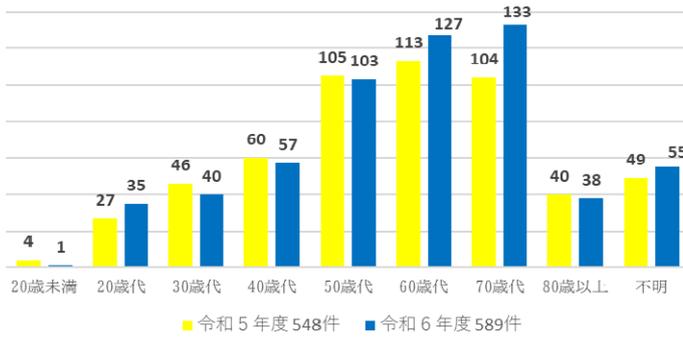
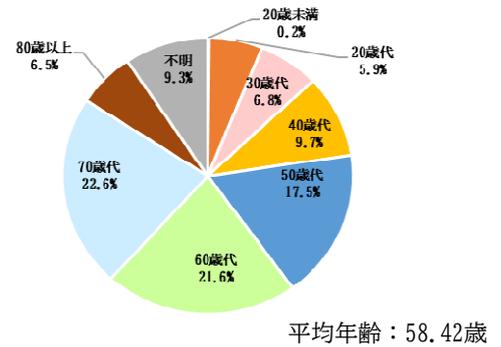


# 令和6年度に高砂市消費生活センターへ寄せられた相談について（まとめ）

## 1. 相談件数 年代別 前年度比較



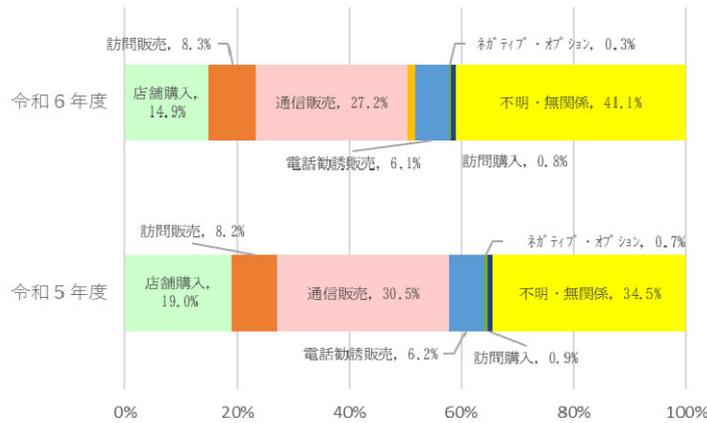
## 2. 令和6年度 相談者年代



・相談件数は、令和5年度に比べて41件増加しました。相談者は、60歳代以上の方が50.7%を占め、そのうち60～70歳代の相談者が前年度より増加しています。通信販売のトラブルが多い傾向にあります。

※『その他・不明』には年齢を教えていただけなかった方や事業者からの問い合わせ等が含まれています。

## 3. 販売・購入形態別 前年度比較



○通信販売の相談・問合せが全体の約3割を占めています。特にSNSやゲームアプリの広告を見る等してのインターネット通信販売でのトラブルが、若年・高齢を問わず増加しています。また、店舗購入の件数が減少しています。

※『不明・無関係』には、契約に至っていない方、金銭問題、事業者からの問い合わせ等が含まれています。

※ネガティブ・オプションは、注文していない商品を送り付け、その人が断らなければ買ったものとみなして代金を請求する商法です。

### こんな契約トラブルに巻き込まれるかも…

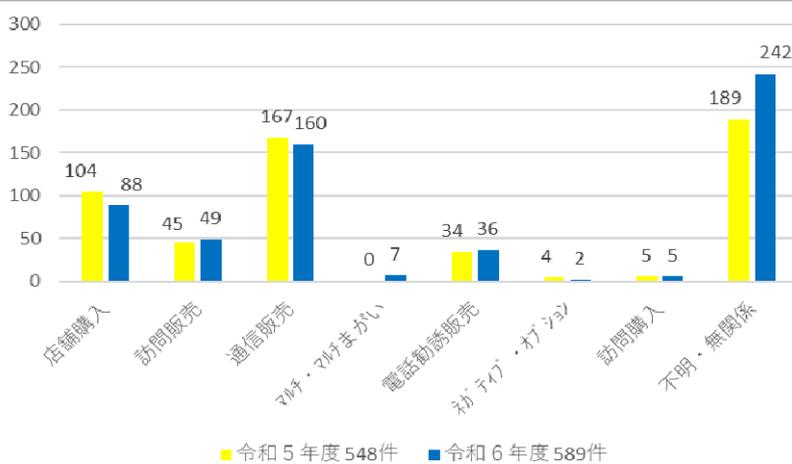
・定期購入トラブルー1回だけのつもりが…

SNSの広告を見てお試し価格500円のサプリを注文した。1か月後に同じ商品が届き、定価8,000円の請求書が入っていたが、6か月の定期購入であることが明記されているため、7か月以降にしか解約できないと言われた。

