

令和5(2023)年度消費生活相談状況について

令和6(2024)年6月 26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	3
4 販売購入形態別の苦情相談状況	4
5 特徴的な事例	5
○ 消費者トラブルFAQ 案内	11
○ 出前講座等案内	11
○ 啓発DVD案内	12
○ 栃木県内の消費生活センター一覧	13

(注)本資料は、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6(2024)年4月30日現在のデータを使用している。

1 相談件数の概要

(1) 相談件数

——令和5(2023)年度の相談件数は16,912件、令和4(2022)年度から4.1%増加——

令和5(2023)年度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16,912件で、前年度から661件(4.1%)増加しました。

[表1]相談件数の比較

(単位:件、%)

区分	令和5年度 (2023)		令和4年度 (2022)		比較増減	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率
合計	16,912	100.0%	16,251	100.0%	661	4.1%
苦情相談	15,332	90.7%	14,573	89.7%	759	5.2%
問合せ・要望	1,580	9.3%	1,678	10.3%	-98	-5.8%

(2) 相談件数の推移

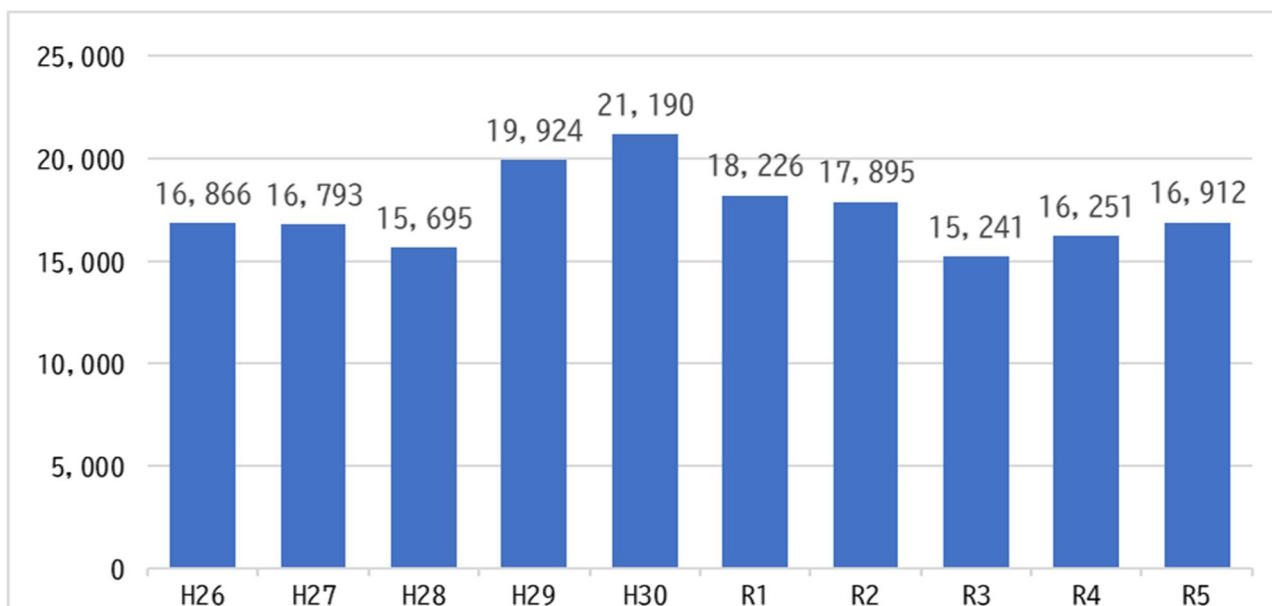
——相談件数が2年連続で増加——

相談件数は、平成30(2018)年度の21,190件をピークに減少傾向にありましたが、令和4(2022)年度から2年連続の増加となりました。

[表2]相談件数の推移

(単位:件、%)

年度	H26 (2014)	H27 (2015)	H28 (2016)	H29 (2017)	H30 (2018)	R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)	R5 (2023)
相談件数	16,866	16,793	15,695	19,924	21,190	18,226	17,895	15,241	16,251	16,912
対前年度増減率	-	△ 0.4%	△ 6.5%	26.9%	6.4%	△ 14.0%	△ 1.8%	△ 14.8%	6.6%	4.1%



2 年代別苦情相談件数

——50歳代以上の中高年齢層で増加——

[表3]は、契約当事者の年代別の構成比を表し、併せて前年度と件数を比較したものです。

令和5(2023)年度の相談を年代別構成比で見ると、70歳以上が25.1%(3,854件)と最も高く、次いで60歳代の16.1%(2,462件)、50歳代の15.8%(2,425件)と、50歳代以上が57%と相談件数の約6割となっています。

[表3]契約当事者の年代別件数

(単位:件、%)

