

昨年度の消費者トラブル

相談件数:1709件(前年度より150件減少)

相談の特徴 世代別では60歳以上の相談が4割超え!

増えたもの

- 電力の事業者切り替え契約(電力小売自由化関連)
- 未成年者契約(スマホゲームの課金・ネット通販)など

相変わらず多いもの

- 通販で初回安価のお試しが実は定期購入だった(解約希望)
- 高齢者からの電話勧誘や訪問販売によるトラブル(光回線契約など)

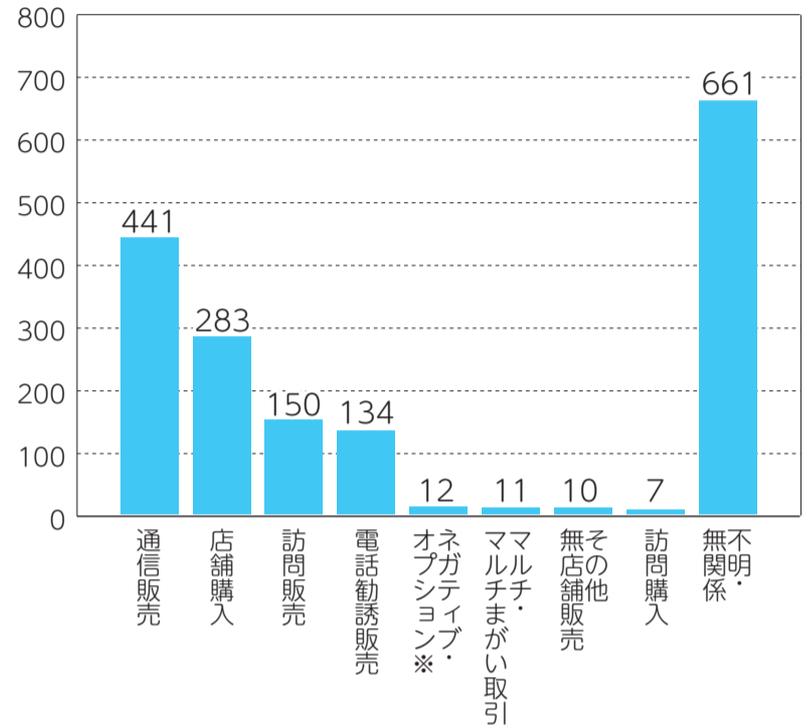
減ったもの

架空請求はがき

相談が多かった内容(上位15項目)

No.	商品・役務	内容	件数
1	商品一般	商品(サービス)が特定できないもの(架空請求など)	494
2	放送・コンテンツなど	デジタルコンテンツ、アダルト情報サイト、出会い系サイト、他のデジタルコンテンツなど	159
3	インターネット通信サービス	インターネット接続回線、光ファイバーなど	88
4	融資サービス	フリーローン、サラ金、住宅ローン、ヤミ金など	68
5	健康食品	酵素食品、ダイエットサプリメント、青汁など	67
6	役務その他	不用品回収、探偵事務所、宗教勧誘など	50
7	化粧品	美容液、脱毛剤、シャンプーなど	48
8	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、マンション、土地貸借、洋服など	45
9	相談その他	交通事故、相隣関係、相続、宗教の勧誘など	44
10	修理・補修	雨どい・自動車・テレビ受信設備修理など	40
11	工事・建築・加工	新築工事、外壁塗装、屋根修理、リフォームなど	36
12	他の保健・福祉	雇用・健康保険通知、寄付を求める封書など	35
13	移动通信サービス	携帯電話サービス、モバイルデータ通信など	32
14	自動車	中古自動車、車のタイヤ、中古バイクなど	31
15	電気	電気料金、電力自由化関連など	25

購入形態別の相談件数



※送り付け商法

通信販売の定期購入トラブル

クーリング・オフ制度はありません!!

自宅で過ごす時間が増え、通信販売の利用者が増えています。特に、若者向け動画サイトやニュースアプリの広告で、健康食品が「初回限定・無料」「お試し」「モニター」など、気軽な言葉と金額で目を引き、後に高額な定期購入をさせる、解約の電話が通じないなどの相談が多く寄せられています。

【トラブルに遭わないために】

- ☑ **定期購入や支払い総額など契約内容**
販売サイトや申し込み最終確認画面を印刷やスクリーンショット(画像保存)で記録に残しましょう。
- ☑ **解約・返品可否や条件**
通信販売ではクーリング・オフ制度は無いため、事業者の返品特約に従います。解約条件があることも多く注意が必要です。
- ☑ **事業者の連絡先**
事業者にも連絡してもつながらず、問い合わせや解約の連絡ができないケースも。注文するときは事業者の連絡先は必ず確認し、連絡したときは記録に残すことを忘れずに。

災害発生後の消費者トラブル

不審な勧誘には耳を貸さないで!!

台風や大雨、地震などの災害が起きると、住宅修理の勧誘や賃貸借トラブル、災害に便乗した不審な勧誘や悪質商法のトラブルが増えます。

【トラブルに遭わないために】

- ☑ **複数の事業者から見積もりを取る**
住宅の修理やリフォームは慌てずに工事の内容や工期、価格をよく確認しましょう。契約をせかす事業者には特に注意が必要です。
- ☑ **家賃の支払い義務**
アパートが災害で住めない状態になった場合、住めるようになるまでの家賃を支払う必要はありません。修繕の義務は貸主側にあり、修理代は原則として貸主が支払います。
- ☑ **公的機関は義援金を戸別訪問で募らない**
親切心に付け込む悪質な勧誘もあります。話の内容が怪しいと思ったら、耳を貸さないではっきりと断りましょう。

お気軽にご相談ください!

消費生活センター(市役所2階) ☎0276-30-2220

相談時間 午前9時～午後4時

(土・日曜日、祝日、年末年始を除く)

緊急の相談は消費者ホットライン「188」へ!
開所している相談窓口をご案内します。