

消費生活ニュース

No.194

令和7年 11 月発行

「おかしい」と思ったら一人で悩まずご相談ください。

消費生活センターをご存じですか？商品購入やサービス利用に伴うトラブルや、様々な契約に関する相談窓口です。現在はスマートフォンなどインターネットを利用して契約することが増えており、トラブルが発生した際の解決方法が複雑化しているといえます。

また、支払い方法はキャッシュレス化が進んでおり、トラブルが発生した際の解決方法に悩むことが多くなっているのではないのでしょうか。

本市においても、インターネットに関する相談をはじめ、架空請求や多重債務、過去の借金に関する相談など、様々な相談が日々寄せられています。

次のページでは相談事例をご紹介します。同じような事例があった場合はもちろん、「なにかおかしい」と感じたときは、一人で悩まずすぐに消費生活センターへご相談ください。

消費生活センターに多く寄せられている相談内容

通販販売

架空請求

インター
ネット関連

借家・賃貸
アパート

携帯電話

多重債務

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

- 【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。

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。

こんなトラブルありませんか？

「なんかおかしい」「本当かな？」と思ったら、一人で悩まないで、すぐに消費生活センターへご相談ください。

契約トラブル



電話で「海産物の商品を安く販売している」と強引に勧められて、つい買ってしまっただけが解約したい。



訪問してきたリフォーム業者から「近所を工事していたら瓦がずれているのが見えた。すぐに工事しないと危険」と言われ契約し、前金を払ったが、一向に着工しない。



子どもがスマートフォンのゲームで遊んでいたところ、知らないうちに有料のアイテムを購入し、高額な請求を受けてしまった。



賃貸アパートを退去したが、敷金もどらず、高額な修理代を請求された。



固定電話が使えなくなると言われ光電話の契約をしたが、工事費用がかかった上に電話代が高くなってしまった。



一回限りのつもりで購入したら定期購入となっており、2回目以降高額な請求書が届いた。

架空請求

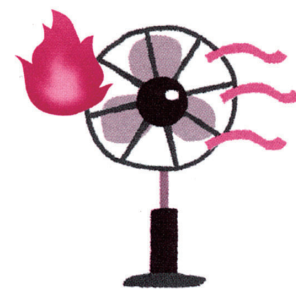


販売業者及び債権回収業者から訴状が提出された旨の郵便が届いた。民事訴訟を起こして給料等を差し押さえると書かれている。身に覚えはないが不安だ。



突然のメールで、有料サイトの登録料が未納だから支払うように督促がきた。私は、登録した覚えはない。

商品事故報告



古い電化製品を使用していたら、突然発火した。



食品の中に異物が入っていた。

悪質通販サイト



SNSを見ていたら、ブランド品が安いという広告があった。代引き支払いで申し込みをしたが、粗悪品が届いた。

情報商材・副業サイト



ホームページを作ってアクセスを増やすだけ、動画を上げるだけなど、簡単にお金儲けができるノウハウ(情報)を販売するという広告を見て契約をしたが、思うように儲からない。儲からないことを業者に申し出ると、さらに高額なサポート契約を勧められ、お金が無いため借金までして契約してしまった。

ご存知ですか？ クーリング・オフ制度

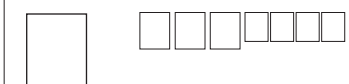
クーリング・オフができる取引は、法律で定められています。

訪問販売や訪問購入、電話勧誘販売などの場合は、契約した日(書面交付を受けた日)を含め 8 日以内なら無条件で解約することができます。マルチ商法、内職商法は書面交付を受けた日から 20 日間です。
※通信販売などにはクーリング・オフ制度はありません。

- クーリング・オフ通知は簡易書留か特定記録郵便で送りましょう
- 通知した証拠としてハガキの両面のコピーをとっておきましょう。
- クレジット契約の場合にはクレジット会社にも送りましょう。

クーリング・オフ通知の記入例

はがき(表面)



〇〇県〇〇市〇〇町〇番〇号
×× 株式会社
代表者 様

はがき(裏面)

通知書
次の契約を解除します。
契約年月日 〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇円
販売会社 ××株式会社
△△営業所
担当者 □□□□
支払った代金〇〇〇〇円を返金し、商品を引き取って下さい。

通知年月日 〇年〇月〇日
住所、氏名

※2022 年 6 月 1 日に法律が改正され、電子メール、ウェブサイトのクーリング・オフ専用フォーム、SNS などの「電磁的記録」によるクーリング・オフが可能になりました。FAXを用いたクーリング・オフも可能です。契約書を確認し、電磁的記録によるクーリング・オフの具体的な通知方法が記載されている場合には、それらを参照した上で通知を行うようにしましょう

ポイント

クーリング・オフ期間を過ぎたり、対象外の契約であっても解決できる場合がありますので、まずはセンターへご相談ください！

消費生活出前講座

講師料
不要

市民の皆さまの消費者被害防止や消費者の自立を支援するため、消費生活相談員が公民館等に出向いて講座を行っています。

講座内容の一例

- 消費生活センターに寄せられた相談事例の紹介
- 悪質商法に遭わないために など

※町内会などのグループでお申し込みください。

※講座内容のご希望があれば、ご相談ください。

※講師料や交通費は不要です（ただし、会場使用料が発生する場合はご負担ください）。



無料弁護士相談（消費者トラブルについてのみ）

毎週
第3火曜

法律の専門知識を必要とする相談の適切な問題解決のために、下記の日程で「無料弁護士相談」を行っています。

1件当たりの相談時間は 30 分間までです。

日 時 毎月第3火曜日 13:00～16:00

場 所 消費生活センター

※弁護士相談には予約が必要です。まずは消費生活センターで事前に相談内容の聞き取りをさせていただきます。



計量業務

計量業務は、スーパーや病院、学校などにあるはかりや体重計が正しいかどうかを検査するのが主な仕事です。

消費生活センターでは、相談業務のほかに、この計量に関する業務も行っています。

もし、はかりが正しくなければ、例えば消費者である皆さんが毎日買う肉や魚などの値段が変わってしまい、場合によっては皆さんが損をしてしまうこともあるでしょう。

計量は皆さんの消費生活に密接に関わっています。

また、消費生活センターでは、家庭用のはかりについて、正しい重さが計られているか無料で検査をしております。お問い合わせは消費生活センターまで！

