



くらしの情報

No. 336

くらしの相談室

「暮らしのレスキューサービス」に気をつけて！

「暮らしのレスキューサービス」とは、水漏れやトイレの修理、鍵の交換、害虫・害獣駆除、エアコン修理など、専門的な知識や技術がないと対処が難しい、日々の生活の中で起きる困った出来事を解決してくれるサービスのことです。

最近、全国の消費生活センター等に寄せられる相談の中で、この「暮らしのレスキューサービス」に関するものが増加しています。

事例

居住するマンションでコバエが発生した。ネットで見積もり無料の業者を検索し電話をかけたが、やってきた業者に「見積もりは1万5千円」と言われた。そのまま作業してもらったが、20万円請求されカードで払ってしまった。



アドバイス

- 日ごろから信頼できる業者を探すなど情報収集をしておきましょう。家主や管理会社に提携している業者がいるのか聞いてみるのも一つの方法です。
- インターネットや広告にあるサービス内容や金額をよく確認しましょう。いくつかの業者の広告を見比べて検討しましょう。
- 修理・工事を急がされても、サービス内容や金額が理解できない、納得できない場合は、いったん契約を断りましょう。
- 業者とトラブルになった場合は、消費生活センターにご相談ください。

消費生活相談 TEL.06(6858)5070

受付時間 月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く)
午前9時～午後5時

相談されるときは原則として当事者本人(市内在住・在勤者)からご連絡ください。
なお、次の用意をしていただくと、相談がスムーズに進みます。

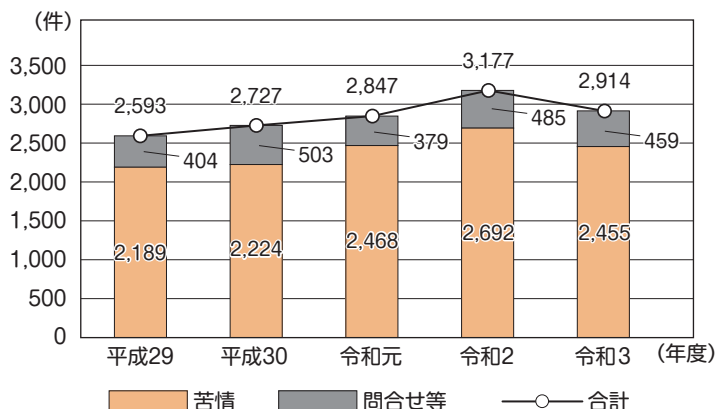
- ①事前に相談内容を簡潔にまとめておく
- ②契約書・保証書・パンフレットなど、相談に関する資料

※各項目の割合は端数処理の関係上、合計が100%にならない場合があります。

1. 相談件数

令和3年度(2021年度)の消費生活相談件数は2,914件で、前年度の3,177件に比べ8.2%減少した(263件減)。相談件数の内訳は「苦情」が2,455件、「問合せ等」が459件となっている。(図1)

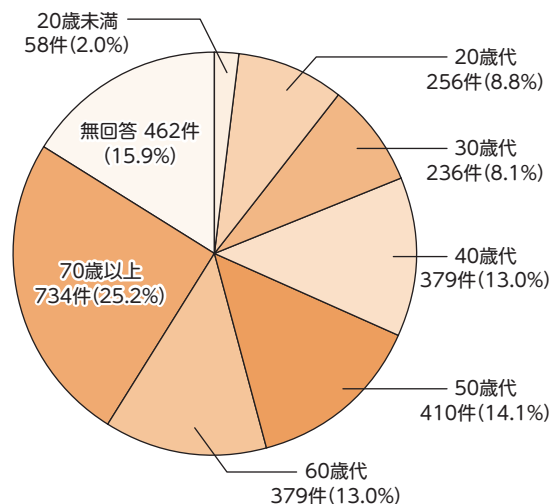
図1 相談件数の推移



2. 相談にかかる契約者の年代

相談にかかる契約者の年代を見ると、70歳以上が最も多く(734件)、次に50歳代(410件)、40歳代・60歳代(ともに379件)の順となっている。年代別の傾向は前年度と同様で、引き続き70歳以上の相談件数が多く、全相談件数(以下「全体」)の25.2%を占めている。(図2)

