

令和元年度 主な相談内容

順位	商品名・サービス名	件数	主な相談内容
1	架空請求など 	210	「訴訟を起こされているので至急連絡を」と言った全く身に覚えのない架空請求のメールやハガキ、不審な電話に関する相談
2	健康食品 	112	通信販売やSNS広告等により購入した商品の返品・解約に関する相談
3	借金 	107	多重債務等に関する相談
4	インターネット関連 	98	携帯電話やパソコンに身に覚えのないサイト利用料の請求を受けたといった相談
5	賃貸アパート 	69	退去する際の敷金返還トラブルに関する相談
6	携帯電話サービス 	67	契約・解約・機種変更時のトラブル、機種の初期不良に関する相談
7	新聞 	27	訪問販売で数年先の契約をし、多重契約になっているといった相談
8	修理サービス 	26	家の修理契約をしたが、なかなか着工しない、施工が悪い、といった相談
9	電気 	24	電力供給の契約を、電話勧誘などで変更してしまったといった相談
10	アダルト情報サイト 	23	携帯電話やパソコンでアダルトサイトを閲覧したら、不当な請求を受けてしまったといった相談

消費生活センターでは、消費生活に関わる様々な相談を受け付けています。トラブルにあう前・あったら、消費生活センターへご相談ください。

- 消費生活以外のことに関する相談については、市役所市民相談室にお問い合わせください。

市民相談室

佐世保市八幡町1番10号（市役所12階）
電話 0956-24-1111（内線3270、3271）



消費生活ニュース

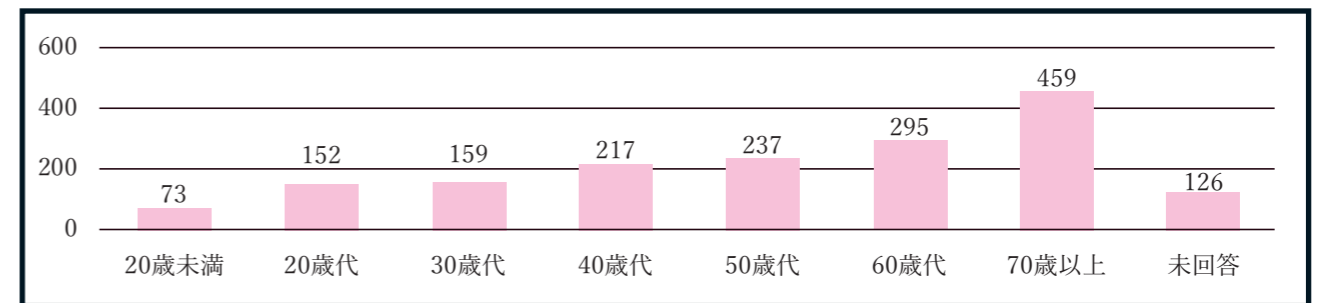
No.179

令和2年6月発行

令和2年度の消費生活相談状況がまとまりました。

●消費生活相談件数合計は1,718件

相談件数の合計は1,718件と平成30年度に比べて55件の減少となりました。60歳代以上の方からの相談が多く寄せられています。



（図）年代別相談件数

●相談に関する特徴

- 架空請求に関する相談は減少したものの（平成30年度268件→令和元年度210件）、依然相談件数では最も多くなっています。主に「訴訟を起こされているので至急連絡を」など、全く身に覚えのない請求のメールやハガキに関する相談です。
- 通信販売に関する相談も増えています。格安のお試し価格の広告に誘われて、1回きりのつもりでサプリメントなどを注文したが、複数回にわたる定期購入が条件になっていたので解約したい、といった相談です。

