

～令和4年度消費生活相談状況～

消費生活相談件数

合計 **775**件

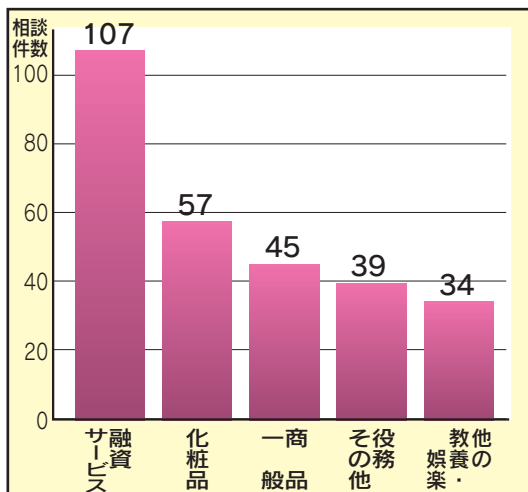
令和4年度の大村市消費生活センターへ寄せられた消費生活相談状況をまとめました。

相談件数は775件で、令和3年度に比べ122件増加しています。

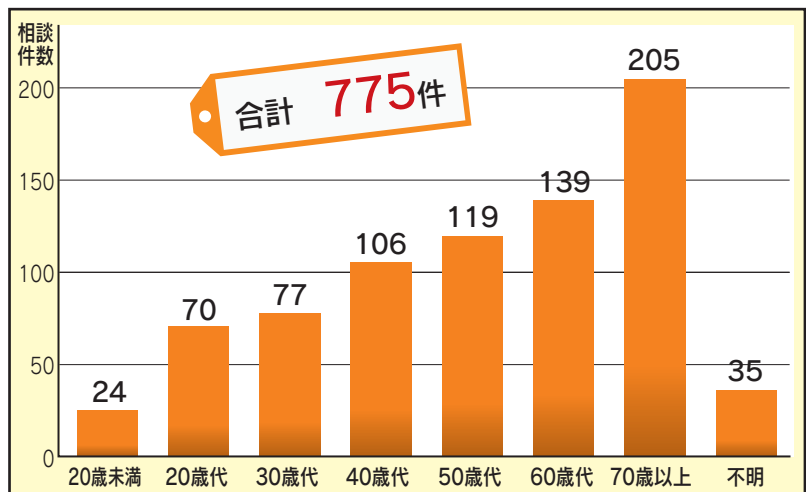
相談の内容としては、フリーローンやサラ金の返済に関する相談が含まれる「融資サービス」と、定期購入の相談などが含まれる「化粧品」が相談件数の上位を占めています。

相談者の年齢は、70歳以上の相談件数が最多で、50歳代、60歳代と合わせると全体の約60%となります。

●令和4年度に多かった相談内容と件数



●年代別相談件数(令和4年度)



令和4年度の救済金額は、

5,807万円

消費生活センターに相談したことによって「支払わなくて済んだ」「返金があった」といった金額の合計額は、令和4年度では145件、5,807万円となりました。

みなさんも「強引に商品売りつけられた」「だまされて契約してしまった」などという被害にあった場合は、早急に消費生活センターに相談してください。

大村市消費生活センター

大村市玖島1丁目25番地 (大村市役所 市民110番室内)

【相談・お問合せ】 ☎0957-52-9999

■相談日時/月～金曜日(祝日・年末年始除く) …午前8時30分～午後5時15分

※土日・休日のご相談は「消費者ホットライン」=局番なし『**188**』をご利用ください。

▶▶▶ トラブル事例「定期購入」◀◀◀

1回だけ試すつもりが「定期購入」に!?

インターネット通販で、複数回の定期購入を条件として、初回を低価格で購入することができる契約が増えており、健康食品や化粧品などの定期購入で、解約や返品ができないトラブルが起きています。2回目以降が通常価格に近い価格での販売となるが多いため、条件とされた購入回数の支払総額が高額になるケースもあるので注意が必要です。

割引価格の「初回」「モニター」「お試し」は、契約条件に注意!

