

令和5(2023)年度上期の消費生活相談状況について

令和5(2023)年 12月21日
 栃木県生活文化スポーツ部くらし安全安心課

目次

1	相談件数の概要	1
2	年代別苦情相談件数	2
3	商品・サービス別苦情相談状況	2
4	急増した相談	4
5	特徴的な相談	8
○	消費者トラブルFAQ案内	11
○	出前講座等案内	12
○	啓発DVD案内	13
○	栃木県内の消費生活センター一覧	14

(注)本資料のデータは、国民生活センターのPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)に本登録された令和5(2023)年10月31日現在の上期(9月末)までのデータを活用している。

1 相談件数の概要

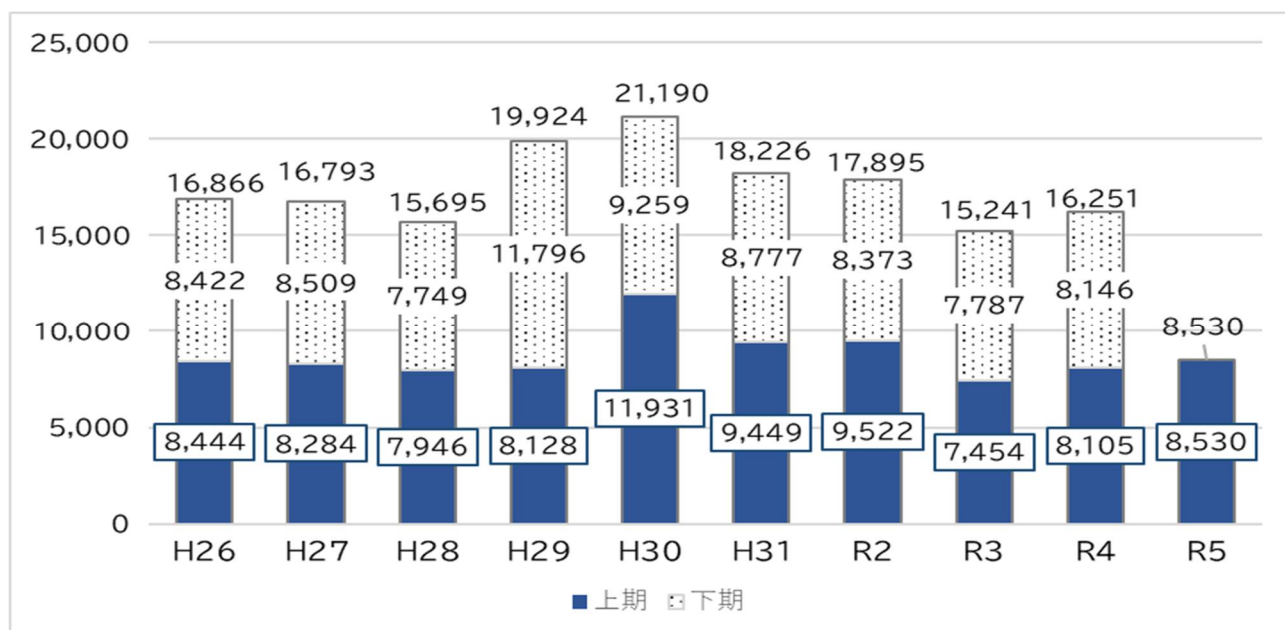
——受付相談件数は前年度同時期から微増——

令和5(2023)年度上期(4月～9月)に県内の消費生活センター(21か所)で受け付けた相談件数は8,530件で、前年度同時期から425件(5.2%)増加しました。

〔表1〕苦情相談・問合せ・要望別の相談件数の比較 (単位:件、%)

区分	令和5年度 2023 上期		令和4年度 2022 上期		比較増減	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率
合計	8,530	100.0%	8,105	100.0%	425	5.2%
苦情相談	7,693	90.2%	7,283	89.9%	410	5.6%
問合せ・要望	837	9.8%	822	10.1%	15	1.8%

〔グラフ1〕年度(上期・下期)別相談件数の推移 (単位:件)



2 年代別苦情相談件数

——40歳代以上の中高年齢層で増加——

〔表2〕は、契約当事者の年代別の構成比を表し、併せて前年度同時期と件数を比較したものです。

令和5(2023)年度上期の相談を年代別構成比で見ると、70歳以上が23.4%(1,798件)と最も高く、次いで60歳代の16.5%(1,266件)、50歳代の16.2%(1,246件)と、年代が上がるごとに高くなっています。

また、30歳代以下の相談件数は減少しており、特に20歳代は12.9%減となっています。

〔表2〕契約当事者の年代別件数

(単位:件、%)

	令和5年度上期 2023		令和4年度上期 2022		比較増減	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率
17歳以下	103	1.3	111	1.5	▲8	▲7.2
18・19歳	83	1.1	86	1.2	▲3	▲3.5
20歳代	580	7.5	666	9.1	▲86	▲12.9
30歳代	660	8.6	683	9.4	▲23	▲3.4
40歳代	946	12.3	871	12.0	75	8.6
50歳代	1,246	16.2	1,159	15.9	87	7.5
60歳代	1,266	16.5	1,139	15.6	127	11.2
70歳以上	1,798	23.4	1,627	22.3	171	10.5
その他・不明	1,011	13.1	941	13.0	70	7.4
合計	7,693	100.0	7,283	100.0	410	5.6

3 商品・サービス別苦情相談状況

(1) 商品・サービス別苦情相談件数

〔表3〕は、苦情相談件数の上位10商品・サービスについて、前年度同時期と比較したものです。

自動車に関する相談が、大手中古車販売店の報道の影響を受け、前年度同時期より88件増えて276件になり、順位が13位から6位に上がりました。

〔表3〕苦情相談件数の上位10商品・サービス

(単位:件、%)