図2 契約当事者の年代



3. 商品・役務(サービス)別の相談

商品・役務(サービス)別の内容について見ると、表1のとおり、商品関連の相談で商品特定することができないものに関する相談や、身に覚えのない商品・宅配便などの相談が含まれる「商品一般」に関する相談が208件で最も多く、次いで「化粧品」に関する相談が187件で2番目に多くなっている。この「化粧品」については、昨年度と比較して約1.5倍、令和元年度(2019年度)と比較すると約2倍の相談件数となっている。

また、平成30年度(2018年度)・令和元年度(2019年度)と比較して「紳士・婦人洋服」に関する相談は、5割以上(49件)相談件数が増加している。これは、長引くコロナ禍においてインターネット通販を利用して衣料品などを購入したところ、サイズが合わなかった・色が想定していたものと違ったことにより、事業者に返品・交換をお願いしたが応じてもらえない、といった内容の相談が増加したものである。(表1)

表 1 商品・役務(サービス)別の相談件数の推移

順	内容	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度
1	商品一般 ^{※1}	148	204	159	200	208
2	化粧品	46	63	94	126	187
3	賃貸アパート	98	123	102	91	117
4	役務その他サービス ^{※2}	44	58	73	100	92
5	紳士・婦人洋服	47	42	42	75	91
6	相談その他 ^{※3}	77	176	160	121	86
7	工事・建築	67	92	113	74	86
8	娯楽等情報配信サービス ^{※4}					83
9	健康食品 ^{※5}	91	100	151	161	77
10	インターネット通信サービス ^{※6}	113	92	93	69	73

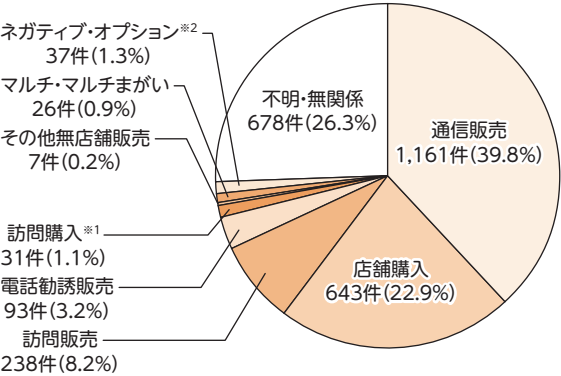
※1 注文した覚えのないものが配送され中身がわからない等、商品関連の相談で商品特定できないもの
※2 金融・保険や運輸・通信、教育、教養・娯楽、保健・福祉サービスに該当しない役務(サービス)に関する相談(ウィルス除去サービスを含む)
※3 消費者問題以外の相談で、家庭管理・健康管理・相隣関係・習慣・しきたり・婚姻・相続に該当しない相談
※4 趣味や娯楽を目的とした情報の配信サービスに関する相談(令和3年度から新設された分類、令和2年度までは「デジタルコンテンツ」に分類されていたもの)
※5 酵素食品やダイエットサプリメント等の健康食品に関する相談
※6 携帯電話やスマートフォン等のモバイルデータ通信サービス以外のインターネット通信に関連したサービスに関する相談

4. 販売購入形態別の相談状況

販売購入形態別の相談件数では、インターネット通販や架空請求トラブルを含む「通信販売」に関する相談(1,161件)が最も多く、次に通常の商取引である「店舗購入」に関する相談(643件)で、これらで全体の6割を超えている。次いで「訪問販売」(238件)、「電話勧誘販売」(93件)の順となっている。

前年度と比べて、「店舗購入」「訪問購入」「ネガティブ・オプション」の相談が増加している。(図3)

図 3 販売購入形態別の相談件数



※1 「訪問購入」：業者等が消費者の自宅等において物品を購入する商法
※2 「ネガティブ・オプション(送り付け商法)」：注文していない商品を送り付け、無理に買わせる商法

5. 高齢者の相談状況

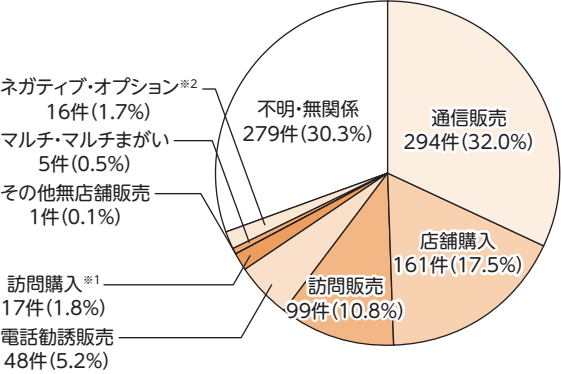
65歳以上の相談件数は920件で前年度に比べ23件減少している。また、相談件数全体に対する割合は、前年度同様約3割となっている。(表2)

