

# 令和2年度 主な相談内容

順位	相談内容	件数	主な相談事例
1	健康食品等の通信販売 	201	テレビ、新聞広告、SNS広告などにより注文した商品の返品・解約に関するもので、定期購入の認識が無かった場合が多い。
2	架空請求 	174	「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もの。
3	役務その他サービス 	110	特に多いものとして、電話勧誘や訪問勧誘を受け、台風被害による損害保険請求の代行を契約したが、受け取る保険金の約3~4割を手数料として求められる内容だったので解約したいというもの。
4	インターネット関連 	96	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うもの。
5	借家・賃貸アパート 	92	退去する際の原状回復や敷金返還トラブルなどに関するもの。
6	借金 	79	多重債務や過去の借金に関するもの。
7	携帯電話サービス 	55	契約・解約・機種変更時のトラブルなど。
8	光回線 	37	勧誘されて電話回線を光回線に変えたが、そもそも光回線にする必要がなく、利用料金も高くなったので元に戻したい、など。
9	アダルト情報サイト 	36	携帯電話やパソコンでアダルトサイトを閲覧したら、不当な請求を受けた、など。
10	新聞 	30	勧誘を断れずに複数紙や数年先の購読契約をし、多重契約になっている、など。

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

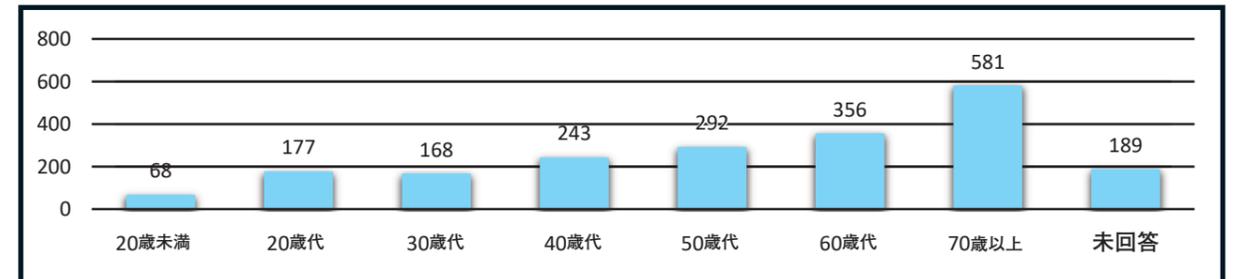
No.182

令和3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2,074件

相談件数の合計は2,074件と令和元年度に比べて356件の増加となりました。通信販売や、電話勧誘・訪問販売の相談件数が、前年度よりも増加しています。年代別では高齢者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（特に多かった相談を4ページにまとめています。）

- ・通信販売に関する相談が最多でした。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2年度の下半期には、昨年9月の台風被害による、家屋の損害保険請求を代行する契約に関する相談が多く寄せられました。（詳しくは2ページで紹介しています。）
- ・「訴訟を起こされているので至急連絡を」などと不安を煽るメールやハガキを送り付ける、架空請求に関する相談も、依然多く寄せられています。
- ・また、最近では、実在の大手企業の名称を騙ってショートメールを送り付け、反応した相手に個人情報を入力させる（聞き出す）という手口に関する相談もあっています。

### ●令和2年度の救済金額は1億1,800万円

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2年度は1億1,800万円となりました。皆さんも「強引に商品売りつけられた」「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。



## 最近の相談事例

去年の年末頃から相談が増加している事例です。

固定電話に、「台風の被害状況の調査を行っています。被害はなかったですか。自分ではわからない被害もあるので、調査員が調査を行います。行政機関の補助があり、私たちは市から調査を委託されています。」などと言われたので訪問を了承した。

後日、調査員が訪問し、家の周りや屋根の調査を行った後、訪問した業者から「損害保険会社にこの調査内容で保険を請求すれば、保険金が支払われます。その支払われた保険金額の35%から45%の成功報酬をいただきます」と言われた。本当に行政機関が調査を行っているのだろうか。不審だ。

### 〈アドバイス〉

行政機関、例えば国、県、市などが個人の固定電話に、被害状況を調査するようなことは行っていません。市から委託されていると言われると信用してしまい、つい話を聞いてしまいます。このような勧誘があった場合、本当にそのようなことをしているのかを公式の連絡先に連絡し、確認する必要があります。

市役所から委託されています



## 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。不意打ち性のある契約、複雑な内容の契約、継続的な役務等の契約など、下記の取引内容に適用されます。

ただし、すべての契約に適用される制度ではありません。

クーリング・オフ



取引内容	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	電話勧誘による契約	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等の継続的契約	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、葬儀などのクーリング・オフがなじまない契約、3,000円未満の現金取引、常連取引、一部消耗品（政令で指定されたもの）等。

新型コロナが未だ治まらず、行動が制限され、自宅にいてパソコンやスマホでインターネットを利用し、ショッピングやゲームなどをしてしまったということから、昨年はインターネットでの様々な相談が増えました。

- 1 SNSや無料動画配信アプリを見ていると配信内容の間にある広告が目に入ってきて、そこにはお得な情報があった。つい申し込んでしまったら、定期コースになっていた。
- 2 子供が知らないうちに、オンラインゲームで高額課金をしていた。
- 3 コロナで収入が減ったので、副業をしようと思い検索すると、「簡単な作業で儲かる」や「相談を聞くだけで報酬がもらえる」などが出てきた。申し込み金を払い作業をしたが儲からない、相談を聞いて報酬をもらうためにポイントを購入した。



トラブルにあわないためのポイント



- 1 SNSや無料動画アプリに掲載されている広告から申し込みする場合、定期コースになっていることが多いため、申し込み画面で条件をよく確認することが大切です。申し込み画面を証拠として写真に保存しておきましょう。
- 2 子供のオンラインゲームの使い方を決めておくようにしましょう。クレジットカード情報などを入力したままにしておかないようにしましょう。フィルタリングなどの制限をすることや、クレジットカード等の管理責任は親権者にあります。
- 3 簡単に儲かることはありません。副業を検索する場合、よく考え、誰かに相談するようにしましょう。コンビニなどで電子マネーや電子決済を勧めるものは、詐欺性の強いものが多いです。

※通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。「特定商取引法に基づく表記」、利用規約など事業者情報や返品特約で信用性、契約についての規約を確認するようにしましょう。

インターネットの普及で様々なことが便利になってきましたが、その分複雑になり、わかりにくくなってきました。消費者もトラブルにあわないために、様々な知識が必要になってきています。

契約する前に少し考える、商品や事業者について調べる、誰かに相談することでトラブルにあわないことも多いです。

どこに相談していいかわからない場合は、消費生活センターにご連絡ください。

※消費生活センターでは、事業者の信用性や適正価格について、お答えすることはできません。

