



2021年度(通算第7号)

消費者情報通信

編集・発行

岐阜市消費生活センター 〒500-8701 岐阜市司町40番地1 TEL(058)214-2680

令和2年度(令和2年4月~令和3年3月)の

岐阜市消費生活センターの相談状況

令和2年度に岐阜市消費生活センターで受け付けた消費生活相談件数は3520件で、前年度に比べて37件増加しました。

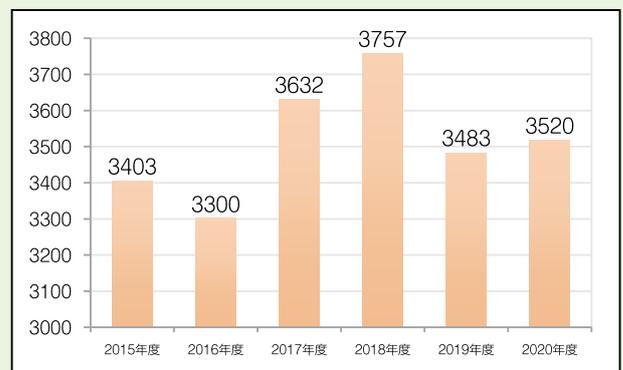
契約当事者の年齢別集計では、架空請求ハガキ等の不当請求が減少している影響からか、70歳以上の女性の相談件数が減っています。それに対して、40歳代、50歳代の女性の相談は増えています。若い女性に広がっているダイエットサプリメントなどの健康食品の定期購入トラブルや、情報商材等の放送・コンテンツの相談が多かった影響と思われます。

販売購入形態別集計では、コロナ禍の影響か、店舗購入や電話勧誘販売、マルチ・マルチまがいが増え、通信販売の相談が増えています。新型コロナウイルスに関連する相談は、265件もありました。主なものは、マスクや体温計などの品不足に関する相談、旅行や結婚式などのキャンセルに伴う相談でした。「トイレットペーパーがなくなったが、どこで売っているのか」と切実な声で相談をいただいたこともありました。あふれる情報に困惑することなく、自分だけではなく社会全体を考えて行動できる賢い消費者を目指したいものです。

令和4年の4月からは、成年年齢が18歳に引き下げられます。18歳、19歳でも、アパートや携帯電話などの契約を親権者の同意を得ずに結ぶことができるようになります。契約の責任を果たすことができる大人になれるよう、これから成年を迎える皆さんは今からしっかり準備しておきましょう。

(7ページに成年年齢引き下げについての特集がありますのでご覧ください)

【岐阜市】消費生活相談件数の推移(件)



商品・役務別相談件数(件)

順位	平成30年度	令和元年度	令和2年度
1	商品一般 : 824	商品一般 : 487	商品一般 : 347
2	放送・コンテンツ等 : 432	放送・コンテンツ等 : 272	放送・コンテンツ等 : 287
3	以外・リース・賃貸 : 188	健康食品 : 221	健康食品 : 232
4	インターネット通信サービス : 140	相談その他 : 140	相談その他 : 191
5	相談その他 : 137	化粧品 : 139	化粧品 : 148

令和2年度消費生活相談概要(抜粋)

項目		令和2年度(件)	前年同期(件)	前年同期比(%)	
相談件数		3,520	3,483	101.1	
契約当事者	性別				
	男性	1,476	1,474	100.1	
	女性	1,860	1,836	101.3	
	年齢別	20歳未満	87	87	100.0
		20歳代	321	314	102.2
		30歳代	287	297	96.6
		40歳代	498	432	115.3
		50歳代	462	466	99.1
		60歳代	462	453	100.2
70歳以上		721	746	96.6	
その他・不明	682	688	99.1		
販売購入形態	店舗購入	772	921	83.8	
	訪問販売	257	240	107.1	
	通信販売	1,335	1,070	124.8	
	マルチ・マルチまがい	28	49	57.1	
	電話勧誘販売	131	156	84.0	
	ネガティブ・オブション	1	0	-	
	訪問購入	17	28	60.7	
	その他無店舗	26	33	78.8	
不明・無関係	953	986	96.7		