販売購入形態別の相談件数は、「通信販売」(294件)、「店舗購入」(161件)、「訪問販売」(99件)、「電話勧誘販売」(48件)の順に多く、全体の相談傾向と比べ、「訪問販売」や「電話勧誘販売」の割合が高くなっている。(図4)

表 2 65歳以上の高齢者の相談件数の推移

内 訳	年 度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度
相談件数(件)		685	807	777	943	920
構 成 比(%)		26.4	29.6	27.3	29.7	31.6
年齢無回答者を除く構成比(%)		37.6	42.6	40.4	39.2	37.5

図 4 65歳以上の販売購入形態別の相談件数



令和3年(2021年)豊中市の特殊詐欺の被害額は約1.33億円!

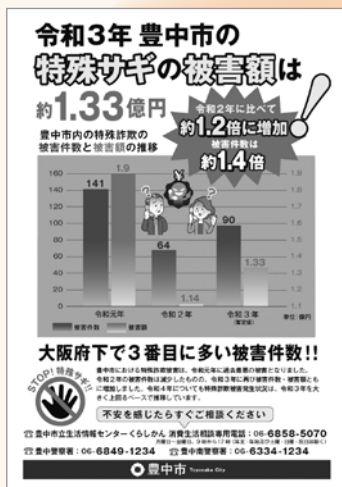
豊中市における特殊詐欺被害は、令和元年(2019年)に過去最悪の被害となりました。令和2年(2020年)の被害件数は減少したものの、令和3年(2021年)に再び被害件数・被害額ともに増加しました。令和4年(2022年)についても特殊詐欺被害発生状況は、令和3年(2021年)を大きく上回るペースで推移しています。

不安に感じたらすぐにご相談ください!

- ▶ 豊中市立生活情報センターくらしかん
消費生活相談専用電話 …………… 06-6858-5070
- ▶ 豊中警察署 …………… 06-6849-1234
- ▶ 豊中南警察署 …………… 06-6334-1234



啓発チラシ作成しました!



市内で特殊詐欺の被害が多い手口は

- 1位 返付金詐欺**
豊中市役所の職員も「返付金詐欺」の被害に遭っています。ATMを操作して返金した後に現金を盗み取る手口です。
ATMではできません。
- 2位 キャッシュカード詐欺盗**
「キャッシュカードが不正に利用されているので凍結しないようにします」といって銀行や金融機関の職員、警察官も偽りカードを盗み取る手口です。
銀行員や警察官、金融機関の職員がキャッシュカードを盗み取ることは絶対にありません。銀行に連絡確認しましょう。

市役所や警察、銀行が

- × 電話で医療費の払い戻しがあると案内すること
- × ATMの操作をお願いすること
- × キャッシュカードや預金通帳を預かること

などは絶対にありません!

もしも不安に感じたらすぐ電話!

① 豊中市立生活情報センターくらしかん 消費生活相談専用電話: 06-6858-5070
 ② 豊中警察署: 06-6849-1234 ③ 豊中南警察署: 06-6334-1234

特殊詐欺被害防止セミナーを開催しています!

くらし支援課では、固定電話に設置する「簡易型自動録音機」を無料配布しています。配布をご希望の方は、特殊詐欺被害防止セミナー(30分程度)にご参加ください。セミナーの詳細は豊中市のホームページや「広報とよなか」でご確認ください。



生活情報センターくらしかんは平成9年(1997年)5月29日に開館し、今年で25周年を迎えました。

くらしかんでは、市民の皆様の安全で、豊かなくらしを支えるために、消費生活相談をはじめとするさまざまな相談業務(消費生活・労働・多重債務者生活・くらし再建・就労支援)、くらしに関する情報提供や各種講座を実施しています。

豊中市立生活情報センター

くらしかん

〒560-0022 豊中市北桜塚2丁目2番1号
(毎月最終日曜日及び年末年始は休館します)

電話 06(6858)5073
FAX 06(6858)5095