令和5年度上期 2023					令和4年度上期 2022			
順位	商品・サービス名	件数	前年増減	増減率	前年順位	順位	商品・サービス名	件数
1	商品一般	1,006	159	18.8%	1	1	商品一般	847
2	化粧品	417	△40	△8.8%	2	2	化粧品	457
3	役務その他	412	86	26.4%	3	3	役務その他	326
4	工事・建築・加工	308	△9	△2.8%	4	4	工事・建築・加工	317
4	融資サービス	308	30	10.8%	5	5	融資サービス	278
6	自動車	276	88	46.8%	13	6	インターネット通信サービス	277
7	レンタル・リース・貸借	267	48	21.9%	7	7	レンタル・リース・貸借	219
8	インターネット通信サービス	232	△45	△16.2%	6	8	理美容	211
9	健康食品	210	15	7.7%	11	9	他の教養・娯楽	209
10	娯楽等情報配信サービス	196	△7	△3.4%	10	10	娯楽等情報配信サービス	203

(2) 上位5商品・サービスの相談事例

ア 商品一般

【商品の分類を特定できないもの(迷惑メールや不審な電話、覚えのない荷物や架空請求に関する相談を含む。)]

- ・ スマートフォンに宅配業者から不在通知メールが届いたので、メールの添付ファイルを開き、自分の名前、住所、電話番号を入力した。クレジットカード情報を入力する画面が表示されたので不審に思い、宅配業者に電話をかけて確認したところ、宅配業者から詐欺メールだと言われた。個人情報を入力してしまったので悪用されることが不安だが、どうしたらよいか分からない。

イ 化粧品

【基礎化粧品、シャンプーなど】

- ・ スマートフォンで初回1,980円の育毛剤の広告を見つけ、1回だけのつもりでコンビニ後払い決済で申し込んだ。商品が届き、商品代を支払った。しばらくたってから、2回目の商品が届いたが、自分では、定期コースは契約したつもりはないので2回目の商品を受け取らず解約したい。業者に解約の電話をかけたが、混み合っていてつながらない。どうしたらよいか。

ウ 役務その他

【廃品回収サービス、申請代行サービス、仕事紹介登録サービスなど】

- ・ パソコン関係のことで分からないことがあったので、インターネットで初回限定500円の質問サイトを利用し、その際500円の支払いのためクレジットカード情報を登録した。後日気がつくと質問サイト運営会社から4,500円の引き落としがされていた。初回限定の利用だったはずが、継続利用登録されており納得できない。どのように対処すればよいか。

エ 工事・建築・加工

【新築工事、増改築工事、屋根工事、壁工事、塗装工事、電気工事など】

- ・ 「近所で工事をしており、お宅の前を通りかかったら、屋根瓦がずれているのが気にかかり訪問した。今なら棟瓦の針金留め修理を一ヶ所5,500円で行うので点検しないか。」と突然自宅を訪れた業者に勧められた。妥当な金額だと思い点検を受けたところ、「瓦の下の防水シートが破れていて雨どいも変形している、そのまま放置すると大変なことになる。」と言われた。思ってもいないことだったので動転していたところ、業者から「本来なら240万円かかるが、近くで工事をしており足場代が安く済む分40万円値引きして200万円で工事ができる。」と持ちかけられ、その場で承諾し契約書に署名した。しかし、落ち着いて考えてみると、今まで雨漏りは一度も無く、工事代金が高額なので、クーリング・オフをしたい。やり方を教えて欲しい。

オ 融資サービス

【各種ローン、フリーローン・サラ金など】

- ・ スマートフォンで貸金の広告を見て、SNSで連絡し、2万円を借りたが、借りた先はヤミ金だったらしく、会社なのか個人なのかもわからず、連絡手段はSNSだけである。返済できずにSNSの通話で問い合わせたところ、「30万円返済する必要がある。」と言われた。どのように対処すべきだろうか。

(3) 契約当事者の年代別に見た上位5商品・サービス

——「化粧品」、「理美容」など「美」に関する商品が全世代でランクイン——

〔表4〕は、契約当事者の年代別に苦情相談の商品・サービス別件数をまとめたものです。

全ての年代で、「化粧品」や「理美容」など「美」に関する商品やサービスへの相談が多く寄せられています。

〔表4〕契約当事者の年代別苦情相談上位5商品・サービス

(単位:件、%)

年代	苦情相談 総件数	1位 (1位の比率)		2位 (2位の比率)		3位 (3位の比率)		4位 (4位の比率)		5位 (5位の比率)			
		17歳以下	103	他の教養・ 娯楽	48 (46.6%)	化粧品	12 (11.7%)	健康食品	8 (7.8%)	娯楽等 情報配信 サービス	7 (6.8%)	玩具・遊具	5 (4.9%)
18・19歳	83	他の教養・ 娯楽	10 (12.0%)	理美容	7 (8.4%)	商品一般	7 (8.4%)	紳士・婦人 洋服	6 (7.2%)	自動車	5 (6.0%)	役務 その他	5 (6.0%)
20歳代	580	理美容	60 (10.3%)	商品一般	50 (8.6%)	役務その他	37 (6.4%)	内職・副業	33 (5.7%)	レンタル・ リース・貸 借	30 (5.2%)		
30歳代	660	商品一般	45 (6.8%)	融資サービス	39 (5.9%)	自動車	38 (5.8%)	レンタル・ リース・貸 借	36 (5.5%)	化粧品	26 (3.9%)		
40歳代	946	商品一般	87 (9.2%)	化粧品	62 (6.6%)	役務その他	53 (5.6%)	自動車	52 (5.5%)	融資サービ ス	50 (5.3%)		
50歳代	1,246	商品一般	129 (10.4%)	化粧品	97 (7.8%)	自動車	63 (5.1%)	融資サービス	61 (4.9%)	役務 その他	60 (4.8%)		
60歳代	1,266	商品一般	180 (14.2%)	化粧品	109 (8.6%)	工事・建築・ 加工	74 (5.8%)	融資サービス	49 (3.9%)	インターネッ ト通信サー ビス	48 (3.8%)		
70歳以上	1,798	商品一般	339 (18.9%)	役務その他	98 (5.5%)	工事・建築・ 加工	97 (5.4%)	インター ネット通信 サービス	76 (4.2%)	化粧品	71 (3.9%)		

