

令和6年度 主な相談内容

順位	商品・役務(サービス)名	件数	主 な 相 談 内 容
1	商品一般	256	架空請求の相談、身に覚えのない商品が届いたという相談、クレジットカード不正利用の相談など
2	化粧品	170	インターネット広告をきっかけとして購入した化粧水・洗顔クリーム・シャンプー等の定期購入トラブルなど
3	健康食品	132	インターネット広告をきっかけとして購入した健康食品・ダイエット食品等の定期購入トラブルなど
4	融資サービス	129	多重債務、過去の借金に関する相談など
5	レンタル・リース・賃借	78	賃貸住宅・賃貸アパートの契約や解約に関する相談、維持管理に関する相談など
6	工事・建築・加工	68	家のリフォームや修理サービスに関する相談など
7	役務その他	63	各種代行・紹介サービスに関する相談など
8	インターネット通信サービス	59	固定電話やインターネットの光回線の契約や解約に関する相談など
9	移動通信サービス	54	携帯電話・Wi-Fi・モバイルデータ通信などの契約や解約に関する相談など
10	修理・補修	51	商品の修理・補修の契約や修理に不満があるといった相談など

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。
トラブルにあった場合や不安に思われたら、消費生活センターへご相談ください。

●消費生活以外の相談(法律相談・相続相談など)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)

☎ 0956-24-1111 (内線 3270、3271)



消費生活ニュース

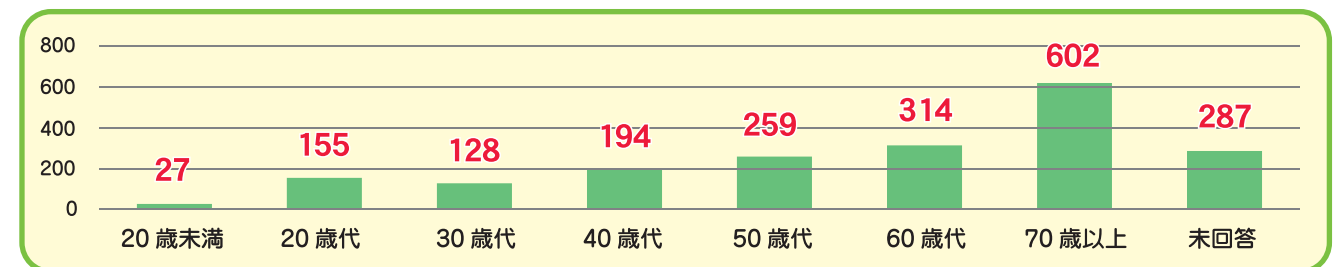
No.193

令和7年7月発行

令和6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 1,966 件

相談件数の合計は 1,966 件と令和5年度に比べて 171 件の増加となりました。
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(主な相談内容を4ページ目にまとめています。)

- ・相談が多かった購入方法は、「通信販売」の割合が最も高く、全体の3割(29.1%)を占めています。通信販売に関する相談のうち、ほとんどが定期購入に関する相談でした。相談内容としては、インターネットでお試し価格の広告を見て、初回限りのつもりで化粧品やサプリメントを注文したが、複数回にわたる定期購入が条件になっていた、という相談です。
- ・架空請求の相談も依然多く寄せられています。相談内容としては、「有料サイトの料金が未納なので法的措置をとる」とメールやハガキが届いた、といった相談です。また、実在する大手電話会社を名乗る電話がかかり、個人情報や聞かれ答えてしまい、不安になったという相談もあります。
- ・インターネット光回線の契約に関する相談が増加しています。

●令和6年度の被害救済額は 6,477 万円

佐世保市消費生活センターに相談したことにより、「支払ったお金が返金された」「支払わずに済んだ」といった被害救済額は、6,477 万円となりました。
購入から時間が経過すると解約ができない場合もあります。
不安や困ったことがあった場合は、お早めに消費生活センターにご相談ください。

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

受付時間…8:30～17:00

閉所日…土・日・祝日、年末年始

消費者ホットライン

(局番なし)

188

※消費者ホットラインに電話すると、お住まいの近くにある消費生活センターや相談窓口につながります。

【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できません。

お盆の帰省など旅行シーズンの夏に気を付けていただきたいこと!!

インターネットで旅行予約する際のポイント

インターネットでの旅行手配は便利ですが、キャンセル料が100%かかる、などの条件がついていたり、日本語表示のサイトでも海外事業者が運営している場合があります。

トラブルに合わないよう、次のことを確認しましょう！

申込完了前 キャンセル条件等

- ☐ キャンセルの可否、キャンセル無料期間
- ☐ 日程やプラン内容、氏名などに誤りがないか
- ☐ 旅行の総額費用

注意 申込内容が確認できる画面をスクリーンショットするなど保管しましょう。

サイト利用時 事業者の情報

- ☐ 日本の事業者か海外の事業者なのか
- ☐ 旅行業法上の登録があるか
- ☐ カスタマー対応窓口への連絡手段（電話、メール、チャットなど）

注意 海外事業者の場合、英語対応となる可能性があります。

申込後 予約内容

- ☐ 予約確認メールや、マイページの上の記載内容に誤りがないか
- ☐ 誤りがある際は、すぐに事業者連絡
- ☐ 旅行の資料は、旅行が終わるまで保管

注意 事業者とのやりとりは、送信日時がわかる形で保管しましょう。

いつでも 不安な時は188に相談

消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

海外事業者とのトラブルについては、越境消費者センター（CCJ）でも受け付けています。



←ここからアクセス



帰省時に実家でトラブルが起きていないか確認するポイント

夏休みやお盆の帰省時に実家でトラブルが起きていないですか？
日ごろからのコミュニケーションが高齢者の被害を防ぐ第一歩です。

架空請求

- ☐ スマートフォンなどに身に覚えのない請求をされていないか

電子マネーのプリペイドカード

- ☐ 何に使うかわからない電子マネーのプリペイドカードがないか

送り付け商法

- ☐ 注文していないのに送り付けられた商品がないか

化粧品や健康食品などの定期購入

- ☐ 未開封の商品がたまっていないか

インターネットの光回線契約

- ☐ 不要な契約をさせられていないか、契約書を確認しましょう

不要なリフォーム工事

- ☐ 「補助金や保険金で賄える」といわれて屋根等の修理の契約をしていないか

不審な通帳からの引き落とし

- ☐ 通帳の取引履歴に不審な引き落としや振り込みがないか

＜消費生活センターからのアドバイス＞

トラブルの早期解決、未然防止のために、みんなで確認しましょう。
家族間でたくさん会話することで、困っていること、不安なことが見えてくるかもしれません。
困ったことがあれば、最寄りの消費生活センターへご相談ください。

