



# 消費生活センターに ご相談ください。

**相談専用電話**  
**06-6998-3600**

(受付時間9:00~16:30 土・日、祝日を除く)

## 消費生活センターってどんなところ？

「商品やサービスの契約で事業者とトラブルになった」などの消費者と事業者とのトラブルについて相談できます。専門の相談員(消費生活相談員)が事業者との自主交渉の方法や具体的な解決策などについて助言・情報提供します。場合によっては、事業者とあっせんをすることもあります。

消費者トラブルで困ったことがあれば、気軽に相談してください。

## 出前講座のご案内

守口市消費生活センターでは、市民の皆さんを対象に、消費生活出前講座を行っています。悪質商法の最新手口や、契約トラブルに遭わないための対処法を紹介します。地域の集会や学習会にぜひ利用してください。また、民生委員や福祉関係者、子ども・高齢者・障害者を見守る皆さんを対象にした講座もありますので、気軽に問い合わせください。

対市内在住、在職、在学のグループ

講 消費生活相談員

備 講話時間は30分~90分程度(希望の時間に合わせます)

会場の手配、会場の費用は主催者側で負担してください。  
受講人数、受講内容などは事前に問い合わせください。

## 特殊詐欺にご注意ください！

近頃、特殊詐欺に関する高齢者宅などへの電話が多く確認されています。

### 【発生事例】

▽警察官詐り

「詐欺グループの名簿にあなたの名前があった」「口座を保護しなければならない」などと電話をかけ、キャッシュカードをだまし取る手口など

▽市役所など詐り

「払い過ぎた保険料を返します」などと電話をかけ、現金を振り込ませる手口(還付金詐欺)や、「キャッシュカードが古くて手続きできないので交換します」などと言い、カードをだまし取る手口など

大阪府警察が発表している令和5年特殊詐欺認知件数(確定値)では、大阪府全体で2,656件のうち守口市では55件発生しています。

少しでも不審に思えば、その場で何かを決める、情報を伝えるのではなく、一呼吸おいてください。そして、警察、消費生活センター、身内などの信頼できる人に相談してください。

「会社のお金で株を買って失敗した」「会社にお金を返さないとクビになる」などと電話をかけ、現金をだまし取る手口など

▽百貨店など詐り

「あなたのクレジットカードで買い物した人がいます」「口座を止めなければならない」などと電話をかけ、キャッシュカードをだまし取る手口など

この電話は、振り込め詐欺などの犯罪被害防止のため、会話内容が自動録音されます。

## 特殊詐欺対策機器の貸与希望者を募集しています

市では高齢者の皆さんが特殊詐欺被害に遭うことのないよう、65歳以上の人を対象に電話通話の自動録音機器の無料貸し出しを行っています。

自宅の電話機に接続することで着信時に「録音する旨の警告アナウンス」を相手方へ発せられます。振り込め詐欺などの被害防止や迷惑電話の抑止に効果的です。

問 消費生活センター Tel:06-6992-1337

# 令和5年度消費生活相談統計

問 消費生活センター

Tel:06-6992-1337

FAX:06-6998-3603

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、祝日相談)

Tel:局番なしの188

時 10:00~12:00/13:00~16:00

## 消費生活相談統計 相談全体の傾向

令和5年度の消費生活センターにおける相談件数は、1,089件、前年度と比べると約9%の減少となりました。

苦情に関するものが9割近くを占め、最も多い相談は、「契約・解約」に係るもの、次いで「販売方法」に関するものとなっています(表1)。

商品・サービス別相談件数(表2)では、「オンラインゲーム、スポーツジム」などの教養・娯楽サービスに関する相談が最も多く、次いで「クレジットカード不正利用、フィッシング詐欺」などの商品一般の相談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534件で約半分を占め、そのほとんどがインターネットを利用した「通信販売」で、全年齢層に多く見られます。

