

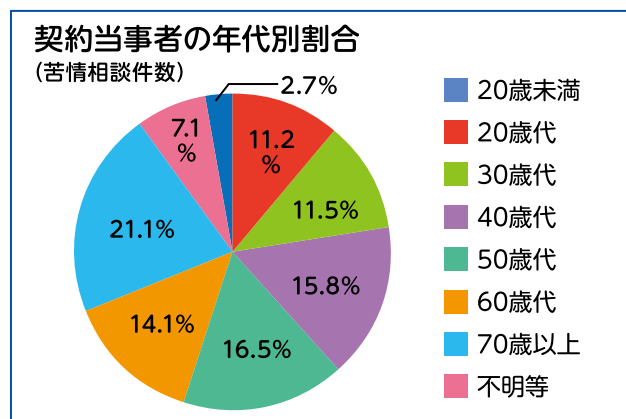
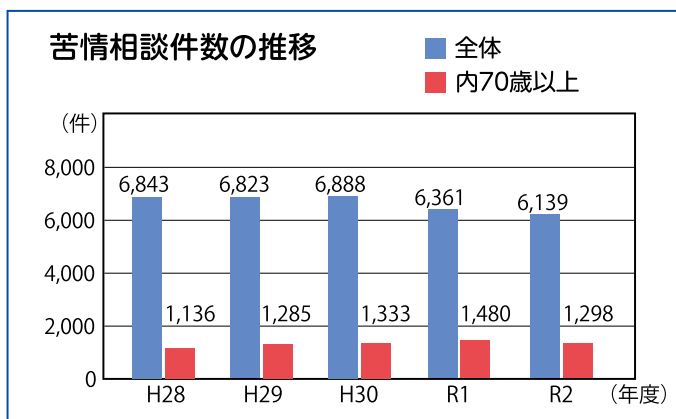
ゆたかな暮らし

令和2年度仙台市消費生活相談の概要

●令和2年度消費生活相談件数

令和2年度に寄せられた消費生活相談は6,689件で、前年度に比べて減少しました（前年度比95.3%）。そのうち、問合せなどを除く契約トラブルなどに関する苦情相談が6,139件でした（前年度比96.5%）。

年代別では70歳以上の高齢者からの相談が一番多くなっています。件数は1,298件（前年度比87.7%）と減少したものの、全体の21.1%を占めました。



●相談の多い商品・サービス

商品・サービス別件数（上位10位）

商品・サービス	R2	R1	前年比
1 商品一般	617	923	66.8%
2 デジタルコンテンツ	598	588	101.7%
3 不動産貸借	330	383	86.2%
4 他の健康食品	317	222	142.8%
5 保健衛生品その他	163	17	958.8%
6 工事・建築	157	169	92.9%
7 フリーローン・サラ金	155	200	77.5%
8 インターネット接続回線	151	198	76.3%
9 役務その他サービス	129	76	169.7%
10 携帯電話サービス	108	102	105.9%

架空請求など商品が特定できない「商品一般」の相談が最も多くなっています。はがきによる架空請求の減少で、令和元年度に比べて件数は減っていますが、メールによる架空請求や宅配便業者を装った偽のショートメッセージに関する相談などが引き続き寄せられました。また、サプリメントなどをお試しのつもりで契約したら定期購入だったといった相談が多い「他の健康食品」が増加しています。

その他、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、マスクや消毒液に関する「保健衛生品その他」の相談件数が急増しました。