4 急増した相談

今年度上期は「屋根工事の点検商法」、「訪問購入」、「中古車販売」に関する苦情相談件数が急増しました。

(1) 「屋根工事の点検商法」及び「訪問購入」について

今年度上期は、高齢者を中心に自宅にいて消費者トラブルに巻き込まれる「屋根工事の点検商法」や「訪問購入」に関する相談が急増しました。

ア 屋根工事の点検商法に関する苦情相談について(関連記事 3 ページ参照)

【点検商法とは】

「近所で行う工事の挨拶に来た」などと言って突然訪問し、「屋根瓦がずれているため無料で点検してあげる」と言って点検した後、「このままだと瓦が落ちて危険だ」などと不安をあおって工事の契約をする手口です。

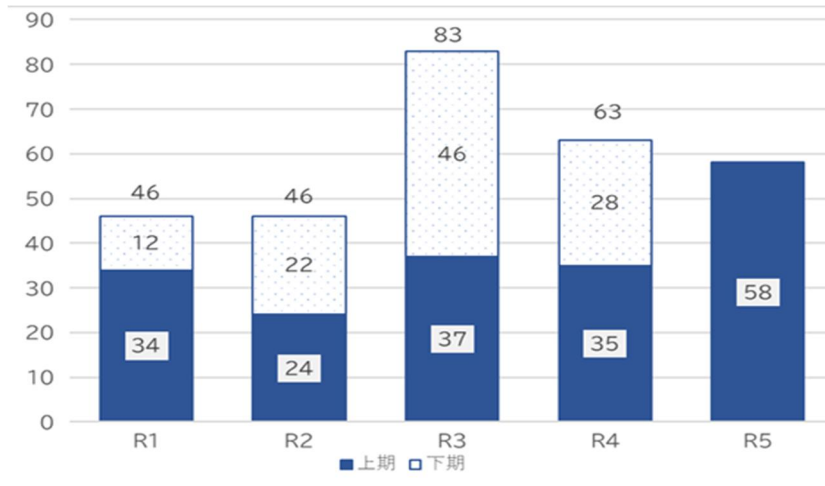
【相談件数】

今年度に入り、「屋根工事の点検商法」に関する相談が増加しています。今年度上期の相談件数は58件で、前年度同時期と比べると23件(65.7%)の増加となっています。〔グラフ2〕

契約当事者の年代別に相談件数を見ると、50歳以上の中高年齢層が相談件数の8割を超え、特に70歳代の相談件数が17件(29.3%)となっています。〔グラフ3〕

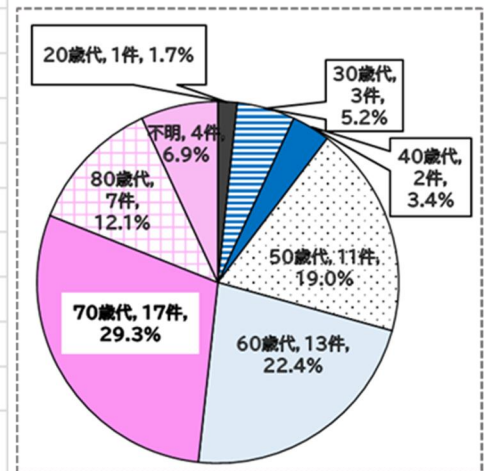
〔グラフ2〕 屋根工事の点検商法の苦情相談件数推移

(単位: 件)



〔グラフ3〕 屋根工事の点検商法契約当事者

年代別相談件数(R5 上期)



【相談事例】

- ・ 突然訪問した業者から「屋根瓦が落ちそうだ。無料で点検する。」と言われ、点検してもらったところ、「このままでは危険だから工事をした方がよい。」と高額な工事の見積書を渡された。あまりにも高額なので解約しようとしたが、解約できないと言われ、代わりに作業メニューを減らして減額してもらった。ところが、工事後に雨漏りが生じ、業者に連絡をしたところ、「減額をした代わりに防水シートを省略した。」と言われた。工事代金を返金して欲しい。
- ・ 数ヶ月前「雨どいが壊れている。火災保険で修理しないか。」と訪問してきた業者に雨どいの修理を依頼し、修理費用は火災保険の給付金を充てた。その業者が修繕箇所の点検に来た際、今度は「屋根が壊れているので火災保険で修理しないか。」と言われ、出された書類を点検確認書類と思い記入した。後日「屋根工事を依頼された。」と業者の訪問を受け、自分では点検確認の書類だと思っていたものが工事請負契約書だったと知った。火災保険も申請していないし、料金も高額だから工事をしたくない。どうしたらよいのか。

【消費者へのアドバイス】

- ・ 突然訪問してきた業者には無料でも安易に点検させないようにしましょう。
- ・ 無料で点検してもらったからといって業者に引け目を感じる必要はありません。すぐに契約せず、別の業者から見積もりを取ったり、家族に相談したりして、十分に検討しましょう。
- ・ 「保険が使える」という言葉に気をつけましょう。虚偽の理由で保険金を請求すると「詐欺」に該当するおそれがあります。
- ・ クーリング・オフや取消しができる場合もあります。不安に感じたら消費生活センターにご相談ください。

