



特集

賢い消費者になるために

● 問合せ 情報広報課市民サービス係 (☎③2133)

『消費者』とは、商品を買ったり、サービスを受けたりする人のことをいいます。

私たちは、毎日のように消費者として行動しています。身の回りには多くの商品やサービスがあふれ、購入形態は店舗だけでなく、テレビショッピングやインターネットでの通信販売などさまざまです。また、支払い方法も現金や電子マネー、クレジットカードなどさまざま。私たちの消費生活はとても便利になったといえます。しかし、その一方で消費に関するトラブルも多様化しています。

消費トラブルに遭わないためには、どのようなことに気をつければ良いのでしょうか。また、トラブルに遭ったときはどうしたら良いのでしょうか。

今回の特集では、契約とは何か、また、市に寄せられている消費生活相談の内容などを紹介しながら、トラブルに遭わないための対策や、対処方法などを学びます。

契約とは

契約とは、法的な拘束力を持つ約束のことです。商品を「売りたい」という事業者の意志と「買いたい」という消費者の意志が合致することで成立します。バスに乗ること、コンビニでパンを買うこと、病院で診察を受けること、アパートを借りること、携帯電話を利用すること、すべて契約です。

私たちは、日常生活の中でいろいろな契約をしています。書面にする必要はなく、口約束でも成立します。一度契約すると一方の都合だけで解消することはできません。契約する前に、本当に必要か、今買わないといけないのか、金額は妥当か、よく考えましょう。



市にはこんな相談が寄せられています

市の消費生活相談窓口には、年間 300 件以上の相談が寄せられています。ここでは、最近多い相談内容と、その特徴をみてみます。

最近の相談の傾向

消費トラブルは、私たちが取り巻く社会環境の変化を反映しながら、常に変化しています。最近では、インターネットやスマートフォンなどの急速な普及により、通信サービスに関する相談が多く、相談も幅広い年代から寄せられています。

最近の主な消費トラブル

パソコンやスマートフォンを使ったアダルトサイトによる架空請求や、新聞広告や折り込みチラシによる健康食品などの通信販売によるトラブル、また、無料点検をうたった業者の訪問販売でのトラブルが後を絶ちません。

市消費生活相談の状況

平成 27 年度、市消費生活センターに寄せられた相談は、336 件（平成 26 年度は 327 件）でした（右下「表 1」）。最も多かったのが、インターネット、スマートフォンなどによる不当・架空請求や、通信回線契約に関する相談（77 件）です。これは、前

【表 1】市消費生活相談内容（年間相談件数 336 件中）

〔平成 27 年度、多い順に 8 位まで〕

順位	商品・役務名	件数	内容
1	運輸・通信サービス	77	インターネット、スマートフォンなどによる不当・架空請求（アダルト・出会い系サイトなど）や、通信回線契約に関するもの
2	金融・保険サービス	46	多重債務やフリーローン、投資、クレジットカードなどに関するもの
3	土地・建物・設備	21	賃貸アパート、外壁・屋根の塗装・修理、床下換気扇、太陽光発電システムの契約に関するもの
4	食料品	18	健康食品やウォーターサーバーに関するもの
5	住居品	12	布団や浄水器などの販売に関するもの
6	ほかの役務	8	集団訴訟あつせんにに関するもの
	保健衛生品	8	配置薬や化粧品などに関するもの
7	教養娯楽品	6	学習教材や電話帳への掲載に関するもの
8	光熱水費	5	ガソリンや電気料金に関するもの
	被服品	5	下着や財布、スニーカーの購入に関するもの

契約者の年代別の特徴

契約者の相談件数を年代別

年度（64 件）も 1 位。次に多いのが、多重債務やフリーローン、投資、クレジットカードなどに関する相談（46 件）で、これも前年度（53 件）と同じく 2 位となっています。

にみると、70 歳以上の割合が 29・8 割と最も多く、次いで 60 歳代が 17・3 割と、60 歳代以上の高齢者が約半数を占めています（次ページ「表 2」）。日中家にいることの多い高齢者は、電話勧誘販売や詐欺電話の被害に遭う確率が高くなります。家族や周囲の人の見守りが重要です。

【表2】契約者の年代別相談件数・割合（平成27年度）

年代	相談(件)	割合(%)
70歳以上	100	29.8
60歳代	58	17.3
50歳代	43	12.8
40歳代	41	12.2
30歳代	40	11.9
20歳代	31	9.2
20歳未満	5	1.5
その他・不明	18	5.3
合計	336	100.0

