

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6年度 県及び各市町の消費生活相談窓口寄せられた相談の概要

相談総件数は **7,793件** でした。(前年度より**338件増加**)

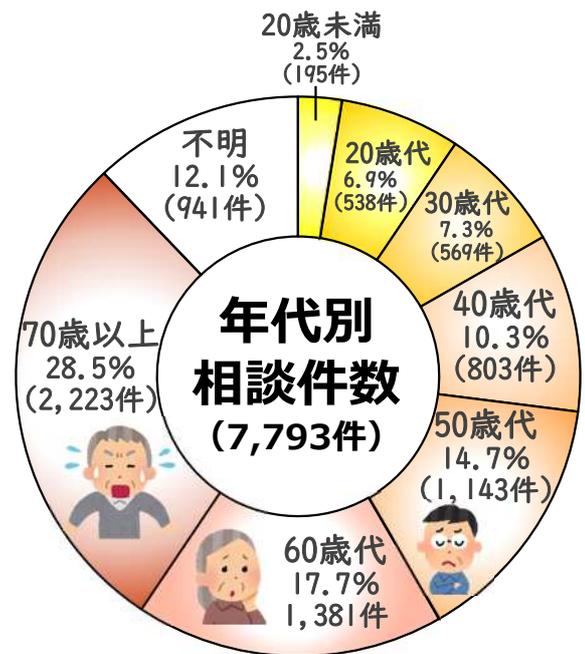
令和6年度の県全体の相談件数は7,793件で、対前年度比338件(4.5%)の増となりました。年代別に見ると依然として**70歳以上の相談件数(2,223件)**が最も多く、対前年度比279件(14.4%)の増となっており、過去5年間を見ても常に全体の相談件数の4分の1以上を占めています。

デジタル化の進展により、インターネットを介した取引のトラブルに関する相談は増加傾向にあり、**SNSに関する相談件数は過去最多の641件**となりました。

- 【主な相談内容】
- ・SNSでの広告がきっかけ : 定期購入、ニセブランド、粗悪品の商品など
 - ・SNSでの勧誘がきっかけ : 副業、FX投資詐欺など

《相談の特徴》

- ◆ 販売購入形態別では、「**通信販売**」が全体の約**33.9%**(2,641件)と、最も多く占めています。
- ◆ 「**訪問販売**」では、**70歳以上の相談が約49.0%**(698件のうち342件)と、占める割合が高い傾向にあります。
- ◆ 「通信販売」における「**定期購入**」に関する相談件数は**過去最多の836件**で、対前年度比142件(20.5%)の増となりました。
- ◆ 商品サービス別では、**不審な電話や迷惑メールなどの「商品一般」の相談が最も多くなっています**。続いて多重債務やフリーローンなどの「金融・保険サービス」となっています。



《相談件数の多い商品・役務(上位5位)》

相談内容上位5位	R6年度(R5年度)	主な内容
1 商品一般	927件(807件)	不審な電話やメール、身に覚えのない請求や配達物など
2 金融・保険サービス	749件(787件)	多重債務、フリーローン、サラ金、暗号資産など
3 保健衛生品	719件(609件)	化粧品、育毛剤、歯磨き粉など
4 運輸・通信サービス	712件(612件)	光回線・Wi-Fiなどのインターネット通信サービス、携帯電話・固定電話サービスなど
5 食料品	583件(540件)	健康食品、サプリメントなど

かしこい消費者になろう!

購入前に「**気づく!**」「**確認!**」「**相談!**」

SNSを見て
お得に買えたと思っていた...

届いたけれど・・・見ていた商品とちがう!!
(ノーブランド・粗悪品など)

あの
ブランドが
この価格

ブランド品が
80%OFF

ブランド品
ではない



返品したいけれど...

