

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3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

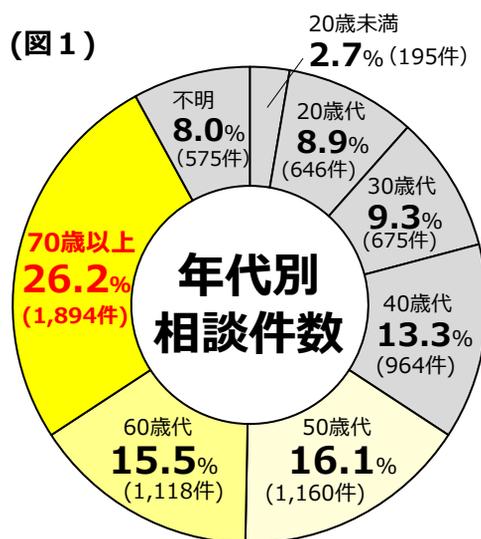
相談総件数は **7,227件** でした。(前年度より**749件減少**)

令和3年度の県全体での相談件数は7,227件で、対前年度比749件の減となり、3年ぶりに減少しました。年代別に見ると依然として**70歳以上の相談件数が最も多く**、過去5年間の推移を見ると、常に70歳以上の相談割合は2割を超え上位となっています。(図1)

《窓口寄せられた相談の特徴》

- ◆ 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年度をピークに年々減少し、**令和3年度は、さらに減少**しました。(321件→281件)
- ◆ マスクや消毒液などの供給不足が解消されたことで、通信販売による商品の未到着や連絡先不能といった相談が減少し、**新型コロナウイルス感染症**に関連した相談は、**令和2年度を大きく下回**りました。(560件→183件)
- ◆ 令和2年度は、労働環境の悪化を背景に、副業や投資などで高額収入を得るためのノウハウなどと称して販売される**情報商材**に関する相談が著しく増えましたが、**令和3年度は、対前年度比約26.1%の減**となりました。(165件→122件)
- ◆ 定期購入に多い健康食品及び化粧品に関する相談は、令和3年度は619件で、令和2年度の786件を大きく下回りました。一方で、“**お試しのつもりが定期購入になっていた**”という相談は483件寄せられており、その占める割合は、**令和2年度を上回**っています。(約72%→約78%)

(図1)



消費生活センターへご相談ください

消費者と事業者とのトラブルについて専門の相談員が対応します。行政サービスなので相談は**「無料」**、相談内容や個人情報などの秘密は守られます。まずはご相談ください。

《相談件数の多い商品・役務(上位5位)》

相談内容上位5位	R3年度 (R2年度)	おもな内容
1 運輸・通信サービス	1,187件(1,460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	718件(802件)	多重債務、クレジットカードなど
3 商品一般	692件(707件)	不審な電話・メールなど
4 健康衛生品	512件(597件)	化粧品、脱毛クリーム、歯磨き粉など
5 教養娯楽品	489件(545件)	スマートフォン、パソコンなど

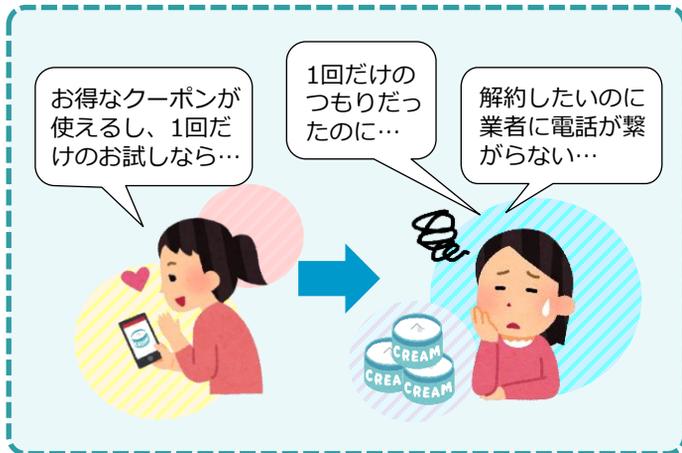
「お試し」「初回限定価格」「いつでも解約」

お得感を強調した広告には注意しましょう！

【相談事例】

スマホの動画広告を見て、美容クリームを注文した。最初に見た広告には「いつでも解約できる」と記載があった。注文の際、簡単なアンケートに答えるとお得なクーポンが発行されたので利用した。

注文確認メールが届き、クーポンを利用した場合は、契約条件が4回縛りの定期購入になることが分かった。契約条件などの利用規約は、**注文確認画面の下の方に小さく表示**されていて、定期購入になることには気付かなかった。解約したい。



