



2022.6.1 No.213 6・7月号

# くらしの情報 とやま

トピックス P2 令和3年度 消費生活相談の概要

## MAKE TOYAMA STYLE

BEYOND CORONA, WITH US

発行/富山県生活環境文化財団県民生活課・富山県消費生活センター <https://www.pref.toyama.jp/1731/kurashi/seikatsu/shouhiseikatsu/1731/index.html>

## 事業者から「電気料金が安くなる。アパート全体で変更になる」等と言われ、申込書類に名前等を記入したが、検針票を見たいと言われ不審だ…。

相

談

アパートで一人暮らしをしています。突然、事業者が訪問し、「電気料金が安くなる。アパート全体で変更になる。大家さんも了解している」と言われたので、よくわからないまま申込確認書類に名前や住所、電話番号等の個人情報を記入しましたが、「検針票を見せてほしい」と言われ、不審になりました。契約したくないのですが…。

回

答

- ・相談者には、早急に事業者に連絡し、契約しないことと、個人情報を削除してほしいことを申し出るよう助言しました。
- ・「大手電力会社からの委託」と言われても、全くの別会社の場合があります。事業者の社名・連絡先や電力契約をどこで結ぶのかを必ず確認してください。
- ・契約プランによっては、電気料金が高くなる可能性もあります。現在の契約と必ず比較しましょう。
- ・「マンション（アパート）全体で変更になる」「大家さんも了解済み」等と言われても、管理会社や大家さん等に事実かどうか確認しましょう。
- ・検針票には、契約者の個人情報や電力契約の切り替え

に必要な顧客番号などが記載されており、電力契約手続きができてしまうので取扱いには十分注意しましょう。

- ・もし、訪問を受けて契約した場合でも、クーリング・オフ<sup>(※)</sup>ができます。

(※)訪問販売では、契約書面を受け取った日から8日以内であれば無条件で契約解除できます。

- ・令和4年4月からの成年年齢引下げにより、18歳になれば契約が一人でできるようになりました。一人暮らしなど新生活を始めた方は、特に注意してください。



不審に思ったり、万一トラブルにあったら、一人で悩まないで、早めに市町村相談窓口や県消費生活センターにご相談ください。(消費者ホットライン 局番なし「188 (いやや)」)

### 注意喚起!

## 安さの裏に潜む非純正バッテリーの危険性 ～発火の事故多発!～

非純正バッテリーによる事故が多く発生しています。NITE (ナイト) に通知のあった製品事故情報では、2017年から5年間に非純正バッテリーの事故が134件ありました。これらの事故はすべて製品や周囲が焼損した事故で、特に直近の3年間には、毎年家屋の全焼事故が発生しています。

多くの事故は使用中や充電中に発生していますが、特に最近では充電後に置いていただけで発火に至った事故も報告されています。非純正バッテリーの中にはリチウムイオンバッテリーが使用されているものが多く、内部に可燃性のガスなどが含まれているため、一度事故が起きると火災といった大きな被害に発展しやすく、購入の際には注意が必要です。



### ■非純正バッテリーの抱えるリスク

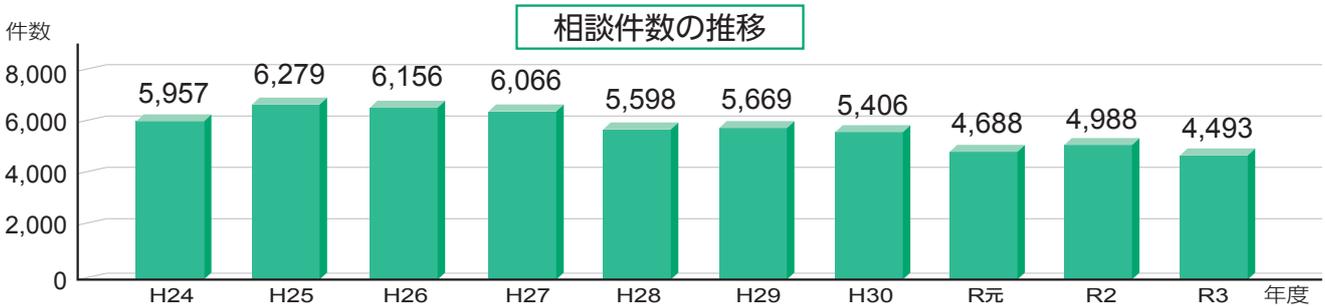
- 純正品と比べ、設計不良で異常発生時に安全保護装置が作動しないリスクが高い。
- 純正品と比べ、品質管理が不十分な場合があり、普通に使っても事故に至るリスクが高い。
- 事故が発生した際、取り付けた機器のメーカーの対応や補償を受けられない場合がある。
- リサイクルルートが確立されていないなど、廃棄が困難な場合がある。