▽さまざまに不安を抱えている比較的に資産があっても、生活や健康に不安があったり、孤独で話し相手を求めているりする場合が多く、このような心理を巧みに利用します。

▽だまされたことに気づかない社会の変化への対応や、新しい情報の入手が遅れがちになり、販売員の優しい言葉を簡単に信じて契約してしまいます。

▽被害に遭っても相談しない被害に遭ったと自覚していても、誰にも相談しない場合も少なくありません。恥ずかしく思い、迷惑をかけたくない、だまされた自分が悪いと自らを責める人もいます。

高齢者トラブルの特徴

悪質商法の手口とその対策を身につけよう

悪質商法は、以前よりも悪質で巧妙化しています。トラブルを防ぐには、実際にあった手口やその対策を知り、身につけておくことが重要です。

アダルトサイトによる架空請求(ワンクリック請求)

【事例1】

無料の動画サイトを見ていたら、いきなりアダルトサイトに接続された。年齢確認で『20歳以上』をクリックしたら登録完了となり、高額な料金を請求された。



通信販売でのトラブル

【事例2】

- ▷ 新聞広告や折り込みチラシを見て健康食品を注文したが、効果がないので返品したい。
- ▷ 初回無料という広告を見て初回だけ購入するつもりだったのに、2回目を送られてきて、「3回購入しないと解約できない」と言われた。

訪問販売でのトラブル(点検商法)

【事例3】

屋根や床下の点検、浄水器の点検など、『無料の点検』を口実に業者が訪問した。「すぐに修理が必要」などと言われ、不安になり、高額な商品やサービスを契約してしまった。

こんなトラブルに巻き込まれないために

〈対策〉

- ▷ 請求は無視して決してお金を支払わない。
- ▷ 個人情報を提供することになるので、業者には連絡しない。
- ▷ 安易に「はい」、「ENTER」などをクリックしたり、アプリをダウンロードしたりしない。



〈対策〉

- ▷ 通信販売にはクーリング・オフは適用されない。購入前に返品規定を確認する。
- ▷ 定期購入することを前提とした商品もあるため、きちんと確認してから購入する。

〈対策〉

- ▷ 断りにくくなるので家に入れない。
- ▷ 必要なければきっぱり断る。
- ▷ 複数の業者から見積もりをもらう。



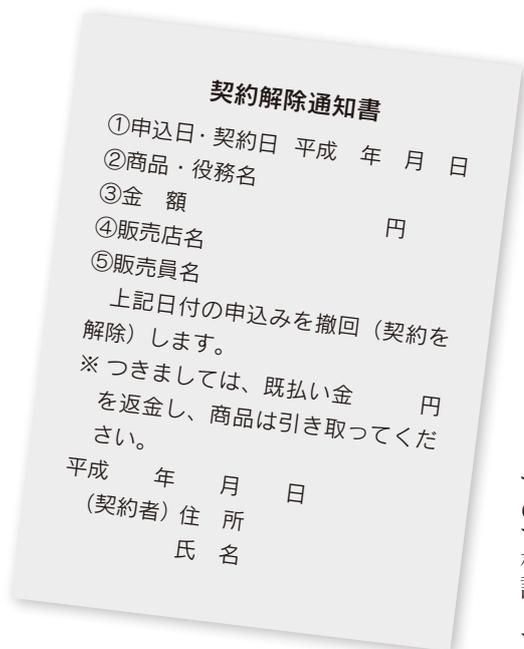
『クーリング・オフ』を知っておこう

クーリング・オフとは

クーリング・オフとは、訪問販売や電話勧誘販売、マルチ商法などで契約した場合に、一定期間であれば、無条件で契約を解除できる制度です。店舗に行ったり、広告を見たりして自分から申し込む取り引きでは、原則としてクーリング・オフはできませんが、通信販売には返品規定があります。

クーリング・オフの方法

- ① 必ず書面で行う（はがきでも可）
 - ② 期間内に通知する
 - ③ クレジット契約をしている場合は、販売会社と信販会社に同時に通知する
 - ④ はがきの両面をコピーする
 - ⑤ 『特定記録郵便』または『簡易書留』で送付し、コピーや送付の記録と一緒に保管しておく
- ※クーリング・オフ期間を過ぎても、契約の内容によっては解約できる場合があります。まずので相談してください。



〈はがきの記載例〉

出前講座を活用しませんか ～専門の講師を派遣します～

消費トラブルについて、専門の講師を派遣して出前講座を開催しています。平成 28 年度は、老人会や地域の集まり、小・中・高等学校で開催し、約 670 人が受講しました。