1 こんなトラブルに注意！！



新型コロナウイルスに便乗した悪質商法に注意！！

事例

例えば・・・

- 大規模接種会場の予約情報を尋ねる不審な電話があった。
- 「ワクチン受付中」という内容のSMSが届いた。
- ウェブでワクチン接種を申し込んだが、不審なサイトだったのでは・・・
- 新型コロナウイルスに対する予防効果をうたう健康食品（サプリメント）は効果ある？
「ビタミンDでコロナ予防」「柿渋でコロナ無害化」「コロナ対策！チャーガ茶」
「新型コロナウイルス・インフルエンザウイルス対策に月桃抽出液！」・・・



アドバイス

- ・新型コロナワクチンは**無料**です。国や自治体が、ワクチン接種のために金銭や個人情報を電話やメールで求めることはありません！
- ・知らない番号からのSMSに記載されているURLのリンクは**安易にクリックしてはいけません！**
- ・**新型コロナウイルス予防に根拠があるサプリメントや特定の食品はありません！**（優良誤認・食品の虚偽・誇大表示）。
2021年6月までにインターネット広告で43事業者による49商品について、消費者庁が不当表示の改善要請を行いました。



「新しい生活様式」に便乗したネット通販トラブル増加！！

新型コロナウイルス後の「新しい生活様式」やポストコロナに影響を受けてインターネット通販のトラブル増加に注意！

特に「注文した商品が届かない」「粗悪品・模倣品が届いた」などの詐欺的な通販サイトが増えています。



アドバイス

- ・モノだけでなく、サービスの契約として映画配信サービスやスマホやゲーム機を用いたオンラインゲームに関する相談も増加しているので、利用の際は注意しましょう。
- ・通信販売にクーリング・オフ制度はありません！事前に返品・解約の条件や販売業者の連絡先を確認しましょう。

情報商材[※]や仮想通貨のトラブルに注意！！

事例

- アフィリエイトの情報商材 20 万円をカードで購入したが、解約したい
- SNS で知り合った人に勧められて仮想通貨の投資をしたが、配当がまったくない



アドバイス

- ・借金をしてまで契約してはいけません。「お金がない」とは言わず、「契約しない」とはっきり断りましょう。
- ・友人や知人からの勧誘であっても、簡単に儲かる話はありません。安易に信じず、断りましょう。

※「**情報商材**」とは、インターネットの通信販売を通じて「お金のもうけ方」などノウハウを提供すると称するものです。形状はPDFファイルのダウンロードや冊子、DVD等の送付により提供されます。情報の内容は中身を見るまでわからないため、実際に得られる情報が思っていたものとは異なるケースの場合トラブルになることがあります。



2 強引な電話勧誘や詐欺を撃退

ちょっと待って!

高齢者は、毅然と断ることが出来ず、トラブルに巻き込まれる傾向があります。

電話勧誘

- ・突然自宅に、注文した覚えもないのに、注文を受けたので送るという電話がかかってきて、断っても聞き入れてもらえなかった。
- ・不要品を買い取ると言われ、断っていたが、近所の人から靴片方を買取らせてもらったと言われ、業者に「買い取ってください」と返事をしてしまったが、断りたい。

二セ電話詐欺

- ・市役所などの公的機関から、「還付金」「払い戻し」があるので、手続きのために携帯を持って、ATMに行くと電話があったので、怪しい。
- ・子どもや孫を名乗り、事故や事件を理由に、お金を用立てしてほしいと電話があり、自宅にきた知人にお金を渡した。後で、確認すると詐欺とわかった。



出典：消費者庁

岐阜市では、高齢者の方等を悪質な電話勧誘や二セ電話詐欺から守るため、「通話録音装置普及事業」を行っています

おすすめ



二セ電話詐欺

悪質な勧誘

健康食品の
送りつけ商法



通話録音装置※

これで安心!



