

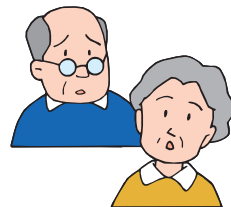
令和3年度の消費生活相談状況がまとまりました。

●消費生活相談件数合計は1,835件

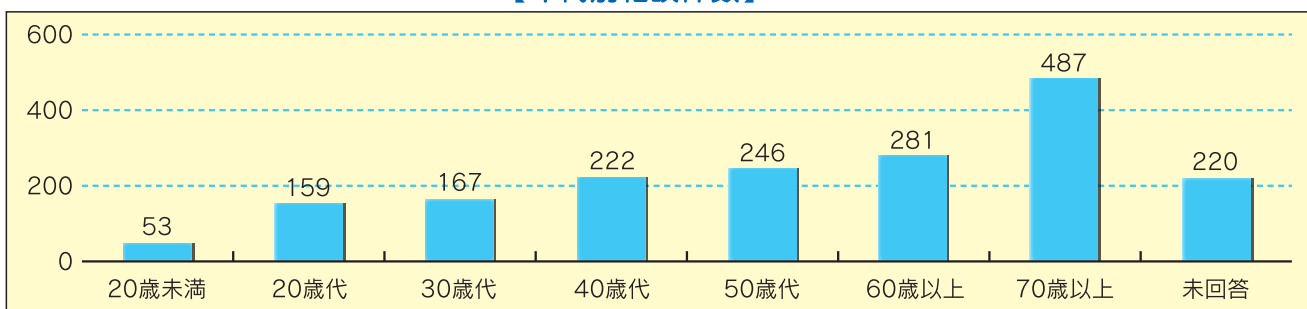
相談件数の合計は1,835件と令和2年度に比べて239件の減少となりました。

通信販売に関する相談が特に多くなっています。

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。



【年代別相談件数】



●相談に関する特徴（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。
- ▶通信販売、電話勧誘、家庭訪販など、コロナ禍での在宅時間の増加もトラブルのひとつの要因となっているようです。
- ▶「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3年度の救済金額は8,600万円

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3年度は8,600万円となりました。

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おりません。

佐世保市役所
12階



携帯電話のトラブルに注意してください!

携帯電話各社の3Gの電波が終了することで、今まで使っていた携帯（ガラケー）が使えなくなることから、携帯を買い替える人が多くなっています。このような要因もあり、スマホの契約件数は年々増加傾向にあります。また、近年各社が低価格の料金プランを提供するようになったことで、乗り換え先の選択肢も増えていますが、スマホの基本的な操作や契約内容を理解しないまま契約したり、不要なタブレット端末や光回線サービス、不要なオプションなど複数契約させられてトラブルになるケースも多くみられます。



一度有効に成立した契約を、一方的に解約することはできません。自身のニーズに合った契約内容や商品であるかを、よく確認しましょう。

相談事例 1

従来の携帯電話からスマホに乗り換えようと、家電量販店に行った。スマホは初めてで使い方がわからないと伝えると「いつでも教えますよ」と言われたので、格安スマホの契約をした。後日、家電量販店に使い方を習いに行ったら、格安スマホのショップに行くように言われた。ショップでは簡単な操作だけで詳しい使い方を教えてくれなかった。

相談事例 2

3Gの通信が終了すると契約先通信会社から案内がきていたので、機種変更することにした。ショップでスマホを勧められたが、今まで電話機能しか使用しておらず、「自分はネットを利用しない、今まで支払っていたくらいの料金しか払えない」と言ったら、いろいろな割引があるので変わらないくらいになると説明を受けたので契約することにした。翌月口座から高額な料金が引かれていた。説明と違うとショップに苦情を伝え、解約すると言ったのに解約にに応じてもらえなかった。

相談事例 3

携帯電話からスマホに換えようと思い、ショップに行ってスマホの契約をした。スマホに慣れていないこともあって、ショップで勧められたとおりスマホのケース、画面保護シール、充電器、イヤホン、データを保存するメモリー機器など一緒に購入した。しばらくして知人に話をしたら、このようなものは必要ない物と言われた。不要なものを購入させられたことに不満だ。

左記のような事例のほかにも、高齢者を中心に、販売店でスマホの契約をする際に次のようなトラブルがみられます。

- ㊦「スマホとセットで契約すると、毎月の料金が安くなる」などと勧誘されて、内容がわからないまま、光回線や電気等の契約をしてしまった。
- ㊧「スマホと光回線をセットで契約すると料金が安くなる」と言われて契約し、不要になった従前の光回線の解約をしたら違約金が発生した。
- ㊨スマホをあまり使わないので1番安いプランを契約したいと希望を伝えたら、「一番安くなるプランはタブレット端末をセットで契約するのが一番安い」と言われて申し込んだ。請求額が高額だったため、問い合わせると、大容量データプランの契約をさせられていた。



上記のようなトラブルを避けるためにも、契約するときに気を付けてほしいこと

- ㊦スマホの契約なのに、光回線や、光回線の工事が不要なWi-Fiルーターなどの契約をセットにすることで料金が安くなるといった勧誘をされることもありますが、不要と思われる契約はその場で断りましょう。
- ㊧スマホの他に光回線などもセットで携帯電話会社を乗り換える場合、従前の会社との契約内容によっては回線解約時に違約金が発生する場合がありますので、気を付けましょう。
- ㊨契約書にサインする前に、見積書や契約内容を確認しましょう。



スマホの契約形態も店舗での契約だけではなく、インターネットで契約するなど様々な方法で契約できるようになってきました。

インターネットで契約すると、問い合わせ方法が電話やメール、チャットなどに限られている場合もあり、スマホ操作に不慣れな利用者向けの対面サポートを受けることができないこともあります。契約するときは契約後のサポート体制の確認をしましょう。



また、スマホの契約は、説明事項が多く、時間もかかることから、説明内容を忘れてしまうこともあります。しっかり、内容を聞いてメモしておくことをお勧めします。

令和3年度 主な相談内容

特に多かった相談をまとめました。契約トラブルのほか、不審なメールなどにも注意しましょう。

	相 談 内 容	件数	主 な 相 談 事 例
1	通信販売 	253	健康食品や化粧品などを、テレビや新聞広告、SNS 広告などにより注文したときの返品・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。他に、衣料品や雑貨などを注文して前払いしたが商品が届かない、注文と違う商品が届いた、など。
2	架空請求	154	「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	借金	131	多重債務や過去の借金に関するもの。
4	借家・賃貸アパート	103	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。
5	工事・修理	78	家のリフォームや外構工事の契約をしたが、なかなか着工しない、施工が悪い、といった相談。
6	アダルト情報サイト	76	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。
7	携帯電話サービス	74	契約・解約・機種変更時のトラブルなど。
8	電力供給、光回線契約	64	主に電話勧誘で、電力供給や光回線の契約を、よくわからないまま変更してしまったといった相談。
9	迷惑メール (フィッシングメール)	48	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）手口に関するもの。
10	新聞	31	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。

【警察署からのお知らせ】

佐世保市内で二セ電話詐欺の被害が急増！！

佐世保市内における二セ電話詐欺の認知状況（令和4年4月末）

○被害認知件数…… **10件（前年比 +9件）**

○被害額合計……… **約3,136万円**

主な手口として、有料サイトの解約手続きや犯罪の解決金を理由にお金をだまし取る事案や、市役所職員や銀行員を名乗って保険料等の還付金を理由にお金をだまし取る事案が発生しています。

電話でお金のお話が出たら、詐欺を疑って家族や警察に相談を！