令和2年度の消費生活相談から 若者と高齢者の消費者トラブルの状況

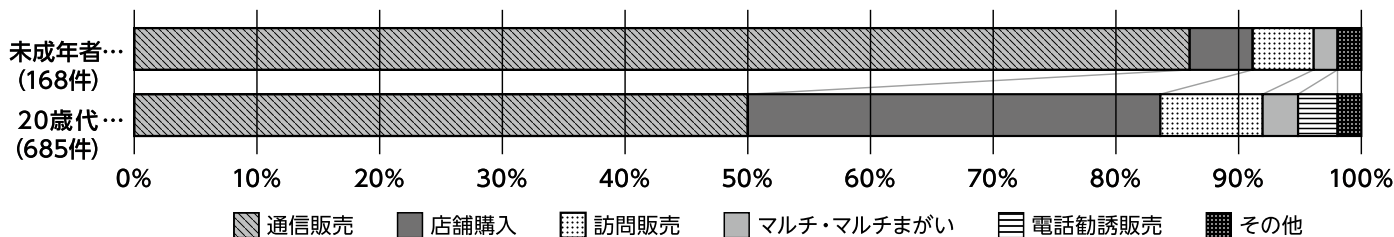
若者の消費者トラブルの状況

20歳代になると相談件数が4倍以上に!

若者（20歳代以下）から寄せられた相談853件を年代で比較すると、20歳代の件数が未成年者の4倍以上となっています。これは、成人し、親の同意なく様々な契約ができるようになる一方、知識や社会経験の少なさからトラブルに巻き込まれることが理由として考えられます。

未成年者の相談では「通信販売」が大半を占めており、その内訳は「デジタルコンテンツ」が多く、オンラインゲームの課金などの相談が寄せられています。20歳代では「店舗購入」の割合が増加します。また他に比べ「マルチ・マルチまがい」の相談割合が多いのがこの年代の特徴です。

【販売購入形態別割合】



【未成年者の通信販売の内訳】

商品・サービス名	件数
デジタルコンテンツ	58
他の健康食品	18
他の化粧品	12

デジタルコンテンツ内訳	件数
オンラインゲーム	21
アダルト情報サイト	17
その他	20

【20歳代の店舗購入内訳】

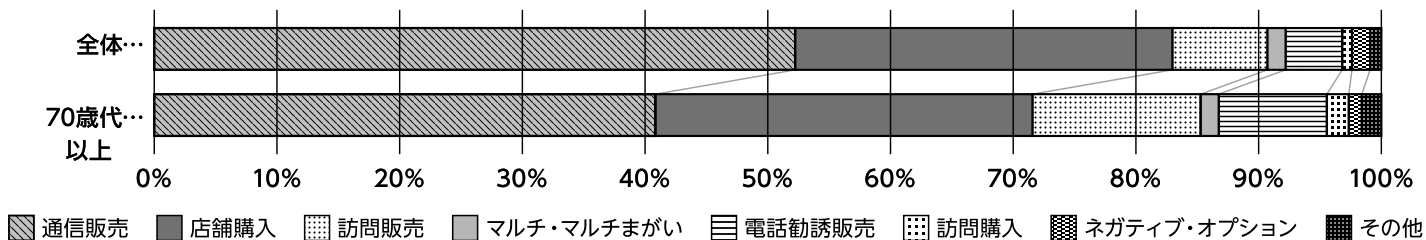
商品・サービス名	件数
不動産賃借	44
エステティックサービス	37
結婚式	20

高齢者の消費者トラブルの状況

電話や訪問による勧誘がトラブルのきっかけに

70歳代以上では、ほかの年代に比べ、訪問販売や電話勧誘販売、訪問購入の契約トラブルが多くなっています。高齢者は在宅時間が長いので、電話や訪問による勧誘を受けやすいことが考えられます。

【販売購入形態別割合】



訪問販売は住宅リフォーム工事、新聞購読などの相談が多く、電話勧誘販売では光回線などのインターネット接続回線や電気、健康食品の勧誘、詐欺的な不審電話の相談が多く寄せられています。

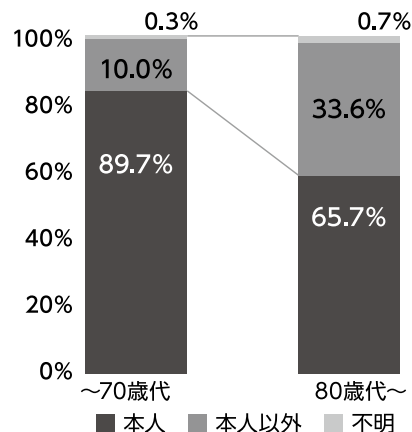
高齢者のトラブルを防ぐには、周りの人の見守りが大切!