※電話の機種や通信環境によっては取り付けできない場合があります。

1 1年間の無償貸出（貸出数200台）

振込め詐欺見張隊新117を1年間無償貸出します。

【対象】市内に住所を有する固定電話回線をお持ちの方（年齢制限なし）

2 通話録音装置の購入補助（限定75台）

【対象】市内に住所を有する65歳以上の高齢者の方で、次のいずれかに該当する方

- (1) ひとり暮らしの方 (2) 高齢者だけの世帯の方
(3) 同居家族はいるが、日中は(1)または(2)に該当する方

【補助金額】購入額（税別）の1/2（上限5000円）

【対象機種】(1) 振込め詐欺見張隊新117（L-FSM-N117）

(2) 迷惑電話チェッカー（WX07A）

(3) その他同等の機能があり市長が認めた装置（電話機内蔵は除く）

ご希望があれば、取り付け、取り外しを無料でお手伝いいたします。ぜひお問い合わせください。

申請方法・申込先

申請書を消費生活センターへ郵送、又は直接、消費生活センターに提出

※申請書は消費生活センターにありますので事前にお問い合わせください。

3 歴史から学ぶ！

日本の消費者問題 2000年代は食品偽装のオンパレード

雪印乳業食中毒事件 (2000年3月)

雪印乳業の大樹工場で、停電事故により、冷却装置が停止。黄色ブドウ球菌から生成された毒素エンテロトキシン A 型が繁殖。この乳を原料にして大阪工場で作られた乳飲料等により、14,780人が食中毒を発生。



不二家の偽装事件 (2007年1月)

期限切れの牛乳を使ったシュークリームを2000個出荷。またプリン等にも社内基準を1～2日超える消費期限を表示。内部告発により発覚。2006年からされており、すでに約10万個が出荷されていた。



石屋製菓「白い恋人」の偽装事件 (2007年8月)

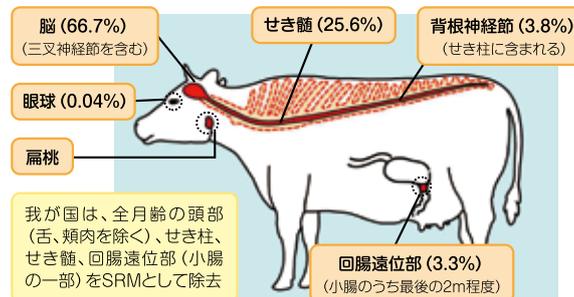
「白い恋人」の一部の商品が在庫処分するために賞味期限表示を偽装。匿名電話により発覚。アイスクリームの一部から大腸菌群、バウムクーヘンの一部から黄色ブドウ球菌が検出。以後は、一つ一つの袋に製造年月日と賞味期限を印字することとなった。



狂牛病 (BSE: 牛海綿状脳症) / 1986年～

Bovine Spongiform Encephalopathy

図示部位中の異常プリオンたん白質の分布割合の合計：99.44%



我が国は、全月齢の頭部 (舌、頬肉を除く)、せき柱、せき髄、回腸遠位部 (小腸の一部) をSRMとして除去

出典：欧州委員会科学運営委員会 (1999年12月)
「食物を介したBSEのヒトへの暴露リスクに関する科学運営委員会の意見」

◆背景

1986年 イギリスで初めて BSE の症例が確認される
→感染源と考えられる**肉骨粉**が禁止

◆内容

潜伏期間：2～8年
症状：行動異常や運動失調などの神経症状
→**脳の組織がスポンジ状**になる
発症後2週間～6か月で牛は死亡

◆その後

1996年 人間への感染である**クロイツフェルト・ヤコブ病**が確認→EUでは**肉骨粉が全面使用禁止**

2001年 **日本**で BSE が初めて確認される→**肉骨粉の輸入と国内での流通を全面禁止**

2003年 **アメリカ**で BSE が発見→**アメリカ産牛肉の輸入禁止** (オーストラリアとニュージーランドから輸入)

2005年 生後20か月以下の牛は検査しなくても危険性は変わらない (食品安全委員会) →**アメリカ産の牛肉の危険部位 (脳・脊髄・眼・回腸遠位部) を除いた20か月以下の牛は検査なしで輸入**→危険部位の輸入が発覚し再度輸入禁止に。