イ 訪問購入に関する苦情相談について

購入業者が不用品を買い取ることを口実に自宅を訪問し、貴金属等を強引に買い取るというトラブルに関する苦情相談が高齢者を中心に多く寄せられています。

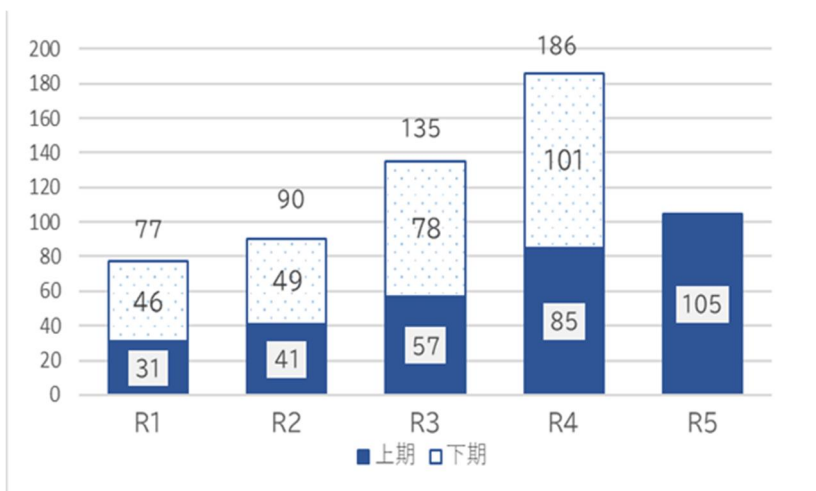
【相談件数】

訪問購入に関する苦情相談件数が年々増加してします。今年度上期は105件で、前年度同時期に比べると20件(23.5%)増加しました。〔グラフ4〕

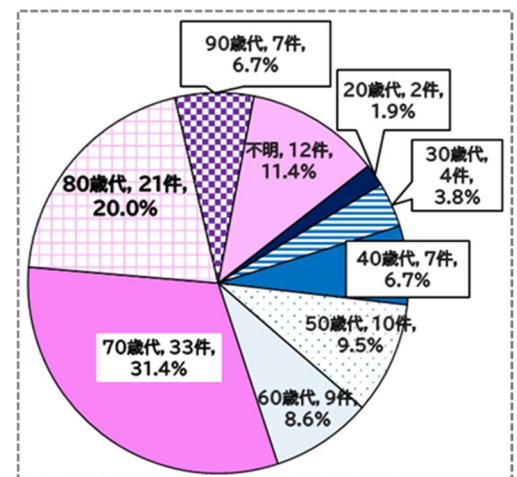
契約当事者の年代別に相談件数を見ると、特に70歳以上の高齢者に多く、70歳代33件(31.4%)、80歳代21件(20.0%)、90歳代でも7件(6.7%)の相談がありました。〔グラフ5〕

〔グラフ4〕 訪問購入の苦情相談件数推移

(単位:件)



〔グラフ5〕 訪問購入の契約当事者年代別相談件数(R5 上期)



【相談事例】

- ・ 祖母が、突然訪ねてきた業者に指輪を買い取られた。契約書を見ると18金の指輪を現在の市場価格よりずっと低い価格で買い取られている。祖母は認知症なので家族が祖母の代わりにクーリング・オフをするため業者に電話をかけているが繋がらない。詐欺だと思う。どうすればよいか。
- ・ 靴を買い取りに来た業者に、アクセサリーの売却を執拗に迫られたが断ったところ「明日また来る。」と言われた。業者は名刺を置いていかなかったので、連絡先がわからない。どうしたらよいか。

【消費者へのアドバイス】

- ・ 突然訪問してきた購入業者を家に入れないようにしましょう。
- ・ むやみに貴金属があることを教えない、見せない、触らせないようにしましょう。
- ・ 売りにたくない貴金属の売却を迫られても、きっぱり断りましょう。
- ・ 購入業者から交付された書面には、**物品の種類や特徴、購入価格、クーリング・オフ等**が記載されているかしっかり確認しましょう。
- ・ 引き渡しても契約後 8 日以内にクーリング・オフすることにより物品を取り戻せますが、違うものが戻ってきたというトラブルがあるので、よく検討してから契約しましょう。
- ・ 不安を感じたら消費生活センターにご相談ください。

(2) 中古車に関する苦情相談について

大手中古車販売店の不正について大きく報道された影響もあり、今年度上期は中古車に関する相談が急増しました。

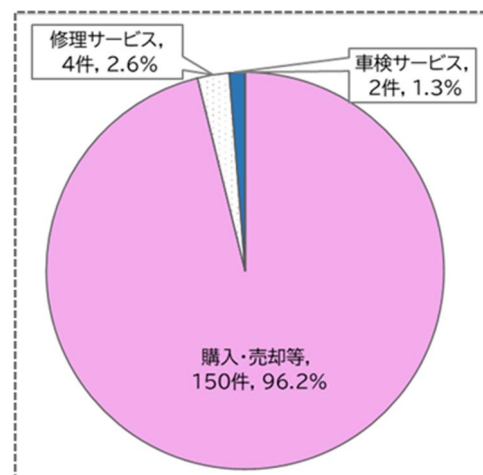
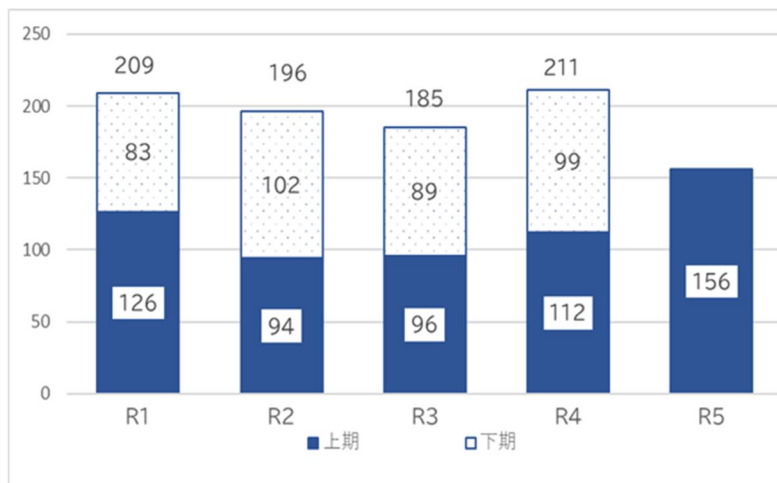
【相談件数】

