

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 (TEL:0952-25-7059 佐賀市天神三丁目2-11アバンセ3階)

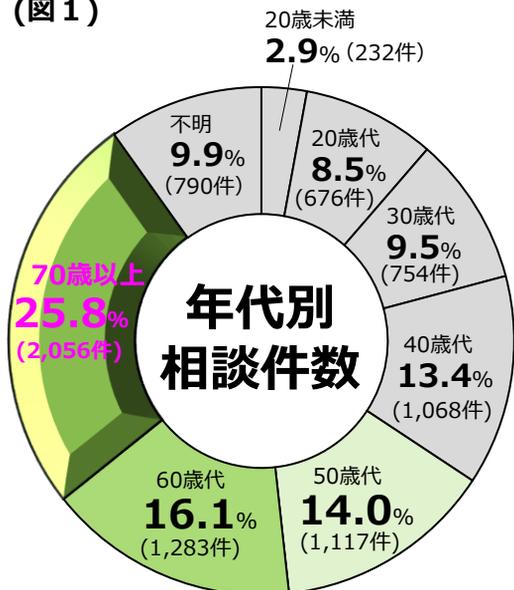
令和2年度 県消費生活センター及び各市町窓口寄せられた相談の概要

相談総件数は **7,976件** でした。(前年度より**315件**増加しました)

- ◆ 令和2年度の県全体の相談件数は7,976件で、対前年度比315件の増となり、2年連続の増加となりました。
- ◆ 年代別に見ると依然として**70歳以上の相談件数が多くなっています**。(図1)
- ◆ 身に覚えのない請求や利用した覚えのない料金を請求される「**不当・架空請求**」に関する相談は、平成29年度のピークから年々減少(714件→321件)していますが、新型コロナウイルス感染症に関連した相談等の増加により、それ以外の相談件数は増加(6,947→7,655件)しました。

相談内容上位5位		R2年度 (R元年度)	おもな内容
1	運輸・通信サービス	1,461件(1,330件)	放送・コンテンツ、インターネット通信サービスなど
2	金融・保険サービス	802件(887件)	多重債務、クレジットカードなど
3	商品一般	707件(854件)	不審な電話・メールなど
4	食料品	681件(597件)	健康食品、サプリメントなど
5	保健衛生品	597件(442件)	化粧品、マスクなど

(図1)



相談の特徴

- ★ **新型コロナウイルス感染症**に関連した相談は、**マスクの送り付けやインターネット通販等による商品未着、連絡不能等**の相談が多く、次いで給付金関連や結婚式のキャンセル等に関する相談がありました。また、コロナ禍での労働環境悪化を背景に、**副業サイトや情報商材**に関する相談も増加しました。
- ★ 「**運輸・通信サービス**」に関する相談では、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線に関する契約、アダルト情報・出会い系サイトに関する相談が大半を占めています。その他、**火災保険の申請サポート**に関する契約の相談も多くなっています。
- ★ 「**健康食品**」「**化粧品**」に関する相談が前年度に引き続き増加。このうち、**お試しのつもりが定期購入**になっていたという相談が**過去最多**となっています。

知っておこう！クーリング・オフ制度

クーリング・オフとは、訪問販売や電話勧誘販売などの特定の取引形態で契約をした場合に、法律で定められた期間内であれば無条件で解約できる制度です。ただし、乗用車や使用してしまった消耗品などクーリング・オフが適用されない場合もあります。

《クーリング・オフ可能な取引と期間》

取引内容	主な商品・サービス(取引例)	期間
訪問販売	新聞、リフォーム工事、布団、学習教材 など	8日間
電話勧誘販売	健康食品、化粧品、カニ など	
特定継続的役務提供	エステ、語学教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室 結婚相手紹介サービス、美容医療 など	
訪問購入(買取)	貴金属、着物 など	
連鎖販売取引(マルチ商法)	健康食品、化粧品、浄水器 など	20日間
業務提供誘引販売取引	内職商法、モニター商法 など	

※通信販売はクーリング・オフ対象外ですが、返品特約の表示がない場合、商品到着後8日間以内であれば、送料は消費者負担で返品が可能です。

《クーリング・オフの方法》

- はがき(特定記録郵便)や内容証明郵便などの証拠の残る書面で行います。
- 「契約を解除する」旨を明記し、即払金の返金、商品の引き取りなどを求めます。
- クレジット契約をした場合は、信販会社にも「契約を解除する」旨を通知します。
- はがきの場合は、表裏のコピーを取り保管します。



記載例

必ず書面で
行いましょう！



NO!



郵便局へ
持参して
ください

□□□-□□□□

(会社名)

府 都
県 道

郡 市
区

町 区
区

御
中

特定記録郵便

契約解除通知書

- ① 申込日・契約日 令和 年 月 日
- ② 商品・役務名
- ③ 金 額 _____ 円
- ④ 販売店名
- ⑤ 販売員氏名

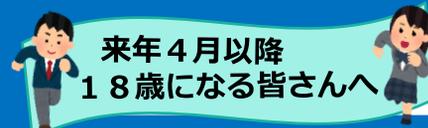
上記日付の申込を撤回(契約を解除)します。

※つきましては、即払い金 _____ 円
を返金し、商品を引き取ってください。

令和 年 月 日
(契約者) 住所
氏名



書き方については消費生活センターにお問い合わせください。
専門の相談員が対応します。



来年4月以降
18歳になる皆さんへ

ご注意ください！定期購入トラブル

「無料お試し」「初回500円」などの広告を見て、「1回だけ」のつもりでダイエットサプリや脱毛クリームなどを注文したところ、定期購入契約だったという相談が多く寄せられています。