ワンポイント！

- ✓ インターネット通販を始め**通信販売にはクーリング・オフ制度がありません。**
- ✓ **1回目は商品を低価格で購入できることを強調して表示**されていることが多いです。
- ✓ 定期購入が条件であることや中途解約ができないことを**注文確認画面の最後の箇所に小さな文字で記載**されていることがあります。



無料や低価格などのうまい話には理由があります。

注文確定を押す前に**契約内容**を必ず**確認**しましょう。



たまきないちゃん

2022年6月1日から、改正特定商取引法が施行されました

「通信販売(インターネット通販など)」において、申し込み内容の確認画面の表示が不十分で、消費者が誤認して購入した場合、契約を取り消せる可能性があります。

確認するポイント



① 1回限りの購入ですか？

「〇ヵ月コース」「定期」「自動更新」「無期限」などの表示があれば2回目以降も届きます

② 2回目からはいくらですか？

「初回」価格と「2回目」以降の価格は違います

③ 解約の方法は？

1回限りで、簡単に無料で解約できますか？

⚠️トラブル回避のために...

- ✓ 証拠を残すため、最終確認画面を記録として保存しておきましょう。
- ✓ 成年年齢引き下げにより、2022年4月から親の同意がなく契約ができるようになりました。

1回だけ頼んでみよう



「火災保険の申請サポート」にご用心！

台風・豪雨などの自然災害後は、「火災・地震保険の申請サポート」を勧誘する事業者とのトラブルに関する相談が多くなります。台風や大雨で被害を受けたことにより保険金を請求できると勧誘され、契約すると、業務報酬として高額な手数料を取られることがあります。契約は慎重に検討しましょう。



「台風の被害状況の確認に伺います」という電話がかかってきたので、訪問を承諾した。しつこい勧誘を受け、「火災保険の申請サポート」を契約したが…



台風被害にも火災保険が使えるので申請を手伝いますよ！

手数料をもらうけどね…

手数料が40%!?
途中で解約した場合は
高額な解約料の請求が!!



困ったわ…
こんなことになるなんて

訪問販売の場合、**クーリング・オフによる契約解除が可能**です。※クーリング・オフの期間は**契約書面を受け取った日を含めて8日間**です。ただし、契約書面を渡されていないときや掲載内容に不備があるときは、8日間を過ぎていても可能です。

⚠️トラブル回避のために…

- ✓ 「火災保険が使える」と勧誘された場合、実際に保険金が支払われるかどうか、どのような手続きが必要かなど、**契約前に加入先の損害保険会社(共済)**に相談しましょう。
- ✓ 不審な勧誘や電話を受けたときは、すぐに契約せず家族や周囲の人、**県消費生活センター**や**消費者ホットライン「188」**などお近くの相談窓口にご相談しましょう。

電子メールなどによる通知でもクーリング・オフが可能になりました



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。これまで、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事業者へ通知を行うこととなっていましたが、**2022年6月1日に改正特定商取引法が施行され、書面だけでなく電子メールやファックスなどの電磁的記録でも通知を行うことが可能**になりました。



《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	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 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・オフの対象外ですが、**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・オフの通知や手続き方法については消費生活センターにご相談ください。専門の相談員が対応します。



注意喚起

このままでは固定電話が使えなくなる！？

IP網への移行に便乗した勧誘に注意！



NTT東日本とNTT西日本は2024年1月以降、固定電話のIP網移行に伴う電話会社内の設備切り替えを予定しています。これに便乗して、固定電話や固定電話の電話番号が使えなくなるという光回線の切り替え工事を勧誘する事業者にご注意しましょう。

【相談事例】



大手電話会社の子会社を名乗る事業者から「今後、アナログ回線が廃止される。今の電話が使えなくなるので光回線に切り替えないか。今だと、工事費が無料になる」という勧誘電話がかかってきた。本当のことなのか。

ワンポイント！

- 固定電話のIP網移行に伴う局内設備切替では、**利用者側での手続きや自宅での工事は不要**です。
- IP網移行後も、**現在使用中の電話機や電話番号はそのまま使うことができます。**

⚠️トラブル回避のために…

- ✓ 事業者の説明をうのみにせず、**契約内容をしっかり確認**しましょう。
- ✓ その場ですぐに契約せず、**複数の事業者から見積もりを取る**などして家族や周囲の人、**県消費生活センター**や**消費者ホットライン「188」**などお近くの相談窓口にご相談しましょう。

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。

または

◆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

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！



市町相談窓口一覧 (令和4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)		

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 商工観光課	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 産業支援課	0942(96)5545	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(2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