

# くらしの安全安心だより

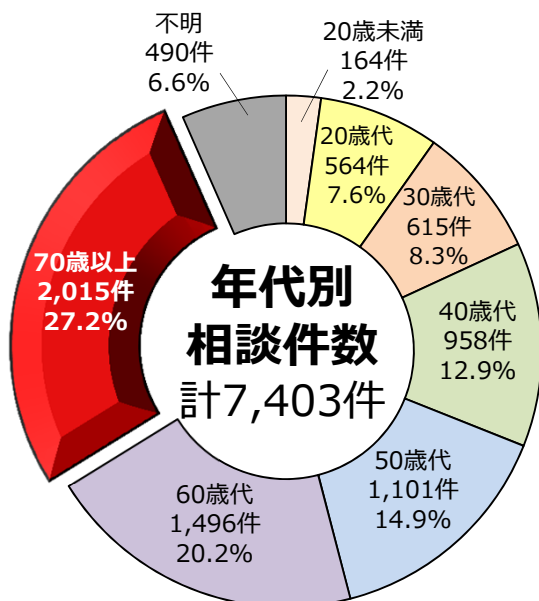
発行/佐賀県 くらしの安全安心課・佐賀県消費生活センター（☎0952-25-7059 佐賀市天神三丁目2-11アバンセ3階）

## 平成30年度 県消費生活センター及び各市町窓口寄せられた相談の概要

相談総件数は **7,403件** でした。(前年度より**823件**(約1割)減少しました)

- 最も多かった相談は、不当・架空請求でしたが、前年より943件の減少となり、全体の相談件数の減少要因となりました。
- 年齢別では**70歳以上（2,015件）**が最も多く、**全体の約27.2%**を占めており、次に60歳代（約20.2%）、50歳代（約14.9%）と、中高年代の相談が多くなっています。
- 20歳未満を除き、その他全ての年代で昨年より相談件数が減少しました。

相談内容上位5位		H30年度 (H29年度)	おもな内容
1	不当・架空請求	1,217件(2,160件)	出会い系サイト、副業サイト等からの不当請求、利用した覚えのない架空請求 など (請求手段は電子メール、SMS、ハガキ、封書 など)
2	ローン・貯金	626件 (593件)	多重債務、ヤミ金融・借金整理等、完済した借金の過払い金返還請求 など
3	健康食品	327件 (280件)	定期購入、マルチ商法等による高額な健康食品、効果のなかったダイエット食品等の契約・解約 など
4	インターネット接続回線	293件 (283件)	光回線やインターネットサービスプロバイダーとの契約に関するトラブル、説明不足や虚偽説明等に関するもの など
5	賃貸アパート・借家	205件 (236件)	退去後の敷金返還、原状回復や現住借家の修理に関するトラブル、賃貸借契約に関するトラブル など