今年度上期の中古車に関する苦情相談件数は156件で、前年度同時期 112件から44件(39.3%)増加しました。〔グラフ6〕

中古車に関する今年度上期の苦情相談を内容別に見ると、購入・売却等に関する相談が150件と全体の96.2%を占めます。〔グラフ7〕

〔グラフ6〕中古車の苦情相談件数推移

〔グラフ7〕中古車の内容別苦情相談件数
(R5 上期)



【相談事例】

- インターネットで中古車を見つけ、情報を掲載している中古車販売店に出向いたが、車は他店にあるとのことだった。契約しないと車は他店から運べないと言われたため、現物を確認せずに契約した。納車後写真ではわからなかった傷が多数あったため、販売店に苦情を伝えたが、傷のうちに入らないと言われ取り合ってもらえなかった。クーリング・オフしたいが可能か。
- 車の売却マッチングサイト(査定一括サイト)に自分の車の情報を登録したところ、業者から電話があり、電話口で無料査定による買取り価格が提示され、後日自宅を訪問すると言われたので承諾した。訪問した業者から電話口の無料査定で契約は成立したと言われたが、自分は訪問時に車を業者が実際に見て正式な契約となると思っていたため、業者の言い分に納得できずキャンセルを申し出たところ、高額なキャンセル料を請求された。
- 軽自動車を売却しようと近くの業者に行き査定を受けたところ「80万円で買い取る。」と言われ契約した。代金の振込予定日になっても入金がなかったので業者に架電したところ、「事故車だとわかったので査定額から差引きし、買取額は最初に提示した金額から30万円減額する。」と言われた。契約時に後から不具合が発覚した場合でも査定額が下がらないオプション契約をしたのに不満だ。解約を申し出たところ、それまでにかかった経費を請求すると言われた。支払わなければならないのか。

【消費者へのアドバイス】

- 査定の場では契約せず、よく考えてから契約しましょう。**
車の売却はクーリング・オフの対象外です。業者から契約を急かされてもその場で契約せず、複数の業者から見積もりを取るなど、十分に検討しましょう。
- キャンセル条項など契約書の内容を確認しましょう。**
特にキャンセル料に関しては、金額とともに、どの時点から発生するか等についても理解した上で契約することが重要です。
- 修復歴や事故歴を事前に適切に告げていた場合、契約後の修復歴等を理由とした契約の解除や減額には応じる必要はありません。**
ただし、車両に「隠れた瑕疵(かし)」があって、契約時に消費者が故意または過失により、事業者에게これを告げなかった場合、事業者は消費者に対し、契約不適合責任に基づいて減額請求や契約解除を求めることができます。
- トラブルになったときは、消費生活センターや事業者団体の相談窓口などに相談しましょう。**

JPUC 車売却消費者相談室(無料)

車買取の事業者団体である一般社団法人日本自動車購入協会(JPUC)は、車の売却に関する無料相談窓口を設置しています。

*電話番号:0120-93-4595 受付時間:平日9:00-17:00

5 特徴的な相談

ここでは、今年度上期に寄せられた相談の中で、ここ数年増加傾向にあり、特に注意喚起したい消費者トラブルをご紹介します。

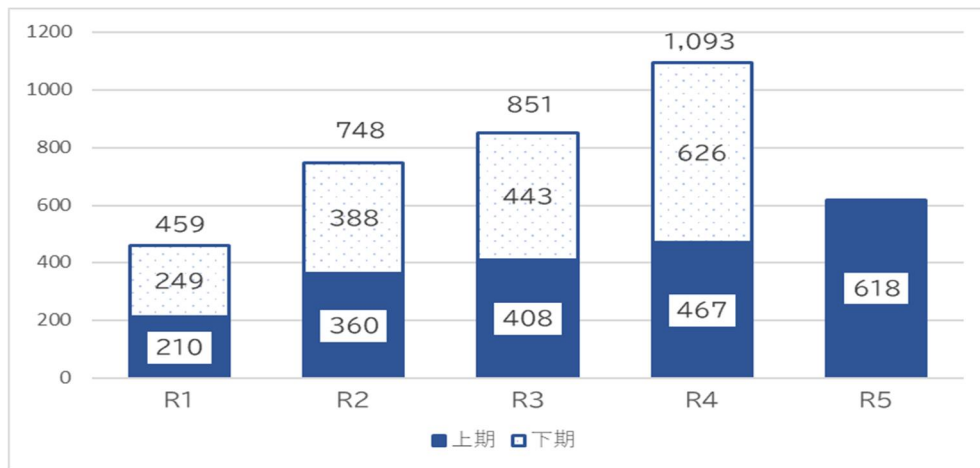
(1) SNSをきっかけにした消費者トラブルについて

【相談件数】

SNS に関する消費者トラブルの相談は年々増加しており、今年度上期の苦情相談件数は618件で、前年度同時期の467件から151件増加しました。その中でもSNSをきっかけにした定期購入や偽サイトに関するトラブルは、同様の手口で被害にあっている相談が多く、次のような特徴がある場合には注意が必要です。〔グラフ8〕

