

令和元年度消費生活相談統計

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

60歳以上の相談が全体の5割超

令和元年度の消費生活センターにおける相談件数は、1,115件、前年度と比べると約3%の減少となりました。

苦情に関するものが約9割を占め、最も多い相談は「契約・解約」に係るもの、次いで、説明不足や強引な勧誘など、「販売方法」に関する相談となっています。(表1)

商品・サービス別相談件数(表2)では、運輸・通信サービスに関する相談が最も多く、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増えてきました。

年齢別・販売形態別相談件数(表3)では、訪問販売や通信販売などの「特殊販売(無店舗販売)」が603件で約半分を占めています。これらのうち訪問販売や電話勧誘販売に関する相談は、60歳以上の高齢層に多いのが特徴です。また、マルチ・マルチまがい販売による相談は、20歳代の若年層が全年代の6割超を占めています。

主な相談内容(販売形態別分類)

電話勧誘販売の相談では、「大手通信事業者の代理店を名乗り、通信料金などが今より安くなるとの勧誘を受けて契約をしたが、実際には高くなった。解約しようとする」と高額な解約料を請求された」や光コラボレーション事業者の変更(乗り換え)によるトラブルなど、光卸回線の契約に関する相談が前年に続き多く見受けられました。

通信販売の相談では、スマートフォンなどにショートメールが届き、身に覚えのない料金を請求される架空請求に対する相談が相変わらず多く寄せられていました。インターネット通販では、「1回だけのお試しのつもりが定期購入になっていた」という健康食品や化粧品のトラブルなど、契約・解約に関する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1,115件

区分	件数	割合(%)
契約・解約	646	57.9
販売方法	623	55.9
接客対応	202	18.1
品質・機能・役務品質	119	10.7
表示・広告	59	5.3
価格・料金	52	4.7
法規・基準	9	0.8
安全・衛生	32	2.9
買物相談	6	0.5
計量・量目	4	0.4
生活知識	10	0.9
包装・容器	2	0.2
施設・設備	1	0.1
その他	17	1.5

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	60	電話機、新聞、パソコン
食料品	90	健康食品、食料品一般
被服品	40	婦人服、バッグ、靴
住居品	38	浄水器、消火器、ベット
土地・建物・設備	23	住宅、太陽光発電
保健衛生品	86	化粧品、健康医療器具
車両・乗り物	15	自動車、自転車
光熱水品	41	ガス、水道、電気
他の商品	85	商品一般
小計	478	
運輸・通信サービス	213	アダルト情報サイト、携帯電話
金融・保険サービス	71	保険、社債、クレジットカード
保健・福祉サービス	44	医療、エステ
レンタル・リース・貸借	67	賃貸マンション、アパート
教養・娯楽サービス	40	海外宝くじ、各種教室、家庭教師
工事・建築・加工	42	住宅リフォーム、住設工事
修理・補修	19	住宅設備の修理
管理・保管	6	コインパーキング、別荘地の管理
クリーニング	4	衣服のクリーニング
その他	16	他の行政サービス
小計	522	
他の相談	115	内職、副業、ねずみ講、他
合計	1,115	

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	2	47	42	69	63	45	145	99	512
特殊販売(無店舗販売)	28	58	55	75	96	70	170	51	603
内訳									
通信販売	27	44	36	60	65	43	53	33	361
訪問販売	1	9	11	13	16	17	81	10	158
電話勧誘販売	0	0	2	1	7	7	29	7	53
訪問購入	0	0	1	0	4	0	2	0	7
ネガティブオプション(送りつけ商法)	0	0	1	1	0	2	2	0	6
マルチ・マルチまがい販売	0	5	4	0	3	1	2	0	15
その他無店舗販売	0	0	0	0	1	0	1	1	3
年齢別件数 合計	30	105	97	144	159	115	315	150	1,115
割合(%)	2.7	9.4	8.7	12.9	14.3	10.3	28.3	13.4	100

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が変わります

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

新証(薄緑色)を7月末までに対象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

よび市民税非課税世帯の人が1割、現役並み所得の人が3割です。

現役並み所得とは、同一世帯における全世帯員の令和元年中の市民税課税所得金額が145万円以上の場合です。

注 現役並み所得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(橙色)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、高齢受給者証を必ず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。

8月1日(土)以降に70歳になる人は、誕生月の翌月1日(1日が誕生日の人は誕生日)から下表の一部負担割合が適用となるため、誕生月(1日が誕生日の人は、その前月)の20日前後に高齢受給者証を送付します。

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

市民総合(特定)健康診査はウェブ予約ができます

市民総合(特定)健康診査の予約はスマートフォンやパソコン端末からも可能です。ウェブ予約の方法は、右記QRコードまたは市ホームページの保険課からのお知らせに掲載している予約URLから申し込んでください。

健康のために年に1度必ず受けるようにしましょう。
 注 今年度15歳以上75歳未満の守口市国民健康保険の被保険者

QRコードは(株)デンソーウェブの登録商標です。

