

～令和5年度消費生活相談状況～

消費生活相談件数

合計 **792**件

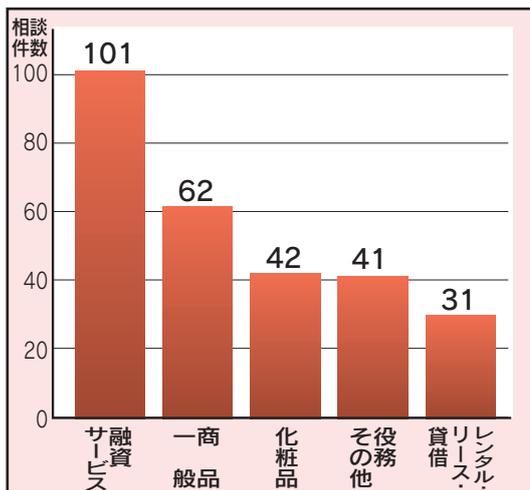
令和5年度の大村市消費生活センターへ寄せられた消費生活相談状況をまとめました。

相談件数は792件で、令和4年度に比べ17件増加しています。

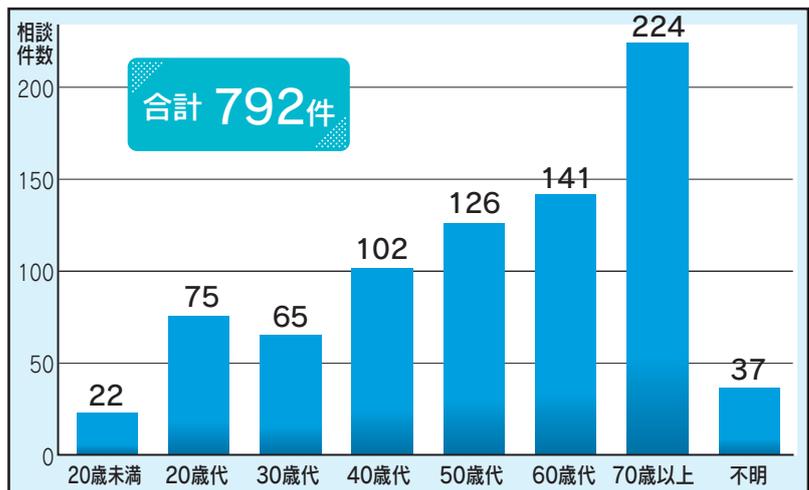
相談の内容としては、フリーローンやサラ金の返済に関する相談が含まれる「融資サービス」と、架空請求や不用品買取りの相談などが含まれる「商品一般」が相談件数の上位を占めています。

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62%となります。

●令和5年度に多かった相談内容と件数



●年代別相談件数(令和5年度)



令和5年度の救済金額は、

7,068万円

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5年度では **120件**、**7,068万円** となりました。

みなさんも「強引に商品を売りつけられた」「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 ◀◀◀

引き続き返金詐欺に注意!

「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑って!

〇〇ペイ等のコード決済サービスを悪用して金銭を騙し取る手口に関する相談が全国の消費生活センター等に寄せられています。相談事例をみると、ネットショッピングで商品を購入した消費者が、販売業者から「欠品のため、コード決済アプリを使って返金する」等と言われ、返金手続きを誘導されているうちに、「返金」してもらはずがいつの間にか「送金」してしまっていたというトラブルが目立ちます。

通販サイトを利用する際は、販売業者の所在地や連絡先、販売責任者名など販売業者の情報をしっかり確認しましょう

以下のようなサイトは、詐欺サイトである恐れがありますので、事前にチェックするようにしましょう。

- サイト内の日本語が正しく表記されていない。
- 市場では希少なものがこのサイトでは入手可能となっている。
- ブランド、メーカー品で価格が通常より安い。
- 支払方法が銀行振込みや電子マネーに限定されている。振込先の銀行口座の名義が個人名である。
- キャンセル、返品、返金のルールがどこにも記載されていない。
- サイト上に事業者の名称、住所、電話番号が明確に表記されていない。
- 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。

儲け話に関するトラブルにご注意!

投資や副業といった儲け話をきっかけにした消費者トラブルが年齢を問わず依然として続いています。投資や儲け話を聞いたら、まずは疑いましょう。

また、最近では特に、以下のような、無登録の海外事業者による詐欺的な投資勧誘のほか、若年者に対する詐欺的な投資勧誘、暗号資産に関する詐欺的な投資勧誘によるトラブルも目立ってきています。



以下のような相談が寄せられています!!

【ケース1】 海外に所在するとしている業者が、金融商品取引法に基づく登録を受けずに国内の消費者に対して勧誘を行い、トラブルになっている。

【ケース2】 金融商品取引法に基づく登録を受けていない業者(無登録業者)等が、セミナーやSNS等を通じて若年者に「投資話」を持ち掛け、消費者金融等から借入れをさせて投資させるなどし、トラブルになっている。

【ケース3】 暗号資産で海外事業者に投資をすると大儲けできると勧誘を行い、配当や預かった暗号資産の払い戻しに依らずにトラブルとなっている。

みなさんへのアドバイス

- ・ 投資勧誘を受けた場合には、業者の登録の有無なども確認し、契約するつもりがなければきっぱりと断りましょう。
- ・ 金融商品取引法の登録を受けた業者については、「免許・許可・登録を受けている業者一覧」(金融庁)で、暗号資産交換業者に係る情報や利用者の方向けの注意喚起等に関する情報は、「暗号資産の利用者のみなさまへ」(金融庁)で、それぞれ確認できます。
- ・ 国民生活センターや金融庁等の公的機関を騙った詐欺的なトラブルもありますので、注意してください。

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。



「契約変更しませんか?」

突然やってくる電気・ガスの勧誘に注意!