〔グラフ8〕 SNS の苦情相談件数推移

(単位:件)



ア 定期購入

【相談件数】

今年度上期のSNSをきっかけにした定期購入トラブルに関する苦情相談は158件で、SNSに関する苦情相談のうち25.6%を占めています。

【相談事例】

- ・ SNSを見ていた時にポップアップした広告に、美容液が「初回980円、回数縛りなし」と表示されていたので定期購入ではないと思って注文した。初回商品が届き、支払はコンビニエンスストアで決済した。2週間後、2回目の商品が届いたが注文した覚えがないので受取拒否をした。しかし、その後、後払い手数料を含めて12,084円の請求書が届いたことで定期購入で注文していることを知った。定期購入で注文したつもりはなかったので、業者に電話をしたところ、4回購入が条件の定期購入のため、4回購入するまでは解約できないと言われたが納得できない。

【定期購入トラブル相談の特徴】

- ・ 「初回限定価格」や「お試し価格」などの表示が強調された広告から注文したケース
SNS上の広告には、「初回限定価格」や「お試し価格」などと、通常価格よりも低価格で購入できることを強調した広告があります。このような広告の中には定期購入であることがわかりにくく表示してあるものもあり、定期購入だと気づかずに申し込んでしまうケースが多く見受けられます。
また、安くなる初回だけ購入し、2回目以降を解約しようとしたら、通常価格との差額を請求されたという相談も多数あります。

- ・ **1 回だけのつもりが2回目の商品が送られてきたケース**

「1回しか注文したつもりはないため、2回目の商品を返品していいか。」という相談があります。このような場合、気づかぬうちに定期購入として申し込んでしまっている可能性があるため、必ず問い合わせ確認が必要です。

定期購入となっている場合、返品しても解約したことにはなりません。解約手続きをせずに返品してしまうと、送料を請求されたり、3回目の商品が届いたり被害が拡大してしまうおそれがあります。

イ 偽サイト

【相談件数】

今年度上期のSNSをきっかけにした偽サイトに関する苦情相談は25件で、毎年一定数の相談が寄せられています。

【相談事例】

- ・ SNSでA百貨店の閉店セールという広告を見つけサイトにアクセスした。ブランド品のバッグや靴、アクセサリが通常よりも安かったため、バッグ2点、靴1足、アクセサリ1点の計4点、合計60,000円を自身の住所、氏名、電話番号、メールアドレスを入力して注文した。支払方法は「代金引換」と指定されていた。その後、A百貨店のホームページを見たところ、「当社および当社店舗名を名乗る不審なショッピングサイト広告について」という記載があり、偽サイトに注文したことがわかった。今後、どのように対処すればよいか。

【偽サイトトラブル相談の特徴】

- ・ 「閉店セール」や「特別価格」とうたっている広告から偽サイトに案内されるケース
「閉店セール」や「特別価格」とうたっている広告から高価な商品を大幅な値下げをして販売しているサイトに誘導され、被害に遭ってしまう相談が多く寄せられています。
- ・ **支払方法が限定的であるケース**
支払方法が、指定された個人名義の口座への前払いのみであったため不審に思ったという相談が増えています。
このように、偽サイトでは支払方法がクレジットカードのみ、銀行口座等への前払いのみ、代金引換サービスのみなど、限定されている場合が多く見受けられます。

【消費者へのアドバイス】

- ・ 初回限定価格などの表示がある場合には、定期購入が条件ではないか契約内容をよく確認しましょう。
- ・ 契約内容の記録のため、注文時の画面やメールをスクリーンショット等により保存しておきましょう。
- ・ 返品しても解約したことにはならないため、必ず事業者が定める解約手続きをとりましょう。
- ・ 解約の電話がつながりにくい場合、曜日や時間帯を変えながらあきらめず連絡しましょう。
- ・ 通信販売はクーリング・オフの対象外であり、解約・返品は基本的には事業者側の規定に従う必要があります。注文前に、解約・返品特約を確認しましょう。
- ・ 通常価格よりも著しく低価格で販売されている場合は、URL や文章に不審なところがないかなどに注意し、公式サイトであるかよく確認しましょう。
- ・ 偽サイトの多くは支払方法が限定的となっています。支払方法にも注意しながらよく確認しましょう。

