

令和2年度消費生活相談統計

問消費生活センター Tel 06-6992-1337	問相談専用電話 Tel 06-6998-3600 時 9:00~16:30	問消費者ホットライン(土・日、祝日も受付) Tel 局番なしの188 時 10:00~12:00 / 13:00~16:00
-------------------------------	---	--

60歳以上の相談件数が全体の約40%

令和2年度の消費生活センターに寄せられた相談件数は1,130件で、前年度の1,115件と比べると約1.3%の増加で、全体の約89%(1,003件)が苦情に関するものでした。

内容別相談件数(表1)では、説明不足や強引な勧誘などの「販売方法」に関する相談が、前年度最も多かった「契約・解約」にかわり最も多くなっています。

商品・サービス別相談件数(表2)では、今年度も「運輸・通信サービス」に関する相談が最も多くなっており、主に有料動画番組サイトに係る不当請求や、架空請求に関するものが多くなっています。

年齢別・販売形態別相談件数(表3)では、「通信販売」や「訪問販売」などの「特殊販売(無店舗販売)」が全体の約56%(628件)を占めています。これらのうち「通信販売」では全年齢層に多く見られます。「訪問販売」では70歳以上の年齢層に多く見られ、「マルチ・マルチまがい販売」による相談では、20歳代の若者層に多いのが特徴です。また、60歳以上の相談件数が全体の約40%と多くなっています。

主な相談内容(販売形態別分類)

令和2年度では「新型コロナウイルス関連」の相談が多く、「海外旅行をキャンセルしたが航空機代金が返金されない」や「注文した覚えのないマスクが届いた」などのさまざまな内容の相談がありました。

また、SNSを介したトラブルの相談も多く、「SNSで知り合った人から高額収入が得られると言われ、複数の副業サイトに登録し、収入を受け取るためのポイント代など数十万円支払ったが、実際には出会い系サイトで収入は得られなかった」などSNSで知り合った人関連のトラブル相談が多くありました。

表1 内容別相談件数(複数回答)年間相談件数1,130件

区分	件数	割合(%)
契約・解約	549	48.6
販売方法	597	52.8
接客対応	210	18.6
品質・機能・役務品質	120	10.6
表示・広告	39	3.5
価格・料金	100	8.8
法規・基準	38	3.4
安全・衛生	25	2.2
買物相談	11	1.0
計量・量目	0	0.0
生活知識	3	0.3
包装・容器	1	0.1
施設・設備	1	0.1
その他	56	5.0
合計	1,750	

表2 商品・サービス別相談件数

項目	件数	主な商品等
教養娯楽品	92	電話機、新聞、パソコン
食料品	96	健康食品、食料品一般
被服品	52	婦人服、バック、靴
住居品	51	浄水器、消火器、ベット
土地・建物・設備	29	住宅、太陽光発電
保健衛生品	82	化粧品、健康医療器具
車両・乗り物	19	自動車、自転車
光熱水品	20	ガス、水道、電気
他の商品	61	商品一般
小計	502	
運輸・通信サービス	225	アダルト情報サイト、携帯電話
金融・保険サービス	54	保険、社債、クレジットカード
保健・福祉サービス	47	医療、エステ
レンタル・リース・貸借	64	賃貸マンション、アパート
教養・娯楽サービス	34	海外宝くじ、各種教室、家庭教師
工事・建築・加工	23	住宅リフォーム、住設工事
修理・補修	25	住宅設備の修理
管理・保管	1	コインパーキング、別荘地の管理
クリーニング	5	衣服のクリーニング
その他	23	他の行政サービス、教育サービス
小計	501	
他の相談	127	内職、副業、ねずみ講、他
合計	1,130	

表3 年齢別・販売形態別相談件数

区分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他	合計
店舗販売	8	44	50	65	62	51	158	64	502
特殊販売(無店舗販売)	31	88	50	82	96	89	156	36	628
内訳									
通信販売	30	64	40	74	79	66	75	8	436
訪問販売	0	11	6	3	10	11	61	17	119
電話勧誘販売	0	2	2	1	5	9	11	9	39
訪問購入	0	0	0	1	1	0	2	0	4
ネガティブオプション(送りつけ商法)	0	1	1	1	1	2	4	0	10
マルチ・マルチまがい販売	1	9	0	2	0	1	2	1	16
その他無店舗販売	0	1	1	0	0	0	1	1	4
年齢別件数 合計	39	132	100	147	158	140	314	100	1,130
割合(%)	3.5	11.7	8.8	13	14	12.4	27.8	8.8	100.0

保険課からのお知らせ

問保険課 Tel 06-6992-1545

後期高齢者医療被保険者証の更新

現在使用中の後期高齢者医療被保険者証(薄緑色)の有効期限は7月31日(土)までです。

新証(桃色)を7月末までに被保険者へ送付しますので、有効期限が過ぎた被保険者証を市に返却または破棄してください。

新証が届かない場合や、記載内容に変更がある場合は、保険課まで連絡してください。

医療機関などで一部負担割合は、所得区分が一般および市・府民税非課税世帯の人が1割、現役並み所得者

の人が3割です。

令和3年度の市・府民税が課税される所得額が145万円以上ある被保険者およびこの人と同じ世帯に属する被保険者は、現役並み所得者として一部負担割合が3割となります。

注 現役並み所得者と判定された場合でも、収入金額に応じて、申請により1割負担となる場合があります。詳しくは問い合わせください。

国民健康保険高齢受給者証を送付

国民健康保険に加入している70歳以上75歳未満の人に、国民健康保険高齢受給者証(桃色)を7月末までに送付します。医療機関などで受診するときは、国民健康保険の被保険者証と併せて、高齢受給者証を窓口で提示してください。一部負担割合は、下表のとおりです。

70歳以上75歳未満の人の一部負担割合

所得区分	一部負担割合
市・府民税課税所得金額が145万円以上の70歳以上75歳未満の国保被保険者がいる世帯	3割
上記のうち、以下に該当する場合(※保険課での申請が必要です。) ▽70歳以上75歳未満の国保被保険者が1人の世帯 : 収入金額が383万円未満 ▽70歳以上75歳未満の国保被保険者が2人以上の世帯 : 収入金額が520万円未満	2割
市・府民税課税所得金額が145万円以上の70歳以上75歳未満の国保被保険者がいない世帯	2割

新型コロナウイルス感染症に関する後期高齢者医療保険料の減免

新型コロナウイルス感染症の影響により収入が減少した被保険者は、後期高齢者医療保険料が減免される場合があります。

注 次の①または②のいずれかに該当する世帯

- ①新型コロナウイルス感染症により、主たる生計維持者が死亡または重篤な傷病を負った世帯
- ②新型コロナウイルス感染症の影響により、主たる生計維持者の事業収入等(事業収入、不動産収入、山林収入又は給与収入)の減少が見込まれ、次の①~③の全てに該当する世帯

- ①事業収入等のいずれかの減少額が前年の当該事業収入等の額の30%以上
 - ②前年の合計所得金額が1,000万円以下
 - ③減少することが見込まれる事業収入等に係る所得以外の前年の所得の合計額が400万円以下
- 注 年金収入のみの世帯は、対象になりません。

提 申請書送付のときに別途案内します。
なお、手続きのための来庁は必要ありません。郵送での手続きとなります。まずは必ず電話で問い合わせください。