- ・定期購入が割引価格で購入するための条件となっていないか?
- ・定期購入が契約条件である場合、その期間は?
- ・支払総額はいくら? など、契約の条件がわかりにくいサイトが多いです。特に注意して、よく確認しましょう。

解約や返品のルール確認は「注文前」に

- ・解約・返品できるかどうか?
- ・返品可能な場合には返品期間、送料負担はどちらになるのか?
- ・解約できる期間、解約の際の連絡手段が何か?
- ・業者の評判はどうか? など、解約条件や返品特約の確認は、購入申し込みの「前」にしておきましょう。

「最終確認画面」を活用しましょう

インターネットの通信販売では、「最終確認画面」に、契約に関する重要な情報が集約されています。不明点はないか、自分の意図と相違する点はないか、必ず確認しておきましょう。

記録を残しておきましょう

- ・注文時の契約内容（最終確認画面の印刷やスクリーンショットの撮影）
- ・事業者への連絡履歴（事業者への電話、メッセージアプリの画面、メール）などの記録を保存しておきましょう。

テレビショッピングなどをみて電話で注文したら、意図せず「定期購入」に!?

「定期購入」を勧誘されても、理解できなければきっぱり断りましょう

電話注文時に販売業者から、別の商品や複数月分の商品を勧められても、興味がなければきっぱりと断りましょう。

興味を持った場合でも、すぐに注文せず、「定期購入」になっていないかなどをよく確認し、内容が十分に理解できない場合はきっぱり断りましょう。

いったん電話を切ってから慎重に検討することもお勧めします。



高齢者の家族や周りの方の見守りが重要です。意図せず「定期購入」の契約になってしまい、困っていることがないか気を配りましょう

高齢者が「定期購入」をうまく解約できずに放置してしまっている場合は、家族などが解約を手助けしましょう。

テレビ・ラジオショッピングや新聞広告を見て、販売業者に電話で注文する時は、「定期購入」の勧誘に注意してください。

高齢者の消費者トラブルの場合、家族やホームヘルパー、地域包括支援センターなどの職員からでも消費生活センター等に相談することができます。



※「通信販売」には、クーリング・オフがありませんが、2023年6月1日に特定商取引法の改正施行令が施行され、新聞広告やテレビCM、ウェブページ等をきっかけに消費者から電話注文した際に、事前に触れられていない商品を勧誘された場合は、「電話勧誘販売」に該当し、クーリング・オフができる場合があります。

18歳で
大人に!!!

未成年者が親権者等の同意を得ずに契約した場合には、民法で定められた未成年者取消権によってその契約を取り消すことができますが、成年になって結んだ契約は未成年者取消権の行使ができなくなります。

▶▶若者が特に注意が必要な相談事例◀◀

インターネットで依頼したロードサービスのトラブル急増



ケース1

自動車外出しようとしたところ、自宅に停めていた自動車のエンジンがかからなかった。自動車保険にロードサービスが付帯しているが、サービス範囲外だと思い、インターネットで見つけた「基本料金3,480円」と書いてあるロードサービス業者に電話した。費用は自動車を見ないと分からないだろうと思い、こちらからは確認しなかった。

自宅に来たロードサービス業者が自動車を見て「バッテリーかな。基本料金は3,500円で、バッテリーテスター作業が8,000円」と言われた。作業をしてもらったところ、「バッテリーが上がっている。低電圧で充電するなら1万6,000円だが、これで直らなければ高電圧となり3万円となる。合計4万6,000円になるので、最初から高電圧を勧める」と言われたので高電圧でお願いした。

高電圧の作業後「お盆なので特別料金が加算される。緊急対応費や祝日対応費、消費税を足して合計約7万円です」と言われた。「高すぎる」と言ったところ、少し値引きされて6万5,000円になった。仕方なく支払ったが、こんな高額になるとは思わなかった。