また、「訪問販売」では、高齢者に多くみられ、60歳代以上が50%を超えていました。

## 主な相談内容

クレジットカードやコード決済での不審な売上、不審な宅配荷物、フィッシング詐欺メール・ショートメッセージの相談があり、金融関係(カード決済など)での不正利用が目立ちました。また暗号資産、海外の投資詐欺、トレーディング投資など詐欺的な副業に関する相談がありました。

表1 相談内容別件数(複数回答) 年間相談件数1,089件

区分	件数	割合(%)
契約・解約	696	40.7
販売方法	448	26.2
接客方法	170	9.9
品質・機能・役務品質	105	6.1
価格・料金	93	5.4
法規・基準	51	3
表示・広告	48	2.8
安全・衛生	18	1.1
買物相談	13	0.8
生活相談	2	0.1
施設・設備	1	0.1
その他	66	3.8
合計(複数回答)	1,711	100

表2 商品・役務別相談件数

項目	件数	主な相談内容
商品一般	90	クレジットカード不正利用 フィッシング詐欺 架空請求
教養・娯楽用品	74	スマートフォン タブレット 新聞 電子たばこ
保健衛生品	73	美容液 美容クリーム シャンプー・トリートメント 育毛剤
食料品	67	ダイエットサプリメント 健康食品 海産物
被服品	57	ワンピース ズボン スニーカー 鞄 ネックレス
住居品	43	浄水器 ガス漏れ警報器 食器棚 フラッシュ
光熱水品	30	ガス 電気 プロパンガス
土地・建物・設備	20	中古分譲住宅 ガス給湯器 火災警報器
車両・乗り物	15	自動車 中古車 オートバイ
商品合計	469	
教養・娯楽サービス	93	オンラインゲーム スポーツジム 有料コンテンツ利用料
運輸・通信サービス	88	携帯電話サービス Wi-Fi ルーター 引っ越し 公共放送
他の役務	87	ウイルス警告サポート 不用品回収 食事配達 弁護士
金融・保険サービス	76	海外投資商品 クレジットカード サラ金 火災保険
保健・福祉サービス	67	美容医療 整骨院 脱毛エステ ゴキブリ駆除 還付金詐欺
レンタル・リース・賃借	66	賃貸マンション 借家 レンタカー ガス漏れ警報器
工事・建築・加工	31	屋根工事 外壁塗装工事 リフォーム工事
修理・補修	23	トイレのつまり修理 エアコン修理 水漏れ修理
内職・副業・ねずみ講	12	転売ビジネス 副業マニュアル 投資で儲かる副業
他の行政サービス	10	マイナンバーカード 警察
役務一般	10	有料会員サービス
管理・保管	4	コインパーキング お墓
教育サービス	3	通信制高校 学習塾
クリーニング	1	セーラー
サービス合計	571	
相談その他	49	近隣騒音 相続 労働問題 相隣関係
総合計	1,089	

表3 年齢別販売形態件数

区分	18歳未満	18歳19歳	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
店舗販売	1	3	32	36	24	38	26	71	27	258
特殊販売(無店舗販売)	18	3	52	43	57	90	91	126	54	534
内訳										
通信販売	18	3	32	35	52	79	63	71	31	384
訪問販売	0	0	11	3	4	6	11	29	10	74
電話勧誘販売	0	0	8	3	1	3	11	17	7	50
訪問購入	0	0	0	0	0	1	3	7	2	13
ネガティブオプション(送りつけ商法)	0	0	1	1	0	0	1	0	2	5
マルチ・マルチまがい販売	0	0	0	0	0	1	1	1	1	4
その他無店舗販売	0	0	0	1	0	0	1	1	1	4
不明・無関係	0	0	15	13	19	37	38	111	64	297
年齢別件数 合計	19	6	99	92	100	165	155	308	145	1,089
割合(%)	1.7	0.6	9.1	8.4	9.2	15.2	14.2	28.3	13.3	100

