

# ! こんな消費者トラブルにあっていませんか


消費生活相談窓口寄せられる相談内容は、年々複雑化、多様化しています。消費者トラブルは誰にでも遭う可能性があります。あなたはこんなトラブルにあっていませんか？

### ① 架空請求

心当たりのない請求は無視!

**【事例】**  
大手通販会社の名前で「利用料金が未納です」というメールが届いたため連絡したら、「このままでは訴訟になる」と言われ、コンビニエンスストアでプリペイドカードを買って番号を教えるよう指示された。

**【ポイント】**  
架空請求の手段は、電話、ハガキ、メール、SMS（ショートメッセージサービス）などさまざまです。実在の事業者名をかたって本物と思わせたり、法的措置を取るなどと記載したり、不安をあおることが書かれていても、心当たりのない請求は無視しましょう。絶対に相手に連絡してはいけません。




### ② 訪問販売

「無料点検」に応じたら…高額な工事を勧誘

**【事例】**  
台風のと、無料で屋根の点検をしていると訪れた業者に「瓦がずれて雨漏りがひどくなる」と言われて、その場で屋根修理の契約をしてしまった。

**【ポイント】**  
「無料で点検」などと言って訪問し、点検後に消費者の不安をあおり、工事などの契約を結ばせる手口です。安易に業者を家に連れてはいけません。その場で購入したり、契約したりせず、家族や周囲の人に相談しましょう。訪問販売にはクーリング・オフ制度が認められています。




### ③ 通信販売

「1回だけ」のつもりが定期購入だった

**【事例】**  
広告を見て、お試し価格の健康食品を1回のみで注文したら、4回購入が条件の定期購入になっていた。解約しようとしたが、解約はできないと断られた。

**【ポイント】**  
「お試し価格」や「初回100円」などの表示でも、実際には数カ月間の定期購入が条件になっている場合があります。商品を注文する前に、定期購入が条件になっていないか、解約や返品はできるかどうかなどの契約内容をしっかり確認することが大切です。



消費者庁イラスト集より

## ! 新元号への改元に乗じた消費者トラブルに注意

5月1日の新元号の改元に関連し、これに乗じた消費者トラブルが発生しています。

**● 主な手口**

- ・「天皇陛下の退位を記念したアルバムを購入しないかと電話で勧誘された」などの電話勧誘販売
- ・「注文していないのに、皇室に関するアルバムが届いた」などの送り付け商法
- ・「改元で法律が変わるといって通知が実在する団体名で届き、口座情報や個人情報を入力して返送してしまった」など口座情報やキャッシュカードをだまし取る手口

## 出前講座申込受付中

長門市消費生活センターでは、講師を無料で派遣し、消費生活について学習する場を提供しています。

**■ 講師** 消費生活相談員

**■ 対象** いきいきサロン、老人会など

**■ 開催日時** 月々金曜日（祝日・年末年始を除く） 9:00～17:00

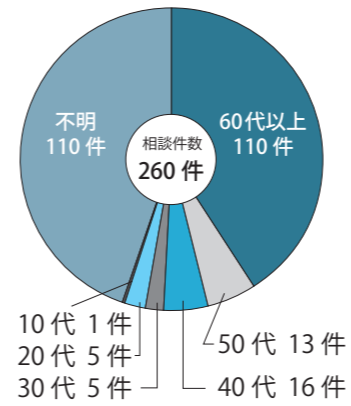
**■ 内容** 講話、クイズ、寸劇、DVD上映など

**■ 申込方法** 長門市消費生活センターに備え付けの申請書（市ホームページからもダウンロード可）に必要事項を記入して提出

## ¥ 消費者被害の動向

平成30年度に寄せられた消費生活相談は260件で、前年度（277件）に比べて17件減少しましたが、依然高い水準で推移しています。相談者を男女別にみると、女性が65%、男性が35%で、女性の比率が男性の比率を30ポイント上回っています。年代別では60歳代が最も多く、次いで40歳代、50歳代、20歳代、30歳代、10歳代の順となっています。高齢者の相談が依然として多く、高齢者のみの世帯が増加し、被害に気が付かない、相談する人がいないなど、すぐに相談に結びつかない傾向もあることから、地域での「気付き」や「見守り」などのサポートが求められています。

■ 年齢別内訳 (H30)



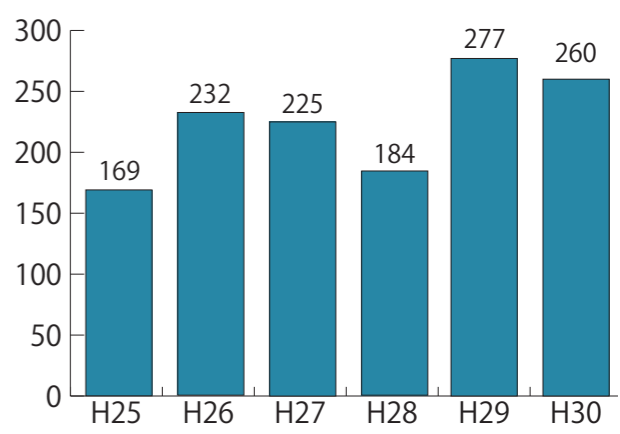
相談内容を商品・サービス別にみると、最も多い相談は、はがきやメールによる架空請求など、商品が特定できない相談の「商品一般」、次いで「運輸・通信サービス」「住居品」「食料品」「金融・保険サービス」の順になっています。

■ 相談内容

商品・サービス	主な相談事例
商品一般	・架空請求など
運輸・通信サービス	・アダルトサイトのワンクリック請求 ・光回線の契約・解約・転用
住居品	・日用品・家庭用品の通販、訪問販売など
食料品	・電話勧誘販売での健康食品等の契約・解約 ・しつこい勧誘による購入契約
金融・保険サービス	・債権回収業者からの過去の債権の請求 ・過去の債務整理 ・各種生命保険契約 ・株、投資商品の不審な電話勧誘
土地・建物・設備	・土地売買の勧誘 ・太陽光発電システムの電話勧誘、保証トラブル
教養・娯楽品	・通信販売で購入したブランド品 ・資格商法の二次被害

## ? 最近の相談状況は

■ 年度別相談件数 (単位: 件)



## 困ったら、まず相談

消費生活に関するトラブルなどで困ったときは、一人で悩まず、まずは相談してください。問題解決に向けた助言やあっせん（解決へのお手伝い）、情報提供などを行います。

**《消費者トラブルへの対処法》**

- ・消費者トラブルに関する最新の情報を収集する
- ・「自分は騙されない」「私には関係ない」と思わない
- ・勧誘を受けても、すぐに契約しない
- ・「断る力」を身につける
- ・契約の際は、契約書面、領収書など証拠になるものを保管する
- ・少しでも「おかしいな」「不安だな」と思ったらすぐに相談する

**《相談するときのポイント》**

- ・早めに相談すること
- ・原則、契約者本人が相談すること
- ・契約書などの関係書類をできるだけ準備しておくこと

**■ 各種相談・申し込み・問い合わせ**  
長門市消費生活センター  
TEL 23-1115

**■ 受付日時** 月々金曜日（祝日・年末年始を除く） 8:30～17:00

**■ 場所** 長門市消費生活センター（本庁1階市民活動推進課内）  
※相談室完備