2009年 2001年の発見から**36頭**が発見。これ以後**国内での報告はない**

2013年 検査対象を30か月齢超に引き上げ、危険部位を改正 (30か月齢以下の頭部 (扁桃を除く) 及び脊髄を除外)
検査対象を48か月齢超えに変更。「無視できる BSE リスク」の国に認定

2017年 屠畜場での健康な**牛の検査は廃止** (神経症状等を呈する24か月齢超の牛のみ検査)
(生産農場では一般的な死亡牛は96か月齢以上、起立不能牛は48か月齢以上、特定症状牛は前月齢が検査対象。)

4 法律から学ぶ!

貸金業法について学びます

「出資法」の利息制限は最大時 109.5% !!

1991年 「出資法」の金利の上限 40.004%、「利息制限法」は 15 ~ 20%

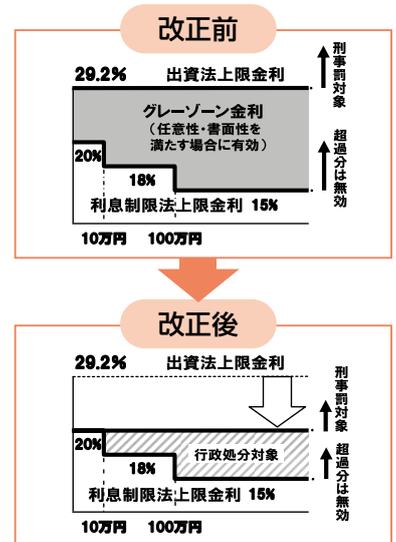
2000年代 商工ローンなどヤミ金融の被害が多発

2000年 「改正出資法」上限金利が年 40.004%
⇒年 **29.2%**(多くの消費者金融は 20.0% ~ 29.2% に設定)

2003年 貸金業規制法、出資法が改正⇒ヤミ金融対策として、無登録業者の罰則が強化

2006年 貸金業規制法が改正⇒「貸金業法」に。過剰貸し付け抑制、グレーゾーン金利の廃止決定

2010年 **グレーゾーン金利の廃止**(「出資法」と「利息制限法」の**上限金利が一致**)



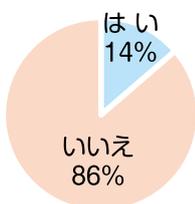
出典：金融庁 HP

- 1 過剰貸付けの抑制：総量規制として、貸金業者から借入残高が年収の 1/3 を超える者に対して、新規の貸付禁止。
- 2 金利体系の適正化：「出資法」の上限金利 29.2% を引下げ、「利息制限法」の水準(借入金額に応じて 15 ~ 20%) を上限金利とする。

5 速報! 岐大生の消費者問題

2020年11月 岐阜大学の学生に 209 人に対し、消費者被害の経験についてアンケートを実施しました。その結果、約 14% の学生や家族・知人が被害にあっており、約 31% は何らかの行動をとったことが分かりました。

Q これまであなた、家族友人が消費者被害にあったことがありますか?



本人の被害例

- ◆ 外食先の天ぷらが生だった。→店員に伝え、新しいものに交換してもらった。
- ◆ 200gの肉を買って、家で計ると120gしかなかった。→買った店に電話して変えてもらった。
- ◆ アスベストが含まれたバスマットを購入した。→お店に返品した。

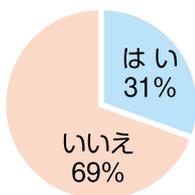
対処の有無

対処した：31%

- ◆ 警察に通報した ◆ 買った店に電話した
- ◆ サイトに掲載されていた問い合わせフォームで連絡した
- ◆ 店にもっていき、別のもので交換した ◆ 返金保証があったので返品した。



Q その消費者被害に対してなにか行動を取りましたか?



家族・知人にもこんな被害が...

