令和2年度 消費生活相談状況

■センター利用状況

相談件数…845件（苦情755件、問合せ90件）

申出方法…電話684件、来所161件

被害救済額…17,914,323円（99件）が、センターの助言や斡旋により解決

■相談の特徴

相談件数は前年度と比べ130件増加しました。これは新型コロナウイルス関連で、在宅率が高くなったことが要因だと考えられます。インターネット通販が1.5倍の240件にのぼっています。

販売購入形態	件数
通信販売	305
店舗購入	167
訪問販売	90
電話勧誘販売	41
その他無店舗	14
マルチ・マルチまがい	11
訪問購入	8
ネガティブオプション	8
不明・無関係	201

中でも商品が届かなかったり二セモノが届くという偽サイトや、お試し価格で注文したはずが定期購入になってしまい、解約できない健康食品や化粧品の事例など、男女問わず幅広い世代から相談がありました。70代以上の高齢者では訪問販売や電話勧誘販売が、いずれも前年の2倍以上でした。また、若者からの副業や投資に関する相談などの増加もあり、世の中の変化や人々の不安が、消費生活に影響した1年でした。不要不急の外出ができない状況は続きますので、今後も注意が必要です。

内　容	件数
詐欺メールや偽サイトなど	109
健康食品	54
電話・携帯電話	30
工事・修理建築関係	29
保険金申請代行	24
インターネット通信サービス	24
賃貸借（不動産など）	20
化粧品	20
医療	16
マスク・消毒液	14

相談内容の1位詐欺メールと偽サイトでは、携帯電話に不審なショートメールが届いた、パソコンの画面に「ウイルスに感染した」と警告が出てセキュリティソフトを契約してしまった、出会い系サイトやアダルトサイト・オンラインゲームについてなどです。インターネットを介した姿の見えない相手とのトラブルなので、連絡がつかないなど解決困難なケースが多いです。クレジットカード払いなど支払手段によっては、返金してもらえる場合もありますので、諦めずにセンターに相談してください。

各種相談の案内

気軽に相談してください。なお、祝・休日にあたるときは変更する場合があります。

◎法律相談【予約制】
火曜日（第4火曜日のみ翌水曜日）
13:00～16:45（同じ内容は年度内に1回限り）
市役所1階相談室（問合先：人権推進課）

◎労働相談【予約制】
第2木曜日 13:00～15:05（同じ内容は年度内に1回限り）
市役所1階相談室（問合先：人権推進課）

◎行政相談
第3月曜日 13:30～16:00（受付は15:30まで）
市役所会議室（問合先：人権推進課）

◎人権擁護委員による人権相談
第3月曜日 13:30～16:00（受付は15:30まで）
市役所会議室（問合先：人権推進課）

◎総合生活相談（人権侵害・就労支援・進路選択支援・生活相談）
●月～金曜日
・人権推進課
8:45～ 17:15
・南部市民交流センター本館（☎466-6464）
9:00～17:00
・北部市民交流センター本館（☎464-5726）
9:00～17:30
・まちの活性課（就労支援のみ ☎469-3131）
8:45～17:15
・（公社）泉佐野市人権協会（☎458-7444）
9:00～16:30
●第3土曜日 10:00～12:00【予約制】
申込・問合先　その週の月曜日までに人権推進課へ

◎女性のための電話相談（☎469-7402）
第1～4水曜日 10:00～12:00、13:00～15:00
問合先　人権推進課

◎女性のための面接相談【予約制】
相談日・時間は予約時に問い合わせてください。夜間相談あり
申込・問合先　人権推進課

◎経営相談【予約制】
6月～来年2月の第1・3火曜日または第2・4火曜日 13:00～17:50　消費生活センター
（問合先：まちの活性課 ☎469-3131）

◎消費生活相談
月～金曜日 9:00～16:30
問合先　消費生活センター（☎469-2240）

◎司法書士総合相談【予約制】
水曜日 13:30～16:30　消費生活センター
申込　大阪司法書士会（☎06-6943-6099）
受付　月～金曜日 10:00～16:00

◎行政書士相談（相続・遺言など）【予約制】
第4金曜日 13:00～16:00　市役所1階相談室
申込　大阪府行政書士会泉州支部
（☎483-7373）

◎国民健康保険料夜間納付相談
第3木曜日（祝日除く）
17:30～20:00（受付は19:30まで）
問合先　国保年金課

◎後期高齢者医療保険料夜間納付相談
第3木曜日（祝日除く）
17:30～20:00（受付は19:30まで）
問合先　国保年金課

◎家庭児童相談（☎463-1937）
月～金曜日 8:45～17:15

◎子どもフリーダイヤル（0120-510-783）
月～金曜日 8:45～17:15

◎育児相談
●月～金曜日 9:00～16:00
すえひろこども園（☎466-5826）
●月～金曜日 10:00～16:00
地域子育て支援センター（☎469-3700）

◎子育て電話相談
鶴原保育園（☎463-0065）
月～金曜日 10:00～16:00

◎母子・父子・寡婦家庭の相談
月～水・金曜日 8:45～17:15 子育て支援課

◎教育相談
●さわやかルーム（☎447-7312）
月～金曜日 10:15～15:30
●シャイン（☎464-0300）
月～金曜日 10:15～15:30

◎身障者相談
第2・4金曜日 13:00～15:00
社会福祉センター 2階（問合先：地域共生推進課）

◎知的障害児（者）よろず相談
第4金曜日 10:00～12:00
社会福祉センター 2階（問合先：地域共生推進課）

◎心配ごと相談
●月曜日（第4月曜日除く）13:00～15:30
社会福祉センター 2階健康相談室
●第4月曜日　シャッピーハウス（佐野公民館隣）
（問合先：社会福祉協議会 ☎464-2259）

◎福祉総合相談
月～金曜日 8:45～17:15
社会福祉センター 1階（問合先：基幹包括支援センターいずみさの ☎464-2977 Fax462-5400）

◎赤ちゃん相談【予約制】
第3水曜日 9:30～11:00
健診センター（問合先：健康推進課）

◎健康相談・栄養相談【予約制】
第3火曜日 9:30～12:00（問合先：健康推進課）

◎肝炎ウイルス検査【予約制】
※当面保健所では休止しています。実施医療機関は、府ホームページをご覧ください。
泉佐野保健所（☎462-7703）

◎HIV即日検査（希望者には梅毒即日検査も実施・匿名可）
第1・3月曜日（祝日除く）13:00～14:00
泉佐野保健所（☎462-7703）

◎こころの健康相談（アルコール依存症・認知症含む）【予約制】
月～金曜日（祝日除く）9:00～17:45
泉佐野保健所（☎462-4600）

◎医療に関する相談
月～金曜日（祝日除く）9:30～16:00
泉佐野保健所（☎462-7701）