

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5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 **7,455件** でした。(前年度より**29件増加**)

令和5年度の県全体の相談件数は7,455件で、対前年度比29件(0.4%)の増となりました。年代別に見ると依然として**70歳以上の相談件数が最も多く**(図1)、過去5年間を見ても常に全体の相談件数の4分の1程度を占めています。

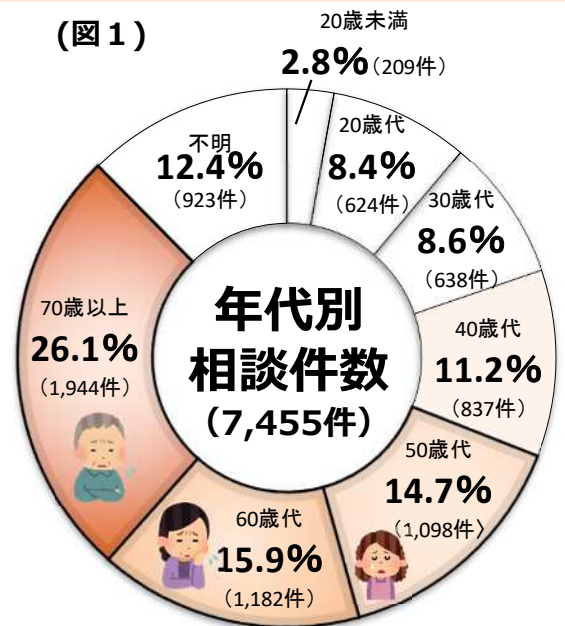
デジタル化の進展により、インターネットを介した取引のトラブルに関する相談は増加傾向にあり、**SNSに関する相談件数**は5年間で約2.3倍に増加し**過去最多の588件**となりました。

- 【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、サイズ違いの商品など
 - ・ 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35.1%(2,616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46.7%(610件のうち285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694件と、昨年より40件減少したものの、70歳以上は39件増加しています。
- ◆ 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。
- ◆ 年代別に見ると依然として70歳以上の相談件数が最も多く、全体の約34.6%を占めています。

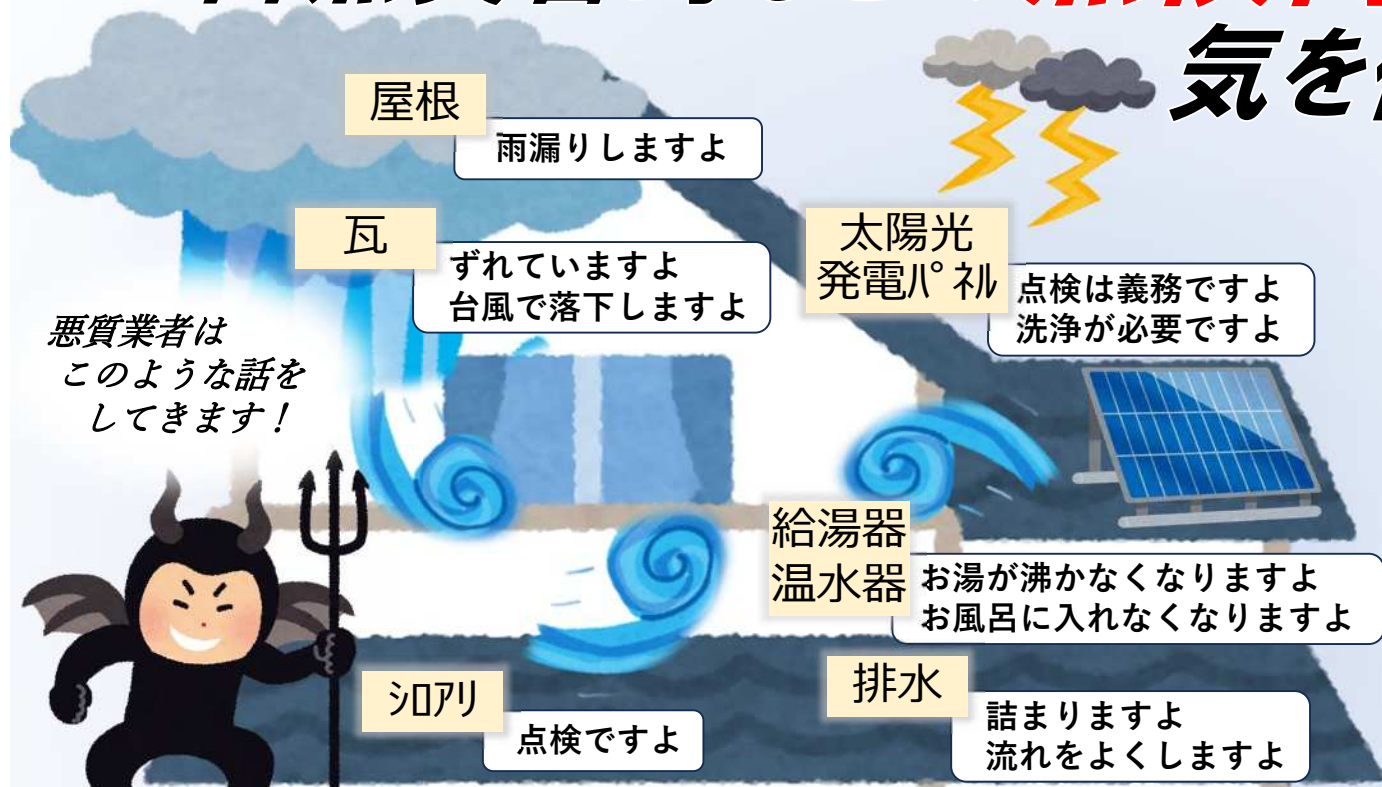
(図1)