詳しくは、独立行政法人製品評価技術基盤機構 (N I T E) のホームページをご覧ください。  
<https://www.nite.go.jp/data/000135089.pdf>

# 令和3年度 消費生活相談の概要

令和3年度の相談件数は、4,493件（架空請求音声ガイダンス673件及び市町村からの経由相談133件を含む）で、対前年度比90.1%でした。

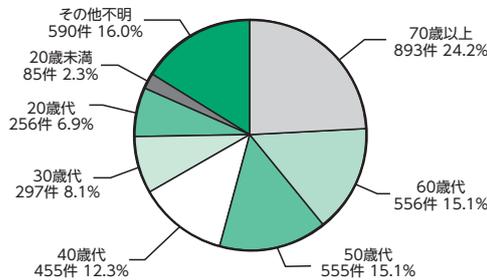
- 平成30年度以降、減少傾向にあった相談件数は、新型コロナウイルス感染症に関連した相談が急増したこと等から令和2年度は増加に転じましたが、令和3年度は、新型コロナウイルス感染症に関連した相談が落ち着くとともに、架空請求や健康食品等の定期購入に関する相談が減少したことなどから相談件数は減少しました。
- 相談内容は、工事・建築に関する相談が増加したほか、架空請求や不審なメール、アダルト情報サイトの不当請求に関する相談、出会い系サイトなど異性交際関連サービスの契約・解約に関する相談が依然として大きな割合を占めています。
- また、新型コロナウイルス感染症に関連した相談は、前年度より減少したものの、マスク等の感染防止対策用品等やワクチン接種に関する相談、結婚式場をはじめとした各種契約のキャンセルに関する相談などが寄せられました。



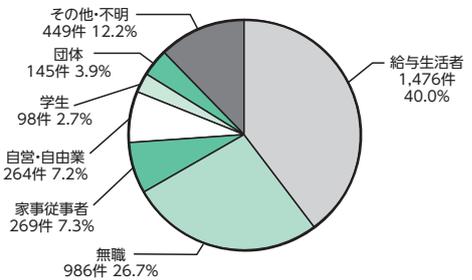
## ○項目別

以下は、架空請求の音声ガイダンスの件数(673件)及び市町村からの経由相談の件数(133件)を除いた3,687件の相談に関して記載します。

### 契約当事者の年代別構成比



### 契約当事者の職業別構成比



## 商品、役務(サービス)別

商品に関するものが、1,784件（全体の48.4%）、役務に関するものが1,704件（同46.2%）となっており、商品に関する相談件数が、役務に関する相談件数をやや上回っています。

### 商品 1,784件

#### 商品一般 345件

宅配業者を装った「不在通知」がSMSに届いたという相談や大手ネット通販会社をかたったフィッシング目的と思われるメールに関する相談、官庁や会社をかたった架空請求メールやハガキが届いたという相談など。

#### 保健衛生品 305件

通信販売で定期購入になっていた化粧品を解約したいという相談や、解約の連絡がとれないとの相談など。

#### 教養娯楽品 258件

スマートフォンを購入した際の説明不足、故障に関する相談、訪問販売で新聞購読を強引に勧誘されたので解約したいという相談など。

### 役務(サービス) 1,704件

#### 教養・娯楽サービス 319件

アダルト情報サイト等にアクセスしたら突然「登録完了」となり多額の料金を請求されたという不当請求に関する相談のほか、出会い系サイトの退会手続きに関する相談、子供がオンラインゲームで高額な課金をしたことによる請求の支払いに関する相談など。