80歳以上の高齢者の相談は3割以上が家族や福祉関係者等から寄せられています。高齢者本人が被害に気づいていなかったり、身体的・精神的な問題から自分で相談することが困難な場合もあるため、周囲の方の見守りでトラブルを早期発見し、相談することがとても重要になっています。

《見守りのポイント》

- ・ 家に見慣れない人が出入りしていないか、見慣れないものが増えていないかなど、生活に変わった様子がないか、日頃から目を配りましょう。
- ・ 問い詰めるような聞き方をすると心を閉ざしてしまいます。本人の意思を尊重しながら、ゆっくり話を聞きましょう。

【相談者の状況】





消費者市民社会を目指しましょう!

～一人ひとりの行動が私たちの未来を変える～




消費者市民社会とは、消費者一人ひとりが、自らの消費生活が地球環境や経済社会の形成にも影響を与えていることを自覚し、社会の一員としてより良い市場と社会の実現のために積極的に参画する社会のことです。

消費者市民社会を目指して行動することは、エシカル消費（※1）とあわせて、SDGs（※2）の達成にもつながります。下のチェックシートで自分の普段の行動を見直し、チェックがなかった項目については、できることから始めてみましょう。

消費者市民社会につながる行動チェックシート



チェックリスト		☑	行動の結果
1	買う前に、本当に必要かをよく考えて購入している。	<input type="checkbox"/>	環境に配慮した消費行動 
2	必要なものを必要な分だけ購入している。	<input type="checkbox"/>	
3	使い捨てのものより、できるだけ長く使える商品を選ぶようにしている。	<input type="checkbox"/>	
4	節水や節電を心がけている。	<input type="checkbox"/>	
5	食品ロスを減らすため、食べ残しをしないように心がけている。	<input type="checkbox"/>	
6	マイバッグやマイボトルを持ち歩いている。	<input type="checkbox"/>	
7	ごみを減らし、再利用やリサイクルを心がけている。	<input type="checkbox"/>	
8	環境に配慮した商品や認証マークのある商品を選ぶようにしている。	<input type="checkbox"/>	
9	フェアトレード商品を買ったことがある。	<input type="checkbox"/>	人・地域・社会に配慮した消費行動 
10	障害者施設で作られた商品を買ったことがある。	<input type="checkbox"/>	
11	地元の企業や生産者が作った商品を買うようにしている。	<input type="checkbox"/>	
12	被災地応援のために、被災地の商品を買ったことがある。	<input type="checkbox"/>	
13	寄付付きの商品やサービスを利用したことがある。	<input type="checkbox"/>	
14	知り得た情報が正しいかどうか調べるようにしている。	<input type="checkbox"/>	消費者被害の未然防止・拡大防止につながる消費行動 
15	商品を選ぶときは安全マークがついているかなど、安全性を確認している。	<input type="checkbox"/>	
16	商品のラベルや取扱説明書をよく読んで正しく使っている。	<input type="checkbox"/>	
17	「簡単にもうかる」などのうまい話は信用せず、必要のない勧誘ははっきり断っている。	<input type="checkbox"/>	
18	トラブルが発生した場合の相談窓口を知っている。	<input type="checkbox"/>	
19	購入した商品に問題があったら、すぐに窓口相談する。	<input type="checkbox"/>	
20	消費者ホットライン188（いやや）を知っている。	<input type="checkbox"/>	

※1 エシカル消費：直訳すると「倫理的消費」です。環境・人・地域・社会に配慮した消費行動を意味する言葉です。

※2 SDGs：「誰一人取り残さない」という理念のもと、経済、社会、環境をめぐるさまざまな課題に国際社会全体で取り組むため、2030年に向けて世界が合意した17の目標のことです。

毎日のちょっとした心がけが消費者市民社会につながります!

