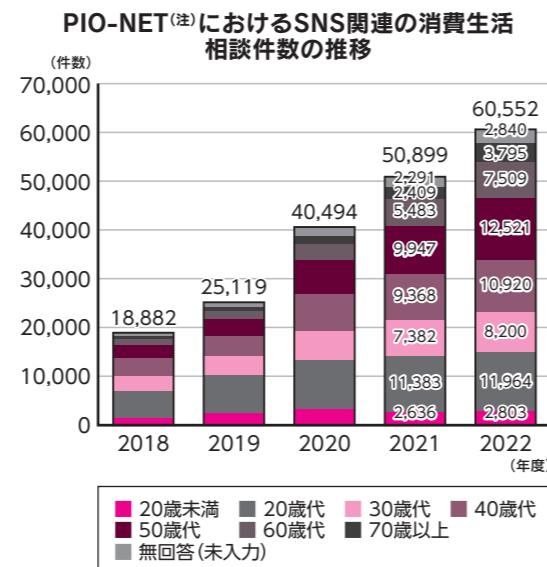
国民生活センターでは、社会的注目を集めた「消費者問題に関する10大項目」を毎年公表しています。

2020年【「お試し」定期購入のトラブルが過去最高】

2021年【詐欺的な定期購入・送り付け商法への対策強化】

**2022年【SNSやマッチングアプリをきっかけに！
詐欺的トラブル目立つ】**

PIO-NET（パイオネット：全国消費生活相談情報ネットワークシステム）によると、SNSに関連する相談件数は年々増加傾向にあり、2022年は6万件を超えています。50歳代が最も多くなっており、2021年まで最多であった20歳代を初めて上回りました。最近では高齢者もスマートフォンを持つようになり、トラブルの状況を見てもすべての年代で注意が必要と言えます。



(注)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)
(備考)PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2023年3月31日までの登録分)
出典:「令和5年版消費者白書」(消費者庁)

3 代表的な消費者トラブル事例と対処法

Case1 画像専用SNSを検索中、入手困難な人気商品を通常より大幅に安い値段で販売しているサイトを見つけ、指示通り前払いで注文。その後商品未着のまま、メールの返事もなし。

→他にも偽物が届く「模倣品サイト」があります。販売業者の住所や電話番号の記載がないなど少しでも不安のあるサイトは利用しないほうが安全です。

参考:消費者庁 人気インテリア家具や雑貨等の公式通販サイトを装った偽サイトに関する注意喚起 <https://www.caa.go.jp/notice/entry/033042/>



Case2 スマートフォンで「お試し価格」のネット広告を見て注文。翌月、同じ商品と定価の商品代金の請求書が届いた。「30日ごとに商品が届く定期購入契約」だった。

→低価格やお試しなどの表示が強調されているサイトは要注意です。通信販売にはクーリング・オフ制度がなく、購入や決済の前に返品や解約方法などを確認して、納得してから注文しましょう。最終確認画面や広告はスクリーンショットを撮って保存しておきましょう。

Case3 パソコン閲覧中、「セキュリティ警告、ウイルス感染」と連絡先電話番号が表示された。電話をかけると、怪しいセキュリティソフトをインストールされ、サポート費用は電子マネーで支払うよう言われた。

→電話番号が表示された警告はニセ警告です。あわてて連絡や契約をしないこと。まずはウェブサイトを閉じるか再起動をしましょう。警告画面が消えない時は「独立行政法人情報処理推進機構（IPA）」に相談しましょう。

IPA 相談窓口 <https://www.ipa.go.jp/security/anshin/>



Case4 「誰でもスマホ一つで稼げる」とSNS上で知り合った相手から勧誘。ノウハウを記載された副業のマニュアル（情報商材）を購入したが、仕事はなく、サイトとも連絡が取れなくなった。

→信用できる相手かは分かりません。人に紹介するビジネスモデルの場合、人間関係が壊れることもあるので注意しましょう。

災害や社会不安時にはデマやうわさが大量に出回る事態が何度もありました。消費者庁や愛媛県では、消費者トラブル事例などの最新情報を発信しています。「情報源の確認」を新しい知識にして、情報収集力を身につけましょう。

4 キャッシュレス決済は管理をしっかりと

現金を使わずにクレジットカード、電子マネー、プリペイドカードなどで支払う決済が普及し、スマートフォンでタッチをする、バーコードを読み取るなどの方法で支払いができ、たいへん便利になりました。反面、お金が減ることを実感しにくいいため、利用状況を常に把握するとともに、利用する際の注意点をよく理解しておきましょう。

クレジットカード会社や通信販売サイト、宅配事業者や携帯電話会社などを名乗り、カード情報や暗証番号を聞き出そうとするメールやSMSが届いても、安易に返信しないこと。これは個人情報や不正に取得する目的で不特定多数に送りつけているものです。クレジットカードやスマートフォン端末の紛失や盗難のリスク管理も事前に行っておきましょう。

5 思わぬ消費者トラブルにあわないために

その画面の情報は本当に信頼できますか。

その画面の相手は本当に信用できますか。

取引形態がデジタル化しても、実際は「人と人のやりとり」です。不安やお金、願望に付け込んだ勧誘は以前と何ら変わりません。情報・広告・サイトを見分け、取捨選択する力（リテラシー）を高めていくことが大切です。「きっと大丈夫」ではなく、自らの行動を「客観視して考える」警戒心を忘れないようにしましょう。不安に思った場合やトラブルが生じた場合には、一人で悩まず、すぐに最寄りの消費生活センターへ相談しましょう。

現実社会同様にマナーとルールを守り、さまざまな消費者トラブルを回避し、安全・安心なデジタル生活を送りましょう。

※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