#### 金融・保険サービス 303件

多重債務やローンの返済困難に陥った本人や家族からの債務整理の相談、クレジットカードの解約や不正使用、リボルビング払いに関する相談、暗号資産やFX投資に関する相談など。

#### 運輸・通信サービス 249件

光回線の事業者変更や解約、携帯電話サービスの乗り換えや解約にかかるトラブル、固定電話サービス事業者に連絡がつかず解約できないといった相談など。

## 販売購入形態別

店舗購入 777件 通信販売 1,263件 訪問販売 247件

## 高齢者（65歳以上）の相談（1,153件）

商品を特定できない「商品一般」の相談が最も多く、宅配業者を騙った不在通知のSMSや架空請求メール、不審な電話の相談が多く寄せられました。

次いで、業者の強引な訪問販売で契約した屋根工事や外壁工事の解約等の工事・建築に関する相談が昨年度より増加しました。

このほか、通信販売で注文した高額な健康食品の定期購入の解約や、光回線等の通信サービスに関する相談が大きな割合を占めています。

## 若者（29歳以下）の相談（341件）

身に覚えのない請求や不審メールなど商品が特定できない「商品一般」に関する相談が最も多く、次いで賃貸アパート退去後の原状回復費用など不動産貸借に関する相談、新車や中古車の注文後の解約に関する相談が多く寄せられました。

このほか、インターネット通販で注文した除毛クリーム等の定期購入の解約やオンラインゲームでの高額課金の取消しに関する相談が寄せられました。

## 新型コロナウイルス感染症に関連した相談状況

新型コロナウイルスに関連した相談件数は、前年度より191件少ない1113件となりました。

相談内容としては、マスク等の感染防止対策用品等に関する相談や結婚式場をはじめとした各種契約の解除・キャンセル料に関する相談が引き続き寄せられました。また、4月から6月にかけてワクチン接種に関する相談（「予約の電話がつかまらない」など）が寄せられました。

「業者の感染防止対策のため電話での連絡・問合せができない」「店舗の感染防止対策が不十分である」など事業者の対応への苦情・不満などもみられました。

## 電力会社との契約についての注意点

平成28年に電力の小売全面自由化が始まり、小売事業に新規参入した事業者からの電気の供給が行われるようになってから、6年が経過しました。改めて以下のとおり昨今の電気料金の高騰を踏まえた注意点をお知らせいたします。

○各電力会社にコロナウイルスや電気料金高騰の状況に配慮した柔軟な対応を要請しています。

経済産業省は、電力会社に対し、個人又は企業にかかわらず、新型コロナウイルス感染症の影響により、電気料金の支払に困難な事情がある方に対しては、その置かれた状況に配慮し、料金の未払による供給停止の猶予や支払の猶予について等、柔軟な対応を行うことを要請しております。

これを受け、高騰した電気料金の分割払い等に対応している事業者もいます。電気料金の支払にお悩みの方は、契約中の電力会社に相談してみましよう。

○契約している電力会社が事業撤退する場合等でもすぐには電気は止まりませんが、お早めに電力会社の切替手続きを行ってください。

電力会社が、消費者と締結している電力の供給契約を解除する場合には、契約解除日を明示した通知が事前に行われることになっています。また、供給契約が解除されたことを理由に実際に電力の供給停止が行われる前には、送配電事業者が供給停止日を明示した通知を行います。

このように、急に停電になることはありませんが、送配電事業者からの通知の後は電力の供給が停止されることがありますので、早めに電力会社の切替手続きを行ってください。

（出典：「電力・ガスの契約に関する相談が多く寄せられています」

（独立行政法人国民生活センター [https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20211217\\_1.pdf](https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20211217_1.pdf)）