●令和元年度の救済金額は9,600万円

消費生活センターに相談したことによって、「支払わなくて済んだ」「返金があった」といった金額の合計は、令和元年度は9,600万円となりました。

皆さんも「強引に商品を買ってつけられた」「だまされて契約してしまった」などという被害にあった場合、早急に消費生活センターまでご相談ください。

佐世保市消費生活センター

佐世保市八幡町1番10号（市役所12階）

☎0956-22-2591

■相談受付時間…8:30～17:15

■閉所日…土・日・祝日、年末年始

【相談をする際の注意点】

1. 相談は佐世保市民の方からのみお受けしております。
2. 事業者の方からの相談はお受けしていません。



契約ってどんなもの？

契約はいつ成立するの？

私たちは日常生活の中で、様々な契約をしています。

例えば、花屋で1,000円の花束を指差して「この花束をください」と申し込みをし、店員が「はい、ありがとうございます」と承諾すれば、売買契約が成立します。

また、インターネット通販では、商品を選んで申し込みボタンをタップ（クリック）することで申し込みとなり、その後の承諾画面の表示や承諾メールを受け取ることなどにより、売買契約が成立します。

このように、契約は「申し込み」に対して相手が「承諾」をした時に成立します。

原則として口頭（口約束）でも成立し、署名、捺印がなくても成立します。

一定の場合（保証契約など）を除いて、書面の作成は必須ではありません。

また、契約するかどうか、誰とどのような内容や方式で契約するかは、自由に決めることができます。これを**契約自由の原則***といいます。トラブルを防ぐためにも、契約内容はできるだけ書面に残し、後日確認できるようにしましょう。

* 民法521条、522条2項



契約は勝手にやめられない

いったん結んだ契約は、原則として一方の都合だけでやめることはできません。

先ほどの花屋の例では、買い手には「代金を支払う義務」が生じ、花屋には「商品（花束）を引き渡す義務」が生じます。どちらかが義務を果たさない場合には、もう一方は契約を守るように請求したり、損害賠償請求や、契約の解除をすることができます。

これらはすべて契約です



契約を結んでから「しまった」と後悔することがないように、契約前に契約内容や条件等をよく確認しましょう。

契約をする際に確認しておくこと

- 何をいくつ買うか、どのようなサービスを受けるか明確ですか？
- 代金はいくらですか？他に今後支払う費用はないですか？
- 分割払いの場合、支払総額と支払回数・期間を把握していますか？
- 口頭での説明や約束事は、契約書に書いてありますか？
- 解約についての契約条項はありますか？
- 違約金や損害賠償などの条件を確認しましたか？
- ネットショッピングなどの通信販売の場合、返品できるかどうか、返品できる場合の条件について確認しましたか？
- 事業者の名称、住所、電話番号、代表者名の記載はありますか？
- 他社の同種の商品やサービスと、品質や価格を比べて検討しましたか？
- セールストークや、広告の「イメージ写真」「体験談」などに惑わされていませんか？



2020年版『くらしの豆知識』（国民生活センター発行）より

こんなときにはクーリング・オフを活用しましょう

クーリング・オフとは・・・

訪問販売や、電話で強引な勧誘を受けて思わず契約してしまった場合、法律で定められた期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。クーリング・オフができる取引は、法律（特定商取引法）で定められています。また、事業者が約款で定めている場合もあります。

クーリング・オフができる取引	適用対象	期間
訪問販売	店舗外での訪問販売（キャッチセールス、アポイントセールス、催眠商法では店舗契約を含む）	8日間
電話勧誘販売	電話勧誘による取引	8日間
特定継続的役務提供	エステティック、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービスの継続的契約	8日間
訪問購入	店舗外の場所で、貴金属を含む原則すべての物品を事業者が買い取る契約	8日間
連鎖販売取引	いわゆるマルチ商法	20日間
業務提供誘引販売取引	いわゆる内職商法、モニター商法	20日間

※クーリング・オフ制度が適用されない契約（自動車販売、3,000円未満の現金取引、常連取引、一部消耗品等）
詳しい説明は消費生活センターにお尋ねください。電話0956-22-2591