中学生からは、「契約のことを学べて良かった」、「自分も立派な消費者だということに自覚した」、「SNS 上での誤解からいじめにつながるがあるので、投稿するときは注意したい」などの感想が、高校生からは、「これから社会に出る自分たちにとって、とても大切な話だった」、「インターネットはとても便利だが、ネットを利用したトラブルや詐欺がよく起こるようになったことを再認識した」、「ネットショッピングは、クーリング・オフができないことを知らなかった」などの感想が寄せられました。



12月16日、二里小学校で開催した出前講座の様子

● テーマ・内容

- ▷ 契約の基礎知識、悪質商法の実態と対策（若者・一般向け）
- ▷ 悪質商法に対する高齢者の被害防止（高齢者向け）
- ▷ 高齢者・障害者の被害防止と早期発見（支援・見守り関係者向け）
- ▷ インターネットやスマートフォンのトラブル

各種相談窓口があります

■ 法律相談

日 時 第2・4水曜日
(要予約・☎2321333)

相談時間 午前10時～午後3時
相談時間 1人20～25分

相談員 弁護士（佐賀県弁護士会 唐津部会所属）

相談内容 法的なもの（離婚や相続、売買、賃借問題など民事事件の法律全般）

■ 司法書士相談

日 時 第1木曜日
(要予約・☎2321333)

相談時間 午前10時～正午
相談時間 1人30分

相談員 司法書士

相談内容 土地・建物の登記や相続、金銭トラブルなど

■ 公証人相談

日 時 第3木曜日
(要予約・☎2321333)

相談時間 午前10時～午後3時
相談時間 1人40分

相談員 公証人（唐津公証役場）

相談内容 遺言の作成に関する事項、相続など

■ 行政相談

日 時 第3金曜日
午前9時～正午

相談員 総務大臣委嘱の行政相談委員

相談内容 国など行政への要望や意見、苦情、暮らしの中で起こる相談



困ったときは一人で悩まず相談しよう

トラブルに遭わないためには、さまざまな知識を身につけ、正しい判断をすることが大切です。しかし、トラブルに遭ったかもしれないと感じたときは、早めに相談してください。

消費生活センターを

知っていますか

消費生活相談員

やすしともこ
安西 朋子

最近、テレビや新聞で、全国の消費生活センターに寄せられた相談が取り上げられているのをよく目にします。しかし、消費生活センターの存在を知っていて、実際に相談したことがあるとい人は少ないかもしれません。私は、相談員になる前、パソコンのトラブルに遭ったときに、友人から相談を勧められて知りました。幸い自分で

解決できましたが、どこにあるか調べたことを覚えていません。消費生活センターでは、主に消費者と事業者の間で生じる契約に関するトラブルの相談を受けています。消費生活相談の範囲は広いので、事業者から不審な電話がかかってきたなど、心配や不安に思うことがあれば、一人で悩まずに相談してください。消費生活センターで対応が難しいものでも、ほかの適切な窓口を案内できる場合があります。早い段階で相談することで、解決につながりやすくなります。身近な相談窓口として、ぜひご利用ください。

早めに相談してください

消費生活センターでは、消費生活に関する商品やサービスについての苦情・質問・相談を受け付けています。専門の相談員が、情報の提供や助言、業者とのあつせんを行い、問題解決に向けてお手伝いします。

- 伊万里市消費生活センター（市役所・1階）
0955-23-2136
日 時：月～金曜日（年末・年始、祝日を除く）
午前10時～午後4時
- 佐賀県消費生活センター（佐賀市・アバンセ）
0952-24-0999
日 時：毎日（年末・年始を除く）
午前9時～午後5時
- 消費者ホットライン
188（いやや!）
最寄りの消費生活センターにつながります。



消費生活相談のほかに

■ 人権相談

日 時 第1・3火曜日
午前10時～正午

● 相談員 人権擁護委員

● 相談内容 家庭内のもめごとや近隣のトラブル、女性・子どもに対する虐待や差別、いじめなどの人権問題

※ 法務局にも相談できます。

■ 佐賀県地方務局伊万里支局

▽ 日 時 月～金曜日 (☎232492)

午前8時30分～午後5時15分

■ 不動産相談

日 時 第2木曜日

● 相談員 一般社団法人佐賀県宅地建物取引業協会

● 相談内容 不動産（業者や契約、報酬、借地借家、手付金、登記、ローン、価格など）に関する事

■ 年金相談

（唐津年金事務所に要予約）

☎0955⑦5161

日 時 金曜日

午前9時30分～午後3時30分

● 相談員 唐津年金事務所職員

● 相談内容 年金に関する事

● 場所 市役所1階の面接室（市民ロビー前）

※ 相談場所は、市役所1階の市民相談室です（年金相談は除く）。
※ 相談は無料。秘密は厳守します。