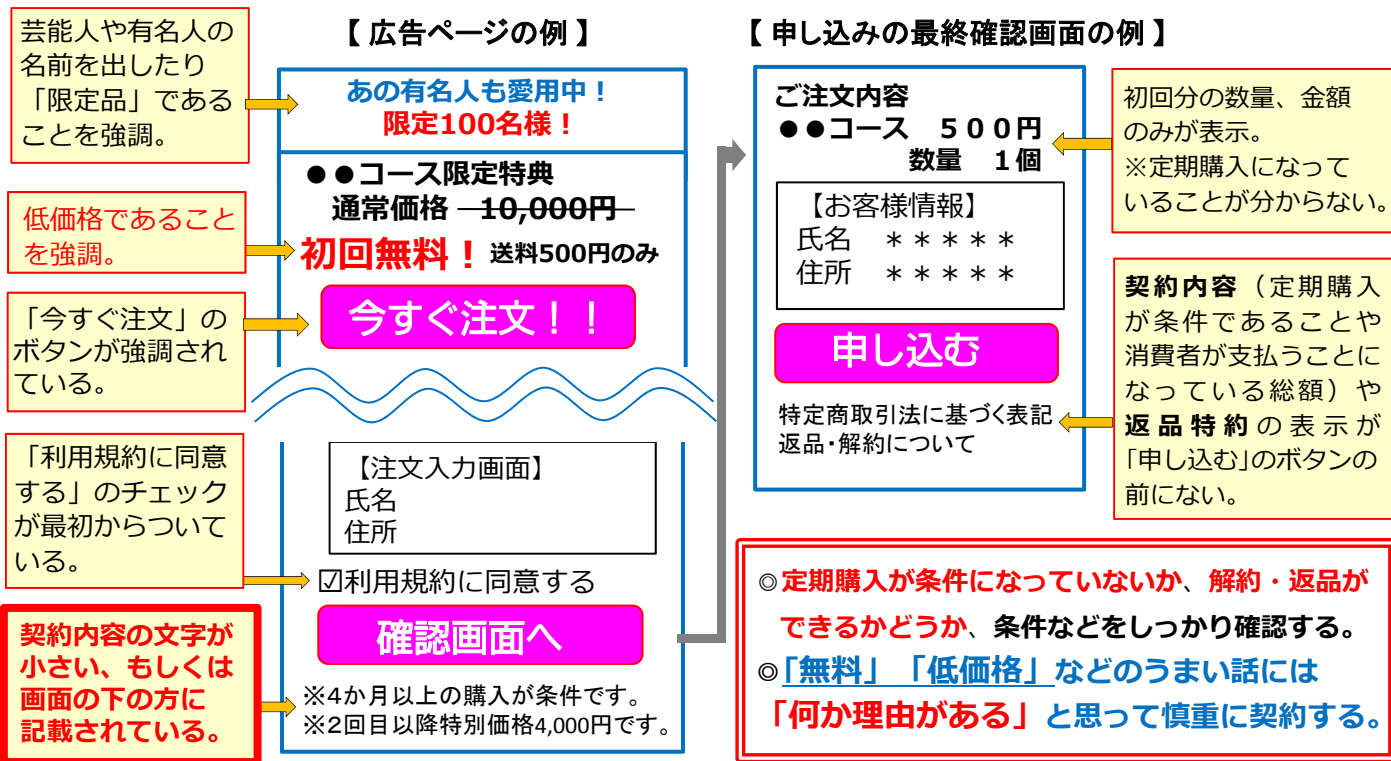
### 相談の特徴

- ◆平成30年度の相談で**昨年より順位が上がったのが、「健康食品」**（昨年4位）に関する相談でした。特に「**無料**」や「**お試し価格**」などの健康食品等を通信販売で**1回だけのつもりで購入したところ、定期購入になっており解約したい**との相談が多く寄せられました。
- ◆**若者をターゲットとしたマルチ商法**(連鎖販売取引)による相談も多く寄せられました。
- ◆**「不当・架空請求」は8年連続で最も相談件数が多く**、平成30年度は**50～70歳代からの相談が多い傾向**にありました。

**「お試し」のつもりが定期購入に!? ～低価格等をうたう広告は、しっかり契約内容の確認を～**

「無料お試し」「初回500円」などの広告を見て、「お試し」「1回だけ」のつもりで健康食品や化粧品等を注文したところ、**定期購入契約だった**という相談が多数寄せられています。

**～こんな広告・申込画面にご注意を！～**



**注意喚起**

**自然災害発生時の消費者トラブルにご注意ください！**

秋は台風がもっとも多く発生する季節です。また、地震や大雨などの**自然災害が発生した際は消費者トラブルの相談が増加傾向**にあります。

相談内容は様々で、**住宅の修理工事**などに関する相談のほか、**旅行や航空サービスのキャンセル**に関する相談などがあります。加えて、**自然災害を口実・きっかけとして不安をあおって勧誘する事例**も見られます。「もしものとき」はあわてずに、**冷静に判断**しましょう。

**修理工事等の契約は慎重に！**

早く工事をしないと！  
(うそだけど)

- ◎「突然の訪問」「無料で点検」などの業者には**慎重に対応**する。
- ◎工事内容・費用を事前に確認。
- ◎複数の業者から見積りを取り、比較検討し、**家族や周囲に相談**してから契約する。

**その場ですぐに契約しない！**

**悪徳商法にご注意を！**

被災地への義援金のご協力をお願いします！

自分が使うけどね

- ◎「被災者への寄付金」などは、**信頼できる団体かどうかや用途を確認**する。
- ◎被災者への親切心につけこむような**怪しい話には乗らない！**

**キャンセル代などは契約条件の確認を！**

キャンセルできないなんて

- ◎旅行やイベントが**自然災害の影響**で中止やキャンセルを希望する際の**条件を事前に確認**する。
- ◎問い合わせ先なども確認する。

**諸条件や規約等は自分で確認する必要があります。**

契約には法的な拘束力があるため、一度成立するとどちらか一方の都合で勝手に解消することはできません。しかし、一定の状況下では契約を解除できる場合があります、主なケースは以下のとおりです。

