

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4年度 県消費生活センター及び各市町窓口寄せられた相談の概要

相談総件数は **7,426件** でした。（前年度より**199件増加**）

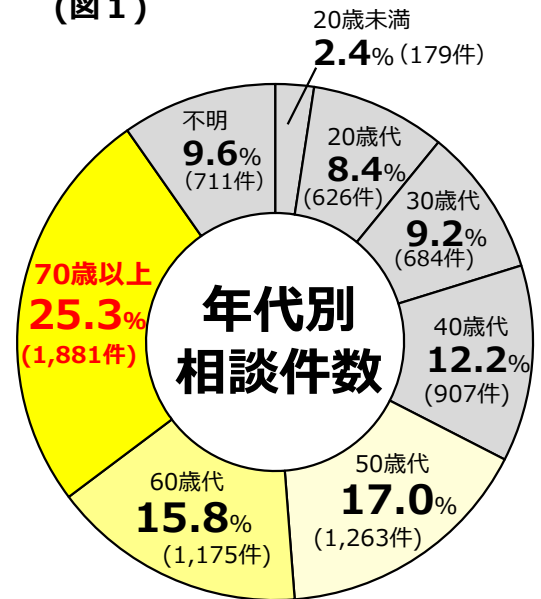
令和4年度の県全体での相談件数は7,426件で、対前年度比199件の増となりました。年代別に見ると**70歳以上の相談件数が最も多く（図1）**、過去5年間の推移を見ると、常に70歳以上の相談割合は2割を超え上位となっています。

成年年齢引き下げ（令和4年4月1日）前後で18歳・19歳の相談件数の大きな変化はみられませんでしたが（81件→84件）。**成年年齢引き下げ後は、契約の締結に親の同意を必要としません。自らの判断により契約を行えることから若者の関心の高い理美容に関する相談が増え**、「高額な脱毛エステの契約をしたが、支払えないので解約したい」などの相談が寄せられました。

《相談の特徴》

- ◆ 身に覚えのない請求や利用した覚えのない料金を請求される**不当・架空請求**に関する相談は、平成29年度（2,160件）から年々減少し、**令和4年度は最少（179件）**となりました。年代別に見ると70歳以上の**高齢者の相談件数が最も多くな**っています（179件のうち69件）。
- ◆ **販売購入形態別**では、**通信販売**が約37.6%（2,792件）と最も多くを占めています。通信販売のうち**定期購入**に関する相談件数は**過去最多**の734件で、なかでも**中高年の増加**が目立っています。**訪問販売**は、約8.5%（630件）で、高齢者からの相談が約42.9%（630件のうち270件）を占めます。**マルチ取引**では、20歳代が全体の約37.2%（78件のうち29件）を占め上位となっています。
- ◆ **商品サービス別**では、多重債務やフリーローンなどの**金融・保険サービス**の相談が**最も多く**、続いて美容液、ファンデーションといった化粧品を含む保健衛生品の相談が対前年度比約45.1%の増となっています。

（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	R4年度(R3年度)	おもな内容
1 金融・保険サービス	744件(734件)	多重債務、フリーローン、サラ金など
2 保健衛生品	743件(512件)	化粧品、脱毛クリームなど
3 商品一般	697件(692件)	不審な電話、迷惑メールなど
4 運輸・通信サービス	548件(643件)	放送コンテンツ、インターネット通信サービスなど
5 教養・娯楽サービス	535件(594件)	ネットゲーム、出会い系サイト、音楽映像配信サイトなど



それは本当に点検ですか？



最近、国民生活センターや消費生活センターに**給湯器の点検**に関する相談が多く寄せられています。

【相談事例】

大手事業者を名乗る場合があります

『大手電力会社の下請け』と名乗って訪問して来た事業者から給湯器を勧められた。この事業者が本当に大手電力会社の下請けなのか不審である。

高齢者が狙われています

高齢の母宅に事業者が訪問し「この近所で給湯器の点検を行っているので見せてください。」と言われた。母は『いつも利用している事業者』と思い了承した。不審だと思い断りたいが、事業者名や連絡先は不明である。

不要な契約をさせられることがあります

訪問販売の事業者から「設置している給湯器は、壊れても部品がないので修理ができない。取り替えた方がいい。」と言われたので、その事業者と契約した。後日、部品はまだ在庫があり修理可能であることがわかった。



みなさまへのアドバイス

- 「点検させてほしい」と訪問してくる事業者には一人では対応しないようにしましょう。
- 点検を依頼する場合は、点検結果を冷静に確認し、事業者の話をするのみにしないようにしましょう。
- その場で契約しないようにしましょう。
- 契約する時は契約書の内容をしっかりと確認しましょう。
- クーリング・オフや契約の取り消しができる場合がありますので、早めに相談しましょう。

訪問販売や電話勧誘で商品・サービスの契約をした場合、購入の申し込みや、契約した日（契約書面を受け取った日）を含めて8日以内であれば、無条件で申し込みの撤回や契約の解除が可能になります。契約書面を渡されていないときや、掲載内容に不備があるときは、8日間を過ぎていても可能です。