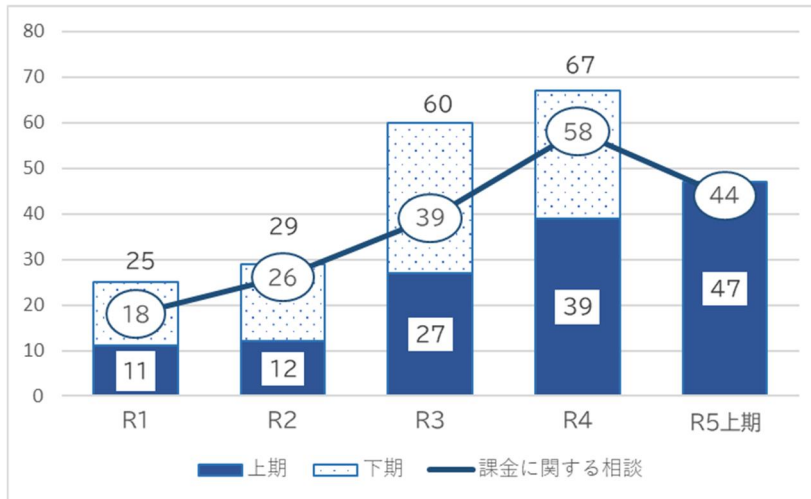
(2) 未成年者のオンラインゲームトラブル

今年度上期は、未成年者が保護者等親族のカードを使い、オンラインゲームで高額課金をするなどの苦情相談が増加しました。

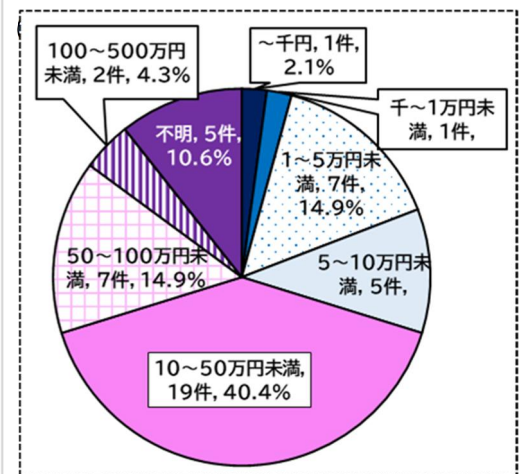
【相談件数】

今年度上期の未成年者のオンラインゲームに関するトラブルの苦情相談は47件で、前年度同時期39件から8件(20.5%)増加しました。そのうちの44件(93.6%)が課金に関する相談で〔グラフ9〕、課金金額が10～50万円未満の相談が19件(40.4%)でした。〔グラフ10〕

〔グラフ9〕 未成年者のネットゲームの苦情相談件数推移
(単位:件)



〔グラフ10〕 未成年者のネットゲームの購入契約金額別相談件数(R5 上期)



【相談事例】

- ・ 10歳未満の息子に外出先で私のスマートフォンを使わせた時に、息子が自分のフェイスID(注1)を作って、自由にスマートフォンのロックを解除できるようにしてしまい、私が目を離れた際に、スマートフォンでゲーム課金をして遊んでいたようだ。スマートフォンの決済メールで息子が課金していたことに気がつき、プラットフォーム事業者(注2)に取消申請したが認められなかった。息子は未成年なので取消して欲しい。
- ・ 中学生の子どもが、私のクレジットカードを使用して数ヶ月前からオンラインゲームで課金して遊んでいた。子どもからは課金されても後で返金されるからと言われ、カードの使用を承認していた。先日クレジットカード会社から請求があり、高額だったため慌ててプラットフォーム事業者に取消しを依頼したが認められなかった。どうしたら取り消してもらえるだろうか。

注1:スマートフォンの顔認証のこと。登録した顔をスマートフォンに内蔵されているカメラに向けることで、ロック解除などを行える。

注2:インターネット上で企業や個人に対してサービスやシステムを提供、または運営する事業者を意味する。

【消費者へのアドバイス】

未成年者が保護者の承諾なくオンラインゲームの課金をしてしまった場合は、未成年者契約の取消しが可能な場合があります。しかし、保護者のアカウントでオンラインゲームの課金をした場合や、子どもがゲーム内で年齢確認画面があるのに成人と偽って登録した場合などは、プラットフォーム事業者やゲーム会社が子どもだと認識できないため、取消しや返金に応じてもらえないことがあります。そのため、子どもが高額課金しないように、あらかじめ家庭での対策が必要です。

- ・ オンラインゲームで課金する場合のルールを家族で話し合しましょう。
- ・ 子どもが無断でクレジットカード等を使わないように管理しましょう。
- ・ 保護者のアカウントを使わず、「ペアレンタルコントロール」(注3)を利用しましょう。
- ・ 保護者のパソコンやスマートフォンを子どもが勝手に利用して遊ぶことも想定して、保護者が子どもの「課金を防ぐ」「課金に気づく」ために、事前に保護者のアカウントの設定内容を確認し、容易に課金できないようにしましょう。

注3:子どものスマートフォンやパソコンの利用方法を、保護者が管理する機能をいう。例えば、利用時間の制限、子どもにとって不適切なサイトや動画の閲覧制限、アプリのダウンロード制限などを、保護者の端末で設定することが可能。

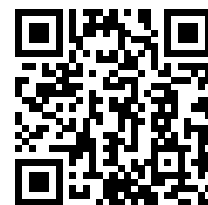
消費者トラブル FAQ をご利用ください

国民生活センターは、令和 5(2023)年 4 月に「消費者トラブル FAQ サイト」を開設しました。このサイトは、消費者トラブルに遭われた方に対して、FAQ(frequently asked questions)形式で、トラブル解決を支援する情報を提供するとともに、相談窓口等を案内するものです。

消費者トラブルに遭われた方が、時間や場所を問わず、まずはご自身で解決方法を調べ、そしてご自身で解決できるようお手伝いします。ご利用される場合は下記 URL にアクセスしてください。

[URL:https://www.faq.kokusen.go.jp/](https://www.faq.kokusen.go.jp/)

(国民生活センターHP内)