#### 【クーリング・オフが適用される契約の場合】

クーリング・オフ制度とは、いったん契約の申し込みや契約の締結をした場合でも、消費者に頭を冷やす（cooling off）期間を与え、契約を再考できるようにし、一定の期間であれば無条件で契約の申し込みを撤回したり、契約を解除したりできる制度です。

#### 【未成年者が親に無断で行った契約の場合】

未成年者(20歳未満の者)が親権者の同意なしで契約した場合、契約を取り消すことができます。ただし、未成年者が結婚した場合は成年とみなされます。年齢を成年と偽ったり、保護者の同意を得ていると信じさせるためにだましたりすると契約の取り消しはできません。

#### 【成年後見制度を利用した場合】

認知症などにより判断能力が十分でない人は、自分で財産や金銭の管理をすることが困難な場合があります、判断能力が不十分な方については、成年後見制度の利用により、家庭裁判所に選ばれた成年後見人等が代わりに契約を取り消すことができます。

#### 【消費者契約法の適用により取り消しができる場合】

消費者契約法とは、消費者と事業者との間で交わされた契約について、消費者保護の観点から様々なルールを定めている法律です。この法律で、事業者の以下のような不適切な勧誘や不当な契約条項があった場合には、契約を取り消すことができます。

◎ 契約の重要な内容について事実と異なる説明をされた。

当社の製品に  
替えれば電気代が  
半額になりますよ  
(うそだけど)



◎ 投資資産など将来の不確実な事項について断定的な説明を提供された。

絶対・確実に  
値上がりしますよ



◎ 事業者が自宅に居座ったり、消費者を店舗から帰れなくさせて契約する。

契約してくれる  
までは帰らない!



◎ 消費者に有利な条件だけを説明して不利な条件はわざと説明しない。



眺望のいいマンションですよ!  
(隣に高層マンションが建設されるけど)

◎ 通常、想定される商品の分量やサービスの回数等を著しく超えることを事業者が知りながら契約する。



この健康食品は体にいいので、  
1年分いかがですか?  
(1度にこんなにたくさん必要  
ではないけど)

出典：(独)国民生活センター 暮らしの豆知識

契約の取り消しなどでお困りの際は、お早めに消費者ホットライン「**188**」、  
もしくは**県消費生活センター**（TEL：0952-24-0999）にご相談ください！！

## ■ □ ■ 佐賀県金融広報委員会からのお知らせ ■ □ ■

### 【金融教育に取り組むための支援を行っています】

佐賀県金融広報委員会では、金融教育を実践し、その効果的な方法を研究することを目的に、「金融教育研究校」として2年間の委嘱を行い、活動の支援を行っています。今年度は唐津商業高等学校にて、令和元年11月21日（木）13時00分から公開授業を行います。



### 【くらしとおかね講演会を開催します！】

佐賀県金融広報委員会では、誰もが一生を通じて関わり続ける「おかね」について、著名な講師を招き、より理解を深める場として『くらしとおかね講演会』を毎年開催しています。

#### ○令和元年度 くらしとおかね講演会○ 【講師】生島ヒロシ氏

【日時】令和元年12月7日（土）13時30分～【場所】アバンセホール（佐賀市天神三丁目2-11）

※募集開始は、11月上旬を予定しています。※参加料は無料です。

【お問い合わせ先】佐賀県金融広報委員会（佐賀県 くらしの安全安心課内）TEL:0952-25-7059

### 出前講座のご案内

無料です



消費者トラブルの未然防止のために啓発活動を行っています。無料で講師を派遣しています。

注意喚起資料や出前講座のお申し込みなどは、くらしの安全安心課 消費相談啓発指導担当へ

TEL : 0952-25-7059 メール : kurashianzen@pref.saga.lg.jp

佐賀県消費生活センター

検索

### 困ったときの 相談窓口

### 一人で悩まず早めにお電話ください

◆消費者ホットライン 局番なし「188」  
お近くの相談窓口につながります

『泣き寝入りは超いやや (188)』で覚えてね！



消費者庁 消費者ホットライン188  
イメージキャラクター「イヤヤン」

◆佐賀県消費生活センター

TEL : 0952-24-0999

【受付時間】9時～17時  
土日祝日（年末年始を除く）も受け付け可。  
相談無料です。

その他、電子メール、FAXでもご相談を受け付けています。

FAX : 0952-24-9567

メール : shouhisoudan@pref.saga.lg.jp



佐賀県消費生活センター QRコード  
詳しい情報が載っています。  
ぜひご覧ください！