アドバイス

- ・まずは契約している損害保険会社や保険代理店、ロードサービス業者に問い合わせる。
- ・サイト等の表示や電話で説明された料金を鵜呑みにしない。
- ・請求された金額や作業内容に納得できない場合はきちんとした説明を求め、その場で支払いをしない。

遠隔操作アプリを悪用して借金をさせる副業や投資の勧誘に注意

ケース2

動画投稿サイトで広告を見て、副業サイトにアクセスし、無料通話アプリで友達登録した。「情報商材の購入が必要」というので、約20,000円の情報商材を購入すると、後日、事業者から電話があり「詳細を説明するので予約をするように」と案内された。約束した日に事業者から電話で「アフィリエイトや動画配信サービスの仲介ビジネスでもうかる方法を教える。手っ取り早くもうかる約200万円のサポートプランがあなたに合っている」と勧められた。「お金がない」と断ると、「貸金業者で借金する方法を教えるのでスマートフォンに遠隔操作アプリを入れるように」と案内され指示に従った。電話で事業者から言われるままスマートフォンで借金の申込をした。勤務先について嘘の申告をするように指示され、貸金業者2社から50万円ずつ合計100万円を借りて、指定された個人名義の口座に振り込んだ。

「残金は別の貸金業者で借金するように」と言われたが、借金の返済が苦しいので返金してほしい。



アドバイス

- ・「簡単に稼げる」「もうかる」ことを強調する広告を鵜呑みにしない
- ・「借金」してまで契約しない
- ・遠隔操作アプリは安易にインストールしない

こんなときは 消費生活センターにご相談を!

消費者トラブル
(その他)
最新5選

1 いつの間にか高額に… 占いサイトに気を付けて!

2 還付金詐欺が増加しています!
-ATMだけじゃない!
ネットバンキングを使う
手口にも注意-

3 自動音声の電話で未納料金を請求する詐欺に注意!

-実在する事業者をかたって電話をかけてきます-

4 災害に便乗した消費者トラブルに注意!

5 増加する中古自動車の売却トラブル
-強引な勧誘やキャンセル妨害も-



まだまだ高齢者が狙われています。 高齢者を消費者被害から守りましょう!

～ひとり暮らしの高齢者は特に要注意!～

- ・高齢者を狙った劇場型勧誘再び!? 「老人ホーム入居権」を譲ってほしいという電話があった。
- ・電話勧誘で質の悪い海産物を売りつけられた。
- ・訪問販売で買った物や家の修繕契約が高額なので解約したい。
- ・終活で家財を処分するために業者を呼んだら、高額な処分費用を請求された。
- ・賃貸住宅の退去時に高額な修理費用を請求された。
- ・パソコンやスマホのメールに知らないところから請求があった。
- ・SNSで毎月高額な収入を得られる副業の宣伝は本当?
- ・借金がかさんで返済が苦しい。
- ・エステや健康器具の無料体験にいったら、高額な商品やサービスを勧められ契約してしまった。

高齢者が安全・安心な消費生活を送るためには、高齢者自身が気をつけることはもちろんですが、身近にいる家族や介護支援員、そして地域住民の見守りが大切です。



見守りチェックポイント



家の様子について

- 家に見慣れない人が出入りしていないか
- 不審な電話のやりとりがないか
- 家に見慣れないもの、未使用のものが増えていないか
- 見積書、契約書などの不審な書類や名刺などがいないか
- 家の屋根や外壁、電話機周辺などに不審な工事の形跡はないか
- カレンダーに見慣れない事業者名などの書き込みがないか

本人の様子について

- 定期的にお金をどこかに支払っている形跡はないか
- 生活費が不足したり、お金に困っていたりする様子はないか
- 何かを買ったことを覚えていないなど、判断能力に不安を感じることはないか

本情報は、消費者庁及び独立行政法人国民生活センターからの情報をもとに編集・発行しています。

大村市消費生活センター(市役所1階市民110番室内) ☎52-9999

■相談日時/月～金(祝日・年末年始除く) 8:30～17:15