- ◆ 商品を購入したら、開封されていた ◆ 買ったものが、写真と違った ◆ 偽物が届いた
- ◆ コロナで5000円のマスクを2つ購入して、お金を振り込んだが、届かなかった。
- ◆ セミナーに参加して、英会話の教材を購入したが、教材は届かなかった
- ◆ アマゾン系を名乗るニセサイトから、クレジットカード番号を盗み取られた。
→クレジットカードを停止してもらい、新たに作り直した
- ◆ 母がエステで高価な化粧品を購入したら、肌荒れを起こした。
- ◆ ネットで車のカバーを購入したら、全く関係ないパーティーで使う商品が届いた。
- ◆ 持ち帰りで食べ物を購入したが商品が全部入ってなかった。
- ◆ 祖父が団体の海外旅行に参加したが、旅行会社の担当者が全員のパスポートを盗まれた。

成年年齢の引き下げで何が変わる？

令和4年4月から、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。成年に達すると親の同意を得ずに自分の意思で様々な契約ができるようになります。つまり、契約を結ぶかどうかを自分で決め、その契約についての責任も自分で負うことになります。

“変わること” と “変わらないこと”

18歳からできること

- ◆ 親の同意なしでの契約
(クレジットカード、携帯電話、賃貸アパート)
- ◆ パスポートの取得
- ◆ 国家資格取得 (公認会計士、司法書士など)
- ◆ 結婚 (男女とも18歳に統一)
- ◆ 外国人の帰化 (日本国籍の取得) など



20歳のまま変わらないこと

- ◆ 飲食・喫煙
- ◆ 公営ギャンブル
(競馬、競輪、オートレースなど)
- ◆ 中型自動車免許等の取得
- ◆ 養子をとる
- ◆ 国民年金保険料の納付義務 など



(参考：2021年度版 くらしの豆知識 独立行政法人国民生活センター)

成年に達したばかりの若者が被害にあいやすい

令和2年度、契約当事者が18、19歳の相談は、岐阜県では120件以上ありました。その主な内容は、下記のとおりです。

順位	内容
1	健康食品
2	放送・コンテンツ等
3	化粧品
4	自動車



健康食品や化粧品では、無料同然の広告を見て、申し込んだところ、定期購入が購入条件になっており、2回目が届き、高額な請求となったという事例がほとんどでした。放送・コンテンツ等は、ほとんどが出会い系サイト、サクラサイト、副業サイトによるものでした。いずれも、**未成年取り消しにより解決**できていた事例ですが、成年年齢が引き下げられると、**未成年取り消し権は行使できません**。また、今までの事例は、自ら契約を行っている通信販売になるため、クーリング・オフの適用がなく、解決が困難です。「無料」「簡単に儲かる」などの言葉に惑わされず、契約の責任を取れる大人になれるよう、今からしっかり準備したいものです。

お知らせ

岐阜市消費生活センター移転のご案内

令和3年5月6日から岐阜市新庁舎開庁に伴い、**岐阜市消費生活センターの場所が移転し、開設日時も変更になりました。**

住所：〒500-8701 岐阜市司町40番地1 岐阜市役所2階（立体駐車場完備）

連絡先：☎ **058-214-2666**（相談無料・秘密厳守） / FAX **058-214-2580**



岐阜市消費生活センターのご案内

岐阜市消費生活センターは、事業者と消費者の間に生じた消費生活に関するトラブルなどの相談窓口です。お気軽にご利用ください。

相談日時：月曜日から金曜日

午前8時45分～午後5時30分

休日：土曜日・日曜日・祝日・年末年始

対象者：岐阜市在住、在勤、在学の消費者の方が対象です。

その他の消費者教育・啓発活動

岐阜市消費生活センターでは、毎年以下のような、さまざまな消費者教育・啓発活動を実施する予定です。新型コロナウイルス感染症拡大の防止対策を図りながら、できるかぎり実施したいと思っています。

- ・生活知識講座（生活に役立つ講演会） 毎年2回
- ・消費生活展（消費生活に関するパネル展示や啓発資料の配布など） 毎年2回
- ・消費生活モニター（消費生活上の問題の聞き取り調査、各種研修参加
1年度任期 毎年12月下旬より募集 定員20名）

その他、出前講座、ラジオ番組、広報ぎふ、ホームページ、メールマガジン等