# 早川泰子氏と吉田秀子氏が ベスト消費者サポーター章を受賞しました！

消費者支援活動に顕著な功績のあった方々を顕彰する消費者庁の令和4年度消費者支援功労者表彰において、早川泰子氏（消費生活研究グループ連絡協議会会長、県消費者協会常任理事）と吉田秀子氏（県消費者協会情報アドバイザー）が「ベスト消費者サポーター章」を受賞しました。



早川泰子氏は、消費生活研究グループ連絡協議会や県消費者協会の普及啓発事業への貢献に加え、土日消費生活アドバイス事業のアドバイザー等として消費者被害の防止に尽力されたこと、吉田秀子氏は、消費生活相談員として悪質商法未然防止の啓発講座等を通じて消費者トラブルの情報提供や注意喚起などに尽力されたことが評価されました。

おめでとうございます！

## 消費生活出前講座をご活用ください！

県では、自治会、婦人会、老人クラブなど20名程度(ご相談に応じます)を対象として、消費者トラブルの事例や対処法などについて、富山県消費生活推進リーダーがわかりやすくお話しする「出前講座」を実施しています。謝金や旅費は無料です(会場借上料は負担をお願いします)。まずは電話でお気軽にご相談ください。

**申込手続** 申込書に必要事項をご記入のうえ、FAX又は郵送で申し込んでください。

申込書はホームページからダウンロードできます。

富山県消費生活 各種講座

検索

**お問合せ** 富山県消費生活センター

TEL 076-432-2949、FAX 076-431-2631



## 消費生活に関するご相談は、市町村相談窓口、県消費生活センターへ

|                      |                      |
|----------------------|----------------------|
| 富山市消費生活センター (CiCビル内) | ☎076-443-2047        |
| 高岡市消費生活センター          | ☎0766-20-1522        |
| 魚津市 市民課              | ☎0765-23-1003        |
| 氷見市 市民課              | ☎0766-74-8010        |
| 滑川市 生活環境課            | ☎076-475-2111 (内334) |
| 黒部市消費生活センター          | ☎0765-54-3198        |
| 砺波市消費生活センター          | ☎0763-33-1153        |
| 小矢部市 生活環境課           | ☎0766-67-1760 (内752) |
| 南砺市消費生活センター          | ☎0763-23-2035        |
| 射水市消費生活センター          | ☎0766-52-7974        |
| 舟橋村 総務課              | ☎076-464-1121 (内49)  |
| 上市町 町民課              | ☎076-472-1111 (内103) |
| 立山町 住民課              | ☎076-462-9915        |
| 入善町 住民環境課            | ☎0765-72-1824        |
| 朝日町 住民・子ども課          | ☎0765-83-1100 (内137) |
| 朝日町 社会福祉協議会          | ☎0765-83-0576        |

◆富山県消費生活センター  
富山市湊入船町6番7号(富山県民共生センター内)  
消費生活相談 ☎076-432-9233  
消費者金融・多重債務相談 ☎076-433-3252  
FAX076-431-2631

ホームページ [富山県消費生活センター](#)

【開所時間】  
新型コロナウイルス感染拡大防止等の観点から、当分の間、できるだけ電話相談のご利用をお願いします。  
午前8時30分～午後5時(土・日曜、祝日、年末年始を除く)  
毎週火曜日は午前8時30分～午後7時(休日、年末年始を除く)

◆富山県消費生活センター高岡支所  
高岡市御旅屋町101(御旅屋セリオ5階)  
消費生活相談、消費者金融・多重債務相談  
☎0766-25-2777 FAX0766-25-2890

【開所時間】  
午前8時30分～午後5時(土・日曜、祝日、年末年始を除く)

◆富山県消費者協会(富山県民共生センター内)  
※土曜日・日曜日に消費生活に関する相談を受けています。  
☎076-432-5690 午前9時～午後3時

『しまった!』『困った!』『どうしよう!』そんな時は、まず相談

### 消費者ホットライン188 (いやや!)

※最寄りの市町村の消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内します。  
(・相談できる時間帯は、お住まいの地域の相談窓口により異なります。)  
(・電話の際は、お住まいの郵便番号をお手元においておくと便利です。)



消費者庁 消費者ホットライン188  
イメージキャラクター イヤヤン