相談事例

ケース1

4月から大学生になり、賃貸マンションで一人暮らしをしている。1週間前、訪問してきた事業者から「電気代が安くなるので、検針票を見せてほしい。このマンションの住民の皆さんにお願いしている」と言われた。検針票を見せるだけならいいと思い、疑うことなく指示に従った。その後、ネットの口コミで、検針票に記載されている顧客番号を伝えると勝手に契約先が変更されると知った。名刺は渡されず、事業者名は忘れた。書面は受け取っておらず検針票を見せただけだ。契約変更するつもりはないので、対処法を教えてください。(10歳代 男性 学生)

ケース2

突然、事業者がやってきて「安くなるので賃貸アパートの他の住人全員が契約した」と都市ガスの契約先の変更を勧められた。賃貸アパートの住人が全員変更するなら、契約先の都市ガスが使えなくなるのではないかと思い、契約することにした。契約先変更に伴う説明書は受け取ったが、契約書面はすべて渡し、自分の控は受取っていない。後から調べて不審に思い、クーリング・オフ通知をメールで送信した。事業者から連絡がなく、解約できているか心配だ。(10歳代 女性 学生)

みなさんへのアドバイス

3~6月は、1人暮らしなど新生活を始めた若者を狙った訪問販売に関するトラブルが増加する傾向にあります。手口としては、訪問してきた事業者が「住民の皆さんにお願いしている」、「他の住人も契約している」などと勧誘し、契約しなければいけないと消費者に思い込ませるものがみられます。また、「料金が安くなる」などのセールストークで契約を勧める電気やガスの小売り事業者もいます。中には大手電力会社の関係者と偽って営業したり、目的を告げずに「検針票を見せてほしい」と言ってくる事業者もいることから、注意が必要です。

その場で契約しないで
しっかり確認する!

安易に個人情報を
伝えない!



電気やガスの勧誘を含め、突然の訪問で勧誘を受けた場合は、その場で契約せず、まずは訪問してきた事業者名や連絡先、訪問の目的、契約先の事業者名や契約内容などをしっかりと確認しましょう。名前や年齢などを尋ねてくる事業者もいるので、安易に個人情報を伝えないようにします。

電気やガスの契約について、「アパートやマンション全体で契約変更が必要」などと言われた場合は、必ず管理人や管理会社に確認しましょう。管理会社に連絡が付かなかったり、分からないことがあったりする場合は、親、友人など周囲に相談し、アドバイスを求めるのも有効です。

また、「検針票を見せて」と言われても、すぐに応じないようにしましょう。検針票には、契約者の個人情報のほか、電力契約の切り替えに必要な顧客番号や供給地点特定番号が書かれており、これらの情報で契約変更が可能となります。「料金が安くなる」と言われた際は、必ずプラン内容を確認し、他の事業者が提供するサービスと比較して検討しましょう。

クーリング・オフができる場合もあります

特定商取引法上の訪問販売に該当する場合は、事業者から適法な契約書面※を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフできます。クーリング・オフの通知はハガキのほか電磁的記録（電子メールなど）でも可能です。

※事業者が交付した書面に不備がある場合は、『適法な書面』とは言えないため、クーリング・オフ期間のカウントは始まっていないことになります。

こんなときは 消費生活センターにご相談を!

1 覚えのない
未納料金を請求する
詐欺に注意!

—請求に応じない!
電子マネー番号を伝えない!—

2 子どものオンライン
ゲーム無断課金に
つながるあぶない場面
に注意!!

3 会員登録時に
注意!

意図せず別サイトに
誘導され、サブスク契
約してしまうトラブル
—その「スタート」ボ
タン、実は海外事業
者の広告かも!?!—

4 【10代 20代も
注意!】

お試しネット
通販トラブル

5 車を売る際は
要注意!

中古車の
売却トラブル



高齢者を消費者被害から守りましょう!

- ・その申込み、**定期購入**ではありませんか?
- ・**給湯器の点検**にご注意ください —70歳以上の高齢者を中心にトラブル急増—
- ・**屋根工事の点検商法のトラブル**が増えています!
- ・不要なお皿の買い取りのほすが、大切な貴金属も**強引に買い取られた!**
- ・パソコンで警告が出たら**サポート詐欺**に注意! —70歳以上で大幅に増加—
- ・なくなる**洗濯用パック型液体洗剤による事故**
—子どもだけでなく高齢者が誤って口に入れる事故も発生—



高齢者は「お金」「健康」「孤独」の3つの大きな不安を持っているといわれています。悪質業者は言葉巧みにこれらの不安をあおり、親切にして信用させ、年金や貯蓄などの大切な財産を狙っています。高齢者は自宅にいたることが多いため、電話勧誘販売や家庭訪問による被害にあいやすいのも特徴です。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がないか
- 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、お金の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