・投資トラブルにご注意ください

SNSで知り合った人から、『絶対に儲かる』と暗号資産の投資の話を持ち掛けられて、海外の事業者に投資をした。出金しようとしたら、高額な費用を請求され出金できない。

・親の古いスマホを小学生の子どもに与えたところ、10万円もゲームに課金していた。スマートフォンには親のアカウントでクレジットカードの情報を登録したままだった。



### 【トラブルに遭わないために】

◇ その場で契約しない、契約する前によく考える

当日の契約は避け、一旦帰宅するなどして慎重に検討しましょう。契約を急がせる業者にはきっぱり断りましょう。また、広告や説明文などは良く読んで内容を確認するようにしましょう。

◇ 儲かるという話を信じない

「確実に儲かる」、「簡単に大金を稼げる」という話をうのみにしないようにしましょう。また、友人や家族を巻き込んでしまうと、信用を失いかねません。

◇ 契約によっては、取り消しや、解約ができる場合があります。自分ひとりで抱え込まず、少しでも不安に思った場合は、消費生活センターへご相談ください。

## 消費生活センターに寄せられた相談内容（商品・役務別相談件数）

### 4. 商品・役務別相談件数

商品・役務別	令和5年度	令和6年度	商品・役務別	令和5年度	令和6年度
商品一般	64件	87件	修理・補修	20件	19件
食料品	41件	41件	うち、自動車	(4件)	(5件)
住居品	22件	24件	うち、戸建住宅、住宅設備等	(14件)	(11件)
光熱水品	36件	19件	管理・保管	0件	1件
被服品	26件	26件	うち、自動車		(1件)
保健衛生品	36件	31件	役務一般	3件	1件
教養娯楽品	37件	19件	金融・保険サービス	57件	72件
車両・乗り物	16件	18件	運輸・通信サービス	29件	53件
土地・建物・設備	8件	14件	教育サービス	2件	2件
他の商品	2件	1件	教養・娯楽サービス	36件	39件
クリーニング	1件	3件	保健・福祉サービス	27件	21件
レンタル・リース・賃貸	17件	18件	他の役務	37件	38件
うち、集合住宅、戸建住宅等	(16件)	(15件)	内職・副業・ねずみ講	7件	11件
工事・建築・加工	11件	14件	他の行政サービス	6件	2件
うち、集合住宅、戸建住宅等	(11件)	(14件)	他の相談	7件	15件
			計	548件	589件
			うち多重債務相談	(19件)	(31件)

◆ 近年、通信販売のトラブルが増えています。消費者の興味を引く商品の広告が、動画投稿サイトなどのSNSやゲームアプリに載せられています。お試しのつもりで注文すると、頼んだ商品は届いたが、翌月に同じ商品が高額の請求書とともに郵送され、また、定期購入の契約になっており、解約しようと思って販売店に電話をしても話し中で、つながらないといった事例が多いです。通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。購入前に、必ず広告表示や最終確認画面などをよく読み、契約条件や解約・返品ルールなどをよく確認してから契約しましょう。最終確認画面の表示内容をスクリーンショットで保存しておきましょう。

◆ 自宅に突然業者が来訪し、「屋根瓦がずれているのが見えた。」と言われ、修理を依頼すると高額な費用を請求されたといった相談が多くあります。突然訪問してきた業者は、たとえ点検は無料と言われても安易に点検を依頼しないようにしましょう。屋根の現状に不安を感じる場合は、家を建てた工務店などに相談する、複数の業者から見積もりを取って比較・検討して、納得できる業者と契約しましょう。

◆ 予期せぬ水回り、鍵の開錠、ロードサービスなどのトラブルやハチの巣の駆除などに対応するため、マグネット広告やインターネット検索で見つけた業者などに慌てて依頼しないようにしましょう。広告の中には、一部の料金のみを記載して低料金で済むかのような印象を与えるものがあります。複数の業者から見積もりを取るなど、内容や料金を十分検討しましょう。また、急がされても契約せず、納得できない場合は、はっきり断りましょう。