消費生活基本計画・消費者教育推進計画(令和3年度～7年度)の取り組みをご紹介します。

施策の柱Ⅱ 消費者教育・啓発の推進

ライフステージに応じた消費者教育・啓発の取り組みを推進するとともに、持続可能な社会の実現につながるライフスタイルを推進します。

【主な取り組み】

- さまざまな年代・対象に合わせた講座や研修を開催します。
- 消費者教育ウェブ教材「伊達学園」により学習機会の充実を図ります。
- 成年年齢の引き下げによる消費者被害の未然防止・拡大防止のための啓発を行います。
- エシカル消費の普及啓発を行い、消費者市民社会の形成を推進します。



計量について学ぼう

～11月1日は計量記念日です!!～

計量制度は、私たちが安心して生活していく上でとても重要な制度です。当たり前のように買っているお店のお肉やガソリンスタンドの燃料油などは、正しく「はかる」ことが取引の大前提になっています。

計量制度は計量法により定められており、現行の計量法が施行された11月1日を「計量記念日」としています。記念日にあわせ仙台市では、計量について広く知っていただくために、宮城県、(一社)宮城県計量協会と共催でイベントを開催する予定です。ぜひ、みなさんでご参加いただき、計量について楽しく学んでみませんか。



- イベント名 2021みやぎ計量のひろば
 - 開催予定日 令和3年10月30日(土)
 - 場所 仙台市八木山動物公園フジサキの杜
- ※詳しくはセンターホームページをご覧ください。

特定商取引法改正
令和3年7月6日以降

「送り付け商法」に対する ルールが変わりました



「注文していない商品が届いた」
「断ったにもかかわらず商品が送られてきた」など、注文していない商品を一方的に送りつけ、代金を支払わせようとする「送り付け商法」。これまでは注文した覚えのない商品を受け取った場合、14日間の保管が必要でしたが、これからはすぐに処分することができます。

注文していない商品が一方的に送られてきたら…

- 一方的に送り付けられた商品は、直ちに処分可能です。
- 金銭を支払う義務はありません。その商品を開封したり処分したりしても支払いは不要です。事業者から請求されても応じないようにしましょう。
- 商品の代金を請求され、支払い義務があると誤解して支払ってしまった場合は返還請求することができます。

「注文した覚えのない商品が届いた」など、対応に困ったときは消費生活センターにご相談ください。

契約トラブルなどで迷ったときや困ったときは、一人で悩まず早めにご相談ください。

仙台市消費生活
相談ダイヤル

なやむな
022-268-7867

または、消費者ホットライン「188」(局番不要)

相談時間

月～金 9:00～17:00 (受付 16:30 まで)
土 9:00～16:00 (受付 16:00 まで)
※休館日：日曜・祝日・年末年始

対象

仙台市在住または通勤・通学している方

●仙台市消費生活センター

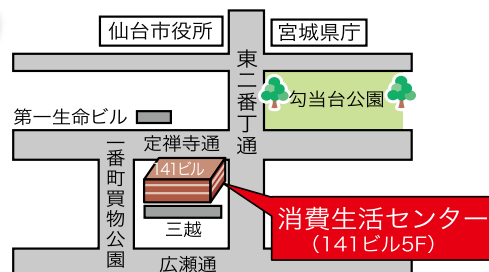
〒980-8555 仙台市青葉区一番町四丁目11番1号141ビル(三越定禅寺通り館)5階

TEL 022-268-7040 FAX 022-268-8309

E-mail sim004140@city.sendai.jp

ホームページ 仙台市消費生活センター

検索



交通のご案内

- バスご利用の方は
商工会議所前又は定禅寺通市役所前下車
徒歩3分(仙台駅からの所要時間約10分)
- 地下鉄ご利用の方は
地下鉄南北線 勾当台公園駅下車 南1番出口より
地下道で連絡(仙台駅からの所要時間約5分)