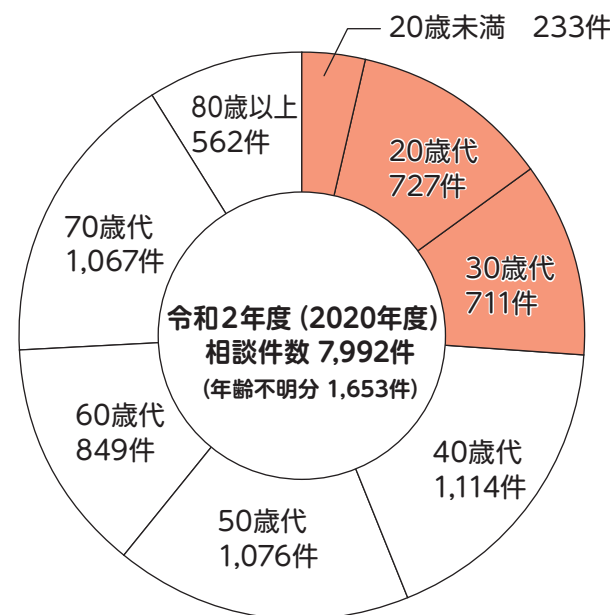


令和2年度(2020年度)消費生活相談の概要

- 広島市消費生活センターが令和2年度に受け付けた消費生活相談は7,992件で前年度に比べ80件増加しました。その中で架空請求・不当請求の相談件数は340件減少し、664件となりました。
- 契約当事者の年齢別では、40歳代からの相談が1,114件と最も多く、次いで50歳代が1,076件、70歳代が1,067件となっています。
- 40歳未満からの相談件数は1,671件となり、前年度より261件増加しました。年代別の相談件数をみても、若い世代の占める割合が高くなっています。

契約当事者年齢別相談件数



令和3年度 消費者支援功労者表彰

受賞 おめでとうございます

国が消費者利益の擁護及び増進を図るために消費者支援活動に顕著な功績のあった個人等を表彰する「消費者支援功労者表彰」において、公益社団法人広島消費者協会副会長 川本季子さんがベスト消費者サポーター章を受賞されました。

川本さんは、広島市を中心に活動する公益社団法人広島消費者協会の会員として、43年間にわたり消費者問題に関する活動を続けており、平成19年6月に同協会の副会長に就任してからは、協会員を盛り立てるなどして指導力を発揮されてきました。

また、平成18年から広島市のごみ減量・リサイクル実行委員会の委員長を務め、地域一体でレジ袋の削減に尽力されています。



消費生活センター 藤本所長から表彰状を受け取る川本さん(左)

知っ得
なっとく

2021.9
No.208



消費生活のご相談

※借金問題のご相談も受け付けています!

「新型コロナウイルスの感染拡大を防止するため、できるだけ電話相談をご利用ください。」

広島市消費生活センター

TEL082-225-3300

●受付時間/10:00~19:00 (消費生活相談用)

●火曜日と12月29日~1月3日は休み

広島市ホームページ

<https://www.city.hiroshima.lg.jp/>

キーワード「消費生活センター」

※音声読み上げが必要な方はホームページをご覧ください。

消費生活出前講座をご利用ください!

市内の学校、高齢者団体、町内会など各種団体・グループ等からの申込みにより、消費生活専門相談員等の資格を有する講師を派遣して出前講座を実施しています。

みなさんと一緒に消費者被害に遭わないための出前講座を開いてみませんか?

- 講師派遣：無料
- 時間：約1~2時間
- 参加者：広島市内にお住まいの方で概ね15名以上
- 土曜日、日曜日、祝日も派遣可能です。

※新型コロナウイルス感染症の拡大状況によっては、講師を派遣できない場合があります。

公益社団法人広島消費者協会
TEL・FAX 082-225-3320

受付:午前10時~午後5時(火曜日・日曜日・祝日を除く)

美容・エステに関するトラブル

脱毛などの美容サービスにおいて、契約しようと考えていたプランとは異なる高額な施術を勧められたり、契約したプランに加えて追加の施術を勧められたりして、想定していた金額よりも高額な料金を支払ってしまう事例が増えています。

【事例】

「10万円で全身脱毛」という広告を見て、クリニックに行ったが、「広告の施術は光脱毛なので効果が低い。レーザー脱毛の方がよい」と勧められた。10万円のつもりが60万円の契約をしてしまった。



アドバイス

① その場で契約しないようにしましょう。

美容目的の施術は多くの場合、緊急性がありません。「今日契約をすれば割引」などとせかされても、安易にその場で契約せず、慎重に検討してください。

② 施術前にリスクや副作用の確認をしましょう。

美容医療では、リスクや副作用が全くないということはありません。施術前に医師から説明を受け、合併症や副作用等についてよく理解したうえで判断してください。

③ 「お金がない」なら「契約しない」と断りましょう。

「お金がない」と断っても、クレジット契約などを勧められ、断り切れないケースもみられます。「契約しない」と明確に伝えましょう。

④ エステや美容医療は、クーリング・オフできる場合があります。

エステや美容医療の契約の場合、契約期間が1か月を超え、かつ契約金額が5万円を超えるものについては、クーリング・オフや中途解約ができます。

子どものオンラインゲーム利用に関するトラブル

子どもがゲーム機やスマートフォン等でオンラインゲームを利用し、ゲーム内のアイテムやキャラクターなどを手に入れる目的で課金をして、高額な料金を請求されたという相談が増えています。保護者の知らない間に子どもが課金していたケースや、父母や祖父母等のスマートフォンを利用していたケースもあります。

アドバイス

① オンラインゲームで課金する場合のルールを家族で話し合しましょう。

周囲の大人は、ゲームの料金体系や決済方法等を理解し、日ごろから子どもとゲームの利用ルールについてよく話し合しましょう。

② 子どものゲーム利用状況を十分把握し、クレジットカードやキャリア決済のパスワード等の管理には十分注意しましょう。

子どもが保護者の許可なく課金してしまうことがないように、事業者が設けているペアレンタルコントロール^{注1}やフィルタリング機能^{注2}を活用し、必要な範囲で子どもの利用に制限をかけることが有効です。

また、保護者が子どもの「課金に気づく」ために、課金時に決済完了メールが届くように設定し、利用状況を確認したり、子どもから推測されにくいパスワードを設定したりすることも効果的です。

注1：子どもが安全にインターネットを使えるよう、WEB閲覧、アプリのダウンロード、サービス利用などについて、デジタル機器の設定を行うことにより、保護者が安全な環境を整えること。

注2：インターネット上のウェブページ等のうち青少年にとって有害なものを一定の基準で評価判別し、選択的に排除等する機能。

