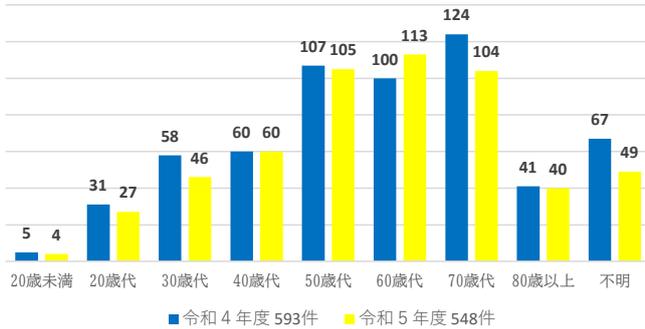
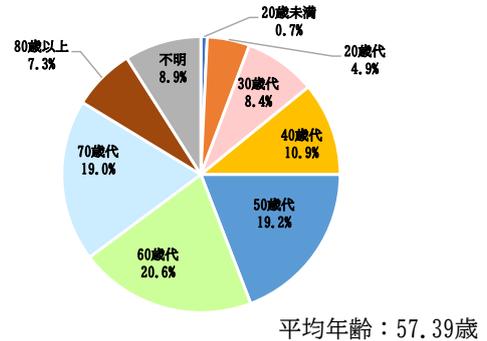


令和5年度に高砂市消費生活センターへ寄せられた相談について（まとめ）

1. 相談件数 年代別 前年度比較



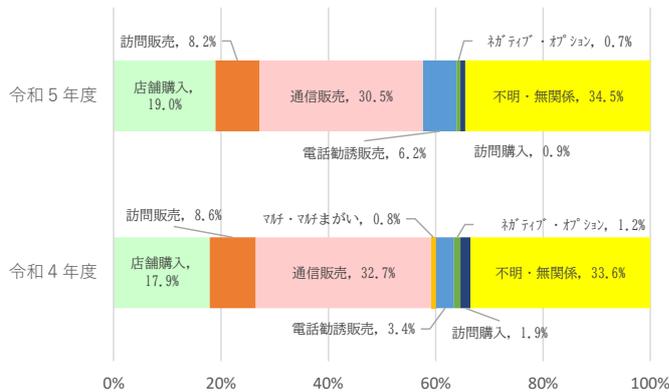
2. 令和5年度 相談者年代



・相談件数は、令和4年度に比べて45件減少しました。相談者は、60歳代以上の方が46.9%を占め、そのうち60歳の相談者が前年度より増加しています。

※『その他・不明』には年齢を教えてくださいなかつ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。

※『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。

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回だけのつもりが定期購入になっていた

SNSの広告を見てお試し価格100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。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、『儲かる』と言われ暗号資産を買うためアプリをインストールして、海外の投資サイトに送金した。アプリ上では儲けが出ているので引き出そうとしたが、高額な手数料が必要と言われた。手数料を支払っても引き出せなかった。

【トラブルに遭わないために】

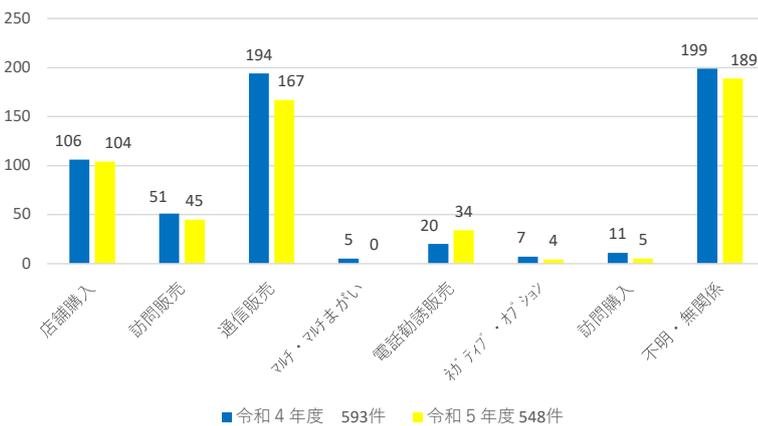
◇その場で契約しない、契約する前によく考える

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）

商品・役務別	令和4年度	令和5年度	商品・役務別	令和4年度	令和5年度
商品一般	76件	64件	修理・補修	16件	20件
食料品	41件	41件	うち、空調・冷暖房機器等	(1件)	(2件)
住居品	37件	22件	うち、戸建住宅、住宅設備等	(14件)	(14件)
光熱水品	33件	36件	管理・保管	2件	0件
被服品	29件	26件	うち、土地、屋外装飾品	(1件)	
保健衛生品	62件	36件	役務一般	3件	3件
教養娯楽品	46件	37件	金融・保険サービス	43件	57件
車両・乗り物	17件	16件	うち、多重債務	(16件)	(19件)
土地・建物・設備	10件	8件	運輸・通信サービス	38件	29件
他の商品	2件	2件	教育サービス	1件	2件
クリーニング		1件	教養・娯楽サービス	40件	36件
レンタル・リース・賃貸	10件	17件	保健・福祉サービス	35件	27件
うち、集合住宅、戸建住宅等	(9件)	(16件)	他の役務	24件	37件
工事・建築・加工	10件	11件	内職・副業・ねずみ講	1件	7件
うち、集合住宅、戸建住宅等	(9件)	(11件)	他の行政サービス	6件	6件
			他の相談	11件	7件
			計	593件	548件

- ◆ここ数年、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、インターネットや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になってつながらないといった相談が増えています。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、必ずホームページの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。
- ◆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もあります。複数の業者から見積もりを取り、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。