《相談件数の多い商品・役務(上位5位)》

相談内容上位5位	R5年度 (R4年度)	主な内容
1 商品一般	807件(697件) ↗	不審な電話やメール、身に覚えのない配達物など
2 金融・保険サービス	787件(744件) ↗	多重債務、フリーローン、サラ金など
3 運輸・通信サービス	612件(548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
4 保健衛生品	609件(743件) ↘	化粧品、育毛剤、歯磨き粉など
5 食料品	540件(531件) ↗	健康食品、サプリメントなど

自然災害時などの点検商法に気を付けましょう

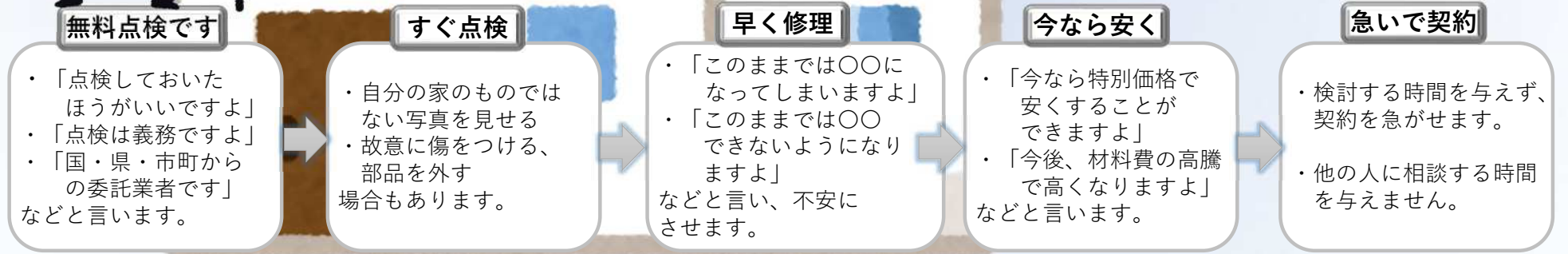


困ったときの相談窓口

佐賀県 消費生活センター
 TEL:0952(24)0999
 〆:shouhisoudan@pref.saga.lg.jp
 【受付時間】 9:00~17:00 相談無料
 ※16:30までにご相談ください。

◆消費者ホットライン
局番なし 「188」

お近くの相談窓口につながります。
 市町相談窓口一覧は裏面をご覧ください。



そんな時には、このような対応を心がけましょう

- 1人で対応しない 名刺をもらう・連絡先を聞く
 - 家族・設置業者に相談
 - 複数業者に見積りを依頼
 - 契約をすぐに決めない
 - クーリング・オフできる場合があります
- だまされないちゃん

消費者が意見を伝える際のポイント



あなたの意見が

きちんと企業に伝わる

商品やサービスの改善

多くの消費者や
社会に役立つ

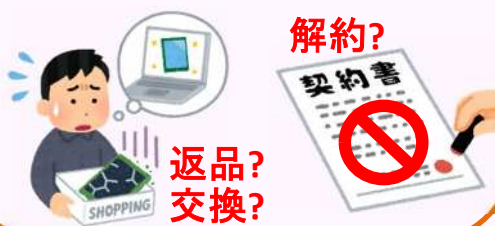
ポイント①

ひと呼吸、置こう！



ポイント②

言いたいこと、要求したいことを「明確」に、そして「理由」を丁寧に伝えよう！



ポイント③

事業者の説明も聞こう！

対応は…
連絡先は…
手続きは…



意見を適切に事業者伝えることは、事業者の提供する商品やサービスの改善を促すことにつながります。意見がきちんと相手に伝わるように、伝え方を工夫してみましょう。消費者にとっても事業者側にとっても問題解決の手がかりになるかもしれません。お困りの際には、消費生活センターに相談しましょう！

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

【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」
お近くの相談窓口につながります

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！



だまされないちゃん

※相談時間は、相談窓口により異なります。

市町相談窓口一覧 (令和6年4月1日現在)

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・水・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	0954(42)3310	火
(塩田庁舎)		木
(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 地域振興課	0952(86)5615	火 (3回/月)
白石町 商工観光課	0952(84)7123	木 (4回/月)
太良町 企画商工課	0954(67)0312	水