無料

出前講座等のご案内

消費者トラブルの未然防止のために、ぜひ、ご利用ください！

〔令和5年12月 栃木県くらし安全安心課〕

No.	事業名等	事業概要	実施時期	対 象					
				小学校	中学校	特別支援学校	高等学校	学校等(短大・専門学校等を含む)	(一) 高齢者(一般)
1	くらしのセミナー(出前講座)	消費生活センターの相談員等により、最近の悪質商法の手口と対応方法などについての講座を実施	通年(希望に応じて実施可)	○	○	○	○	○	○
2	金融広報アドバイザー派遣(出前講座)	ものやお金、金融(金融商品の特徴や年金、税金等)、経済・社会の仕組みなどの講座を実施(おこづかいゲームを組み入れることも可)	通年(希望に応じて実施可)	○	○	○	○	○	○
3	消費者カレッジ(専門家派遣)	社会経験が乏しい若者は悪質業者のターゲットになりやすいため、消費者トラブルについて知ってもらう講座等を実施	通年(希望に応じて実施可)	/	/	/	○	○	○
4	高齢者・障害者支援者養成講座(出前講座)	高齢者・障害者を見守る立場にある人(介護事業所職員、民生委員・児童委員等)を対象に、消費者被害の実態、見守りについて講演※平日の夜間、休日等の対応も可	通年(希望に応じて実施可)	/	/	/	/	/	○
5	啓発演劇(出前講座)	県内の小中学校を巡回公演している「らくりん座」により消費者被害防止の演劇を上演【児童・生徒・障害者向け】15分【一般・高齢者向け】30分	5~2月(希望に応じて実施可)	○	○	○	/	/	○
6	教員のための消費者教育セミナー(オンデマンド)	学校における消費者教育の推進のため、県内の教育現場で消費者教育を実践していただける方を対象に授業(指導)・講座の参考となる内容をオンデマンド配信	R5.11.8 ~ R6.1.14	○(授業等)	○(授業等)	○(授業等)	○(授業等)	○(授業等)	/
7	かしこい消費者講座(オンデマンド)	安心して消費生活を送るために知っておきたい基礎知識から今話題のテーマまで、全5テーマをオンデマンド配信	R5.12.22 ~ R6.2.29	/	/	/	○	○	○
8	消費者教育のためのリーフレット配布	授業にも活用できるリーフレットを配布		/	○	○	○	/	/
9	その他	啓発用DVDやパネルの貸出し、啓発資料の提供など							
10	参考になるサイト	消費者教育ポータルサイト(消費者庁) https://www.kportal.caa.go.jp/ 消費者教育の推進について(文部科学省) http://www.mext.go.jp/a_menu/ikusei/syouthis その他、金融教育については金融庁や金融広報中央委員会、悪質商法については国民生活センター							

【申込み・問い合わせ先】 No.1、3~10は、くらし安全安心課 消費者行政推進室(栃木県消費生活センター) ☎028-623-2135
No.2については、栃木県金融広報委員会(くらし安全安心課内) ☎028-623-2151

い や や!
消費者ホットライン **188** に
お電話ください!



ハイ! こちら
消費生活
センターです

ー授業や消費者講座で御活用くださいー

県では若者の被害防止のための教材「若者だって狙われている！危険な消費者トラブル」を作成しました。YouTube「栃木県チャンネル」で配信しているほか、DVDの貸出も行っています。授業や消費者講座でぜひ御活用ください。



公益財団法人 消費者教育支援センター 主催
消費者教育教材資料表彰2021
優秀賞

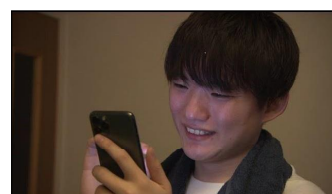


Episode1 オンラインゲーム課金トラブル (約4分)



まさかのゲーム破産？！

大学進学を機につくったクレジットカードを使い、大好きなオンラインゲームに熱中。課金を続けていたら高額な請求が…！どうしよう!?



Episode2 マルチ商法 (約6分)

こんなのあり…？

友達から、お金の増やし方を教えてくれるセミナーを紹介された。興味もあるし、話を聞くだけなら大丈夫だよな…。



Episode3 デート商法 (約6分)

ボクに訪れた甘い騙(だま)しの春

SNSで知り合った素敵な人とデート。誘われるままについていったら、何と高額なジュエリーを買わされる羽目に…！どうすればいいの!?



Episode4 美容系トラブル (約8分)

美の甘い罠

キレイになりたい! そんな一心でエステを体験。よく確認せずに契約書にサインしてしまったことでトラブルに発展!?



【お問い合わせ先】

栃木県生活文化スポーツ部 暮らし安全安心課 消費者行政推進室(栃木県消費生活センター)
電話 028-623-2135

○栃木県内の消費生活センター一覧

(令和5(2023)年12月1日現在:21センター)

センター名	電話番号	相談受付時間
宇都宮市消費生活センター	028-616-1547	電話相談 9:00~17:30 来所相談 10:00~17:30 (土・日・祝日は16:30まで)
足利市消費生活センター	0284-73-1211	月~金曜日 9:00~16:00
栃木市消費生活センター	0282-23-8899	月~金曜日(第2、第4、第5金曜日は閉所) 9:00~16:00
佐野市消費生活センター	0283-20-3015	月~金曜日 9:00~16:00
鹿沼市消費生活センター	0289-63-3313	月~金曜日 9:00~16:00
日光市消費生活センター	0288-22-4743	月~土曜日 10:00~16:00
小山市消費生活センター	0285-22-3711	月・火・木・金 9:00~15:00
真岡市消費生活センター	0285-84-7830	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
大田原市消費生活センター (大田原市、那珂川町)	0287-23-6236	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
矢板市消費生活センター (矢板市、塩谷町)	0287-43-3621	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
那須塩原市消費生活センター	0287-63-7900	月~金曜日 8:30~17:00
さくら市消費生活センター	028-681-2575	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
那須烏山市消費生活センター	0287-83-1014	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:30
下野市消費生活センター	0285-44-4883	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~17:00
上三川町消費生活センター	0285-56-9153	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
芳賀地区消費生活センター (益子町、茂木町、市貝町、芳賀町)	0285-81-3881	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
壬生町消費生活センター	0282-82-1106	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
野木町消費生活センター	0280-23-1333	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
高根沢町消費生活センター	028-675-3000	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
那須町消費生活センター	0287-72-6937	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
栃木県消費生活センター	028-625-2227	月~金曜日 9:00~16:00