#飲むだけ
#20キロ痩せる
#サプリメント

今だけ！
500円

1回だけ試してみよう

飲むだけで痩せるサプリ？
しかも500円？
安い！

1

1カ月後、2回目の商品が届き…

請求書
5千円
激やせ
サプリ代金

何？これ？

あのサプリがまた届いた！
間違いかな？

2

小さい文字で
定期購入コースって
書いてある…

今だけ！
500円

2回目以降は5千円の
定期購入コースです

よく確認して
なかつた…

契約条件を
よく確認して
なかつた…

3

ネット通販の利用は慎重に！

- 初回分の金額のみが表示されていて、定期購入になっていることが分からない場合があります。
- 低価格であることを強調しているものには注意が必要です。
- 契約内容の文字が小さい、または画面の下の方に記載されていることがあります。

解約や返品などの**契約条件**を、必ず確認しましょう。**無料**や**低価格**などの**うまい話には何か理由**があると思って、**慎重に検討**しましょう。

《特定商取引法が改正されました》

2021年7月6日以降



一方的に送り付けられた商品は 直ちに処分できます！

頼んだ覚えのない商品が突然届く「送り付け商法」。特定商取引法の改正により、2021年7月6日から一方的に送り付けられた商品を消費者が直ちに処分できるようになりました。

身に覚えのない荷物については、家族や知人からの贈り物、懸賞品やふるさと納税の返礼品、定期購入した商品といったケースもあります。**まずは、周囲の人に心当たりがないか尋ねるなど、よく確認**しましょう。

注文した覚えがない荷物が届いた…
どうしよう…

家族や知人からの贈答品、定期購入の商品といった可能性も…
まずは、電話等で確認を！

それでも心当たりが無い場合は…

**一方的に送り付けられた商品は
すぐに処分できます！**

一方的な送り付け行為への対応

- その1：商品は直ちに処分可能
- その2：事業者から金銭を請求されても支払不要
- その3：誤って金銭を支払ってしまったら、すぐ相談

「おかしいな」「こまったな」と思ったら、ひとりで悩まず、**消費生活センター**へご相談ください！



たまさかいないちゃん



～「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、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。

要申込

令和3年度「くらしとおかね講演会」【講師】いちのせ かつみ氏

【日時】令和3年11月21日(日)13:30～【場所】アバンセホール (佐賀市天神3丁目2-11)

※募集開始は、10月上旬を予定。参加料は無料です。

※新型コロナウイルス感染症等の影響により、イベント内容が変更されることがあります。



佐賀県金融広報委員会とは…

佐賀県金融広報委員会は、お金の情報が集まる「港」として、お金の知識への「入口」として、くらしに役立つ金融経済に関する情報提供、金融経済講演会の開催や学習支援を行っています。愛称は「知るぽると」。“ぼると”はイタリア語で「港」、フランス語で「入口」の意味。お金についてのあれこれをみんなにもっと知ってほしい。分かりやすい金融経済に関する情報で、よりいきいきとした生活設計をお手伝いしたい。そんな思いで活動している中立・公正な団体です。金融機関など32の委員団体の協力のもと、様々な活動を行っています。



佐賀県金融広報委員会事務局

(佐賀県 くらしの安全安心課内)

詳しくは
コチラ

知るぽると佐賀

検索

知るぽると
佐賀県金融広報委員会



困ったときの相談窓口

佐賀県消費生活センター

TEL:0952(24)0999

✉ :shouhisoudan@pref.saga.lg.jp

土日祝日(年末年始を除く)も受付

【受付時間】9:00～17:00 **相談無料**

※16:30までにご相談ください。

市町相談窓口一覧 (令和3年4月1日現在)

相談窓口	電話番号	相談日
佐賀市消費生活センター	0952(40)7087	月～金
唐津市消費生活センター	0955(73)0999	月～金
鳥栖市消費生活センター	0942(85)3800	月～金
多久市 市民生活課	0952(75)6117	月・水・木
伊万里市消費生活センター	0955(23)2136	月～金
武雄市消費生活センター	0954(23)9500	月～金
鹿島市 商工観光課	0954(63)3412	月・金
小城市消費生活センター	0952(72)5667	月・火・水・金
嬉野市 観光商工課	0954(42)3310	火
(塩田庁舎)		木
(嬉野庁舎)		

◆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

または

ひとりで悩まずまずは相談！
『泣き寝入りは超いやや
(188)』で覚えてね！



たまされないちゃん

相談窓口	電話番号	相談日
神崎市 商工観光課	0952(37)0107	火・金
吉野ヶ里町 産業振興課	0952(37)0350	木
基山町 住民課	0942(85)8171	金
上峰町 総務課	0952(52)2181	第2・第4火
みやき町 企画調整課	0942(89)1655	月・水
玄海町 住民課	0955(52)2158	金(4回/月)
有田町 住民環境課	0955(46)2114	火・木
大町町 企画政策課	0952(82)3112	水(3回/月)
江北町 地域振興課	0952(86)5615	火(3回/月)
白石町 商工観光課	0952(84)7123	木(4回/月)
太良町 企画商工課	0954(67)0312	水