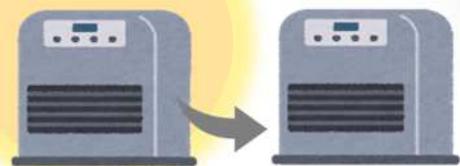
クーリング・オフが
適用にならない

販売業者に
連絡がつかない

他では
売り切れ

1秒で温まる

あまり
温まらない



自分が見た動画を見つ
けることができず、
販売業者の連絡先が
わからない

返品
したい!



この
機能で

大学と
共同開発



悪質通販サイトかも?

気づく!

激安 ショップ〇〇

極端な割引

ブランド品
80%OFF

今だけ!

~~200,000円~~
→40,000円

購入を急がせる

支払方法が限定
振込口座名義が
個人名

他のサイトでは
購入が困難

キャンセル、返品、
返金についての
記載がきちんと
されていない

お支払方法 銀行振込

発送 注文完了三日五日届けます

会社概要 会社名 ショップ〇〇

所在地 〇〇県〇〇市〇〇

メールアドレス 〇〇@〇〇・〇〇

休業日 土日は営業しておりません

不自然な日本語
の文章

電話番号の記載がない

通常使用されない
旧字体

確認!

確定ボタンを押す前に、**返品・解約条件などをよく確認**しましょう!
注文最終画面のスクリーンショット・注文確定メールを保存しましょう!

相談!

少しでも不安があったら契約せず、すぐ相談を!

相談窓口の連絡先はP.4をごらんください

消費者から事業者へ上手な意見の伝え方

わからないことはちゃんと聞きたい…
何か変だな？と思ったことを伝えたい…
その意見が事業者నికిちゃんと伝わり、
「反映され、対応策がとられる」ように！



ひと呼吸、おこよう

- ・冷静に、気持ちを落ち着けて…



具体的に伝えよう

- ・何をどうしてほしいのか、
- ・その理由を相手にわかるように具体的に…

相手の話を最後まで聞こう

- ・相手の言い分や理由を最後までしっかり聞いて、理解するようにしましょう

相手（従業員等）の立場を理解しよう

- ・担当者によってはすぐに対応できない場合も…

相手に敬意をもって接しよう

- ・お互いに敬意をもって、相手を思いやって、尊重し合うことが大切です



知ってください

その香りで 苦しんでいる 人がいます！

柔軟仕上げ剤や消臭スプレーなどの強い香りで、体調を崩す人がいます。

多くの人が集まる公共の施設や乗り物を利用する際は、香りの強い

製品の使用を控えていただけるように、ご配慮をお願いします。



お問い合わせ先

- | | | |
|-----------------|---------------|------------------|
| ◎消費生活に関すること | 佐賀県 暮らしの安全安心課 | TEL:0952-25-7059 |
| ◎体調不良など健康に関すること | 佐賀県 健康福祉政策課 | TEL:0952-25-7074 |
| ◎化学物質過敏症に関すること | 佐賀県 生活衛生課 | TEL:0952-25-7077 |

ニセ警察詐欺に注意

警察官のふりをしてお金をだましとる詐欺被害が多発しています!!



警察官は!!

- ・ SNSやビデオ通話で連絡することはありません!
- ・ 捜査等の名目で金銭を要求しません!

いったん、電話を切って
#9110もしくは最寄りの警察署に電話

スマートフォンアプリ「防災ネットあんあん」

県内のニセ電話詐欺などの発生情報をタイムリーに発信しています。

防災ネットあんあん 🔍

無料



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**」
身近な消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内します。

ひとりで悩まずまずは相談!
『泣き寝入りはいやや
(188)』で覚えてね!



たまさけないちゃん

市町相談窓口一覧 (令和7年7月1日現在)

※相談時間は、相談窓口により異なります。

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 商工観光課	0952(75)2117	月・火・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		
(塩田庁舎)	0954(42)3310	火
(嬉野庁舎)		木

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)2157	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 地域づくり課	0952(86)5618	火(3回/月)
白石町 商工観光課	0952(84)7123	木(4回/月)
太良町 商工観光課	0954(67)0312	水