クーリング・オフの通知や手続方法については消費生活センターにご相談ください。専門の相談員が対応します。



たまされないちゃん

災害に便乗した悪質商法にご注意ください



台風・豪雨などの自然災害後は、災害に便乗した悪質商法などのトラブルが多く発生する傾向にあります。事業者から“大雨で被害を受けたことにより保険金を請求できる”と勧誘され、契約すると、業務報酬として高額な手数料を取られる事例などがあります。

「台風の被害状況の確認に伺います」という電話がかかってきたので、訪問を承諾した。しつこい勧誘を受け、「火災保険の申請サポート」を契約したが…

台風被害にも火災保険が使えるので申請を手伝いますよ！

手数料をもらっただけね…

ま
う
い
話

手数料が40%!?
途中で解約した場合は
高額な解約料の請求が!



みなさまへのアドバイス

- 保険のことは、**加入先の保険会社や保険代理店、共済に相談**しましょう。保険請求はご自身で簡単に行うことができます。
- 修理工事などの契約は慎重にしましょう。**契約を迫られても、その場では決めない**ようにしましょう。
- 経年劣化による損傷と知りながら、自然災害などの事故による損傷と申請するなど、**うその理由で保険金を請求することは絶対にやめま**しょう。

義援金詐欺もあります

役所のふりをして義援金を求める詐欺の電話もあります。公的機関は電話で義援金を募ることはありません。



たまされないちゃん

誰もが安心して暮らせるようにご協力をお願いします

**その香りで
苦しんでいる人がいます!**

柔軟仕上げ剤や消臭スプレーなどの強い香りで体調を崩す人がいます。多くの人が集まる公共の施設や乗り物を利用する際は、香りの強い製品などの使用を控えるようにご配慮をお願いします。



お問い合わせ先
 ◎消費生活に関すること
 佐賀県 ぐらしの安全安心課 TEL:0952-25-7059
 ◎体調不良など健康に関すること
 佐賀県 健康福祉政策課 TEL:0952-25-7074
 ◎化学物質過敏症に関すること
 佐賀県 生活衛生課 TEL:0952-25-7077



▲香りに関する周知啓発ポスター

〈香害〉をご存じですか？

その香り、困っている人もいます

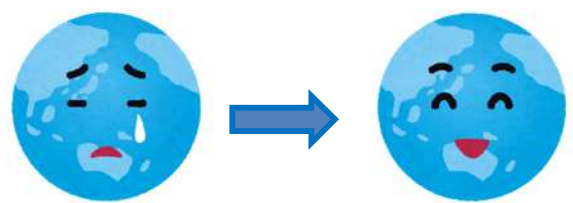
みなさまへのアドバイス

- ◆ 柔軟仕上げ剤や消臭スプレーなどの強い香りで体調を崩す人がいます。
- ◆ 多くの人が集まる公共の施設や乗り物を利用する際は、香りの強い製品の使用を控えるようにご配慮をお願いします。

お問い合わせ先

- ◎消費生活に関すること
佐賀県 ぐらしの安全安心課 TEL:0952-25-7059
- ◎体調不良など健康に関すること
佐賀県 健康福祉政策課 TEL:0952-25-7074
- ◎化学物質過敏症に関すること
佐賀県 生活衛生課 TEL:0952-25-7077

エシカル消費



エシカル消費とは、地域の活性化や雇用などを含む、人・社会・地域・環境に配慮した消費活動のことです。私たち一人ひとりが、社会的な課題に気づき、その解決のために、『自分は何ができるのか』を考えることがエシカル消費の第一歩です。世界の未来を変えるために、今すぐ行動しましょう！

私たちにできること



- ・ **エコ商品** を選ぶ
リサイクル素材を使ったものや資源保護などに関するマークがあるものを買きましょう。
- ・ **寄付つき商品** を選ぶ
売上金の一部が寄付につながる商品を積極的に買しましょう。
- ・ **フェアトレード（公平貿易）商品** を選ぶ
適正な価格で継続的に取引された発展途上国の原料や製品を使った商品を選びましょう。
- ・ **被災地の産品** を買う
被災地の特産品を消費することで経済の復興を応援しましょう。
- ・ **エコバッグ** を使う
海に流出して環境を汚染するプラスチックのレジ袋は使わないようにしましょう。
- ・ **てまえどり** をしましょう
食品ロスの削減のため、商品棚の手前の消費期限の近い食品を購入しましょう。
- ・ **ゴミ、資源物の分別**
再生できるものとゴミを分け、ゴミ焼却時の二酸化炭素の排出を抑えましょう。



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
 土日祝日(年末年始を除く)も受付
【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！
『泣き寝入りは超いやや
(188)』で覚えてね！



たまされないちゃん

市町相談窓口一覧 (令和5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 市民生活課	0952(75)6117	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)		
(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