


## 令和4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 	188	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、定期購入の認識がなかった場合が多い。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 	133	「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	108	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	68	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。
4 携帯電話サービス	68	契約・解約・機種変更時のトラブルなど。
6 迷惑メール (フィッシングメール)	44	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。
7 電力に関するもの、申請代行サービス、その他	43	電話勧誘により、電気代が安くなると言われて契約をしたが、実際は安くなっていない。また、最近の電気代の値上げに関するものなど。
8 新聞	27	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。
9 工事・修理	23	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。
10 アダルト情報サイト	21	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。

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.188

令和5年7月発行

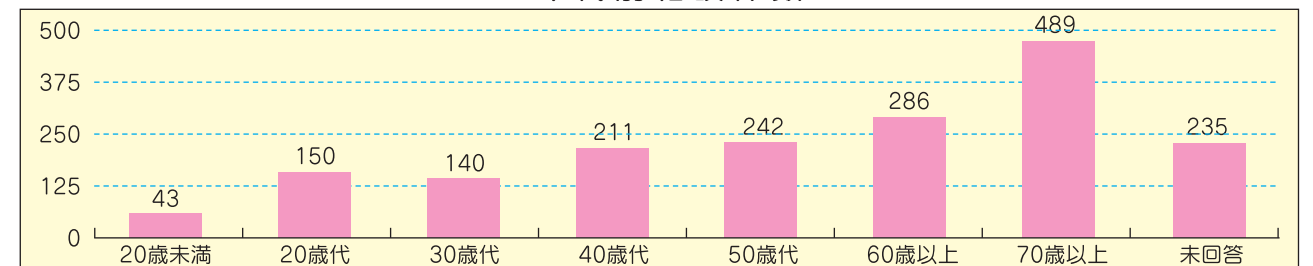
## 令和4年度の消費生活相談状況がまとまりました。

### ●消費生活相談件数合計は1,796件

相談件数の合計は1,796件と令和3年度に比べて39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、家庭訪問など、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4年度の救済金額は8,924万円

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4年度は8,924万円となりました。

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

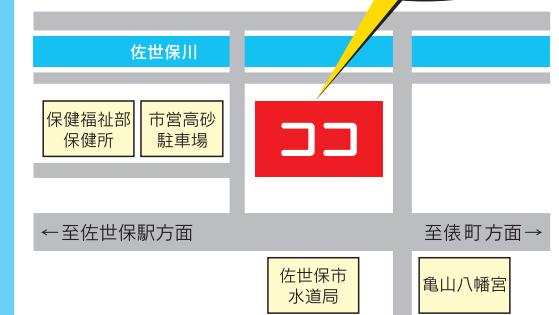
■業務時間…平日 8:30~17:15

■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





# 最近の相談が多い事例を紹介します。

## 点検商法

住宅の屋根や床下など自分では確認できない場所を、「無料で点検します」などと言って突然家に訪問し、点検したのち点検結果がよくないことを告げ、不安をあおって契約を結ばせる場合が見受けられます。

ある日突然、業者が「近くの家の工事をしています。ご近所にご挨拶と家屋の無料点検サービスを行っています。」と言って訪問してきた。

近所の工事をしているのであれば信用できると思い、無料点検してもらおうことにした。

業者が屋根に上がり、写真を撮って降りてきた。その写真を見せながら、瓦が傷んでいるので雨が降ると家屋の痛みがひどくなること、近くの家を工事しているので安くできると言い工事代150万円を100万円にするというので工事の契約をしてしまった。工事は2日ほどで終わったが、本当に工事が必要だったのか不安だ。



### 相談員からのアドバイス

この場合、突然業者が訪問し、工事の勧誘を受けて契約したため、訪問販売となります。訪問販売の契約は、法定書面の交付が必要なことと、契約をした後に考える時間があり契約を解除できるクーリングオフの制度があります。法定書面を受け取ってから8日間のうちにクーリングオフの通知を業者にすることで、契約を解除することができます。

突然訪問してきた業者からの勧誘は、すぐに契約をせずに、身近な人に相談するなどして、契約について考えるようにしましょう。

## 代引き商品の送り付け商法

大手通販会社から、他県に住んでいる子供宛ての荷物が代引きで届いた。ペットボトルのお茶のように子供が頼んだのだらうと思い、代引き料金3,500円を払って受け取った。その後子供に連絡をしたらそのようなものは頼んでいないという。どうしたらいいか。



### 相談員からのアドバイス

最近、このような相談が増えています。同居していない家族の名前で送付されてくるので確認をする時間がなく、代金を払い受け取ってしまうケースです。

あきらめがつく金額で、通常販売されているペットボトルのお茶なので、そのままどこにも相談せずに終わっていることが多いと思われます。

この場合、購入先である大手通販サイトに対し、アカウントの不正利用であることを連絡し、支払った金額を返金してもらうことが可能ですが、現金での返金になるか他の返金方法は事業者の規約に従うこととなります。(電子マネーでの返金という場合が多いようです。)

同じようなケースで、ご不安な点がございましたら消費生活センターにご相談ください。

## 儲からない副業

色々なものが値上がりしている状況で、少しでも収入を増やしたいと考え、インターネットで「副業」をキーワード検索し、簡単に儲かるという副業の契約をしてしまったとの相談が増えています。

インターネットで「副業」を検索すると、自分のブログを作り、そのブログに広告をコピーして貼り付けるだけで、広告収入がもらえるというサイトを見つけた。

そのサイトに登録をすると、SNSで担当者から連絡があり、作業マニュアルを購入するよう言われて、マニュアル代金19,800円を振り込んだ。ところがマニュアルには誰にでもわかるような簡単なことしか書いていなかった。担当者にSNSでマニュアルだけではやり方がわからないと相談すると、今度はサポート契約をすればわからないことは全面的にサポートするので安心だと説明され、追加でサポート契約代金100万円を支払うよう言われた。担当者にお金がないと伝えると仕事を始めればすぐに収入が入るし、収入がない場合でも安心保証があり全額返金すると言われ、消費者金融でお金を借りて払うように勧められた。仕方なく消費者金融会社3社から借り入れし、100万円の振込みをした。

その後、担当者のいうとおりに作業をしたが、広告の収入は入らず、返金もなく、月々の借金返済だけが残った。どうにかできないだろうか。



### 相談員からのアドバイス

近年、簡単に儲かるといった副業サイトの相談が多くなっています。

最近「支払いが難しい」というと消費者金融からの借り入れに誘導し、借り入れたお金で支払わせるケースが増えています。このような場合、消費者金融は副業サイトとの契約関係はなく、副業サイトと連絡が取れなくなると返金も難しく、借金だけが残るという状況になります。

簡単に高収入が得られるという話は信用せず、契約内容を細かくチェックし、少しでも不審な点があれば契約しないようにしましょう。仕事を始める前に高額なお金を払う仕組みは要注意です。

## まとめ

1ページの統計からわかるように、コロナウィルスの影響で外出が減ったことで、インターネットの利用が増え、トラブルも増加しています。通信販売にクーリングオフ制度はありません。一方的に解約することはできません。トラブルにあわないために、消費者は相手事業者のサイト等で解約や返品などの特約はどうなっているか、実際に存在している事業者なのか、所在地、連絡先などをよく確認した上で申し込みを行うようにしてください。

すべての契約に通じることですが、契約する前には契約内容を十分に確認するよう心がけましょう。