	令和5年度 (2023)		令和4年度 (2022)		比較増減	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率
17歳以下	196	1.3%	211	1.4%	△ 15	△ 7.1%
18・19歳	150	1.0%	150	1.0%	0	0.0%
20歳代	1,191	7.8%	1,274	8.7%	△ 83	△ 6.5%
30歳代	1,226	8.0%	1,293	8.9%	△ 67	△ 5.2%
40歳代	1,772	11.6%	1,859	12.8%	△ 87	△ 4.7%
50歳代	2,425	15.8%	2,335	16.0%	90	3.9%
60歳代	2,462	16.1%	2,266	15.5%	196	8.6%
70歳以上	3,854	25.1%	3,317	22.8%	537	16.2%
その他・不明	2,056	13.4%	1,868	12.8%	188	10.1%
合計	15,332	100.0%	14,573	100.0%	759	5.2%

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

——順位変動も上位10商品・サービスは変わらず——

〔表4〕は、苦情相談件数の上位10商品・サービスについて、前年度と比較したものです。

前年度に定期購入トラブルを中心に1,000件を超えた3位の「化粧品」に関する相談は843件で、289件減少しました。

一方で、2位の「役務その他」に関する相談は181件増の845件、4位の「工事・建築・加工」に関する相談は182件増の743件など、大幅に増加した商品・サービスもありました。

〔表4〕苦情相談件数の上位10商品・サービス

(単位:件、%)

令和5年度 (2023)						令和4年度 (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	2,045	331	19.3%	1	1	商品一般	1,714
2	役務その他	845	181	27.3%	3	2	化粧品	1,132
3	化粧品	843	△289	△25.5%	2	3	役務その他	664
4	工事・建築・加工	743	182	32.4%	4	4	工事・建築・加工	561
5	融資サービス	592	59	11.1%	5	5	融資サービス	533
6	レンタル・リース・貸借	516	67	14.9%	8	6	インターネット通信サービス	493
7	インターネット通信サービス	486	△7	△1.4%	6	7	健康食品	476
8	自動車	467	67	16.8%	9	8	レンタル・リース・貸借	449
9	健康食品	448	△28	△5.9%	7	9	自動車	400
10	他の教養・娯楽	404	6	1.5%	10	10	他の教養・娯楽	398
合計		15,332	569	5.2%		合計		14,573

(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。)]

- ・ 携帯電話に電話番号が+(プラス)から始まる国際電話があった。名前と生年月日を聞かれた後で「未納の料金があるので、支払わなければ裁判になる。」と言われたため、詐欺の電話であることに気づき電話を切った。個人情報伝えてしまったが、今後気を付けることはあるか。
- ・ スマートフォンに「お客様が不在のためお荷物を持ち帰りました。URLからご確認ください。」というSMSが届いた。宅配業者のようだが、業者名の記載がなく、文章の間に無意味な記号が入っていたり誤字があったりと、不審な点が多い。どのように対処すればいいか。

イ 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】

- ・ ベッドの処分のため、インターネットで探した不用品回収業者に来訪を依頼した。業者から提示された見積額が広告よりも随分高額であったため依頼するか迷ったが、業者が値引きをしたので回収を依頼した。しかし、その後ベッドの処分費を調べると、今回の処分費が一般的な相場より高額だったので、いくらかでも返金して欲しい。

ウ 化粧品

【基礎化粧品、シャンプーなど】

- ・ SNSに表示された美容クリーム of 広告に、「通常価格 9,900円のところ、初回は1,980円、2回目は5,000円程度で購入でき、いつでもやめられる」という記載があり、気軽な気持ちで定期購入を申し込んだ。1回目の商品が届いた後、業者に解約の申し入れをしたところ、通常価格との差額分の支払いを求められた。業者からショッピングサイトの規約で説明済みだと言われたが、申し込んだ際に自分は気が付かなかった。通常価格との差額を支払いたくない。

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】

- ・「近所で屋根工事をしている。お宅の屋根の棟板金が浮いているのが見えた。」と言って突然業者の訪問を受けた。業者は屋根に登り、様子を見ているようだった。その後、棟板金が1センチほど浮いている屋根の写真を見せられ、「修理しないと棟板金の隙間から水が入って屋根の下の木が腐る。」と言われたので、不安になって屋根塗装と棟板金修理の契約をした。後日、業者の信用性に不安を感じたので、解約したいと電話で伝えたところ解約料を請求された。解約料を払わなければ解約できないのか。

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つけ、お金を借りた。しかし、借りた先は会社なのか個人なのか分からないヤミ金のように、連絡手段はSNSだけである。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

——「商品一般」が30歳代以上でいずれも1位に——

〔表5〕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。

「商品一般」に関する相談が全ての年代で上位5位以内となり、30歳代以上では1位になりました。相談の多くが「架空請求」や「クレジットカードの不正利用」を思わせる不審なメールや電話に関するものです。

〔表5〕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	196	他の教養・ 娯楽 102 (52.0%)	化粧品 20 (10.2%)	娯楽等 情報配信 サービス 11 (5.6%)	健康食品 8 (4.1%)	商品一般 7 (3.6%)
18・19歳	150	他の教養・ 娯楽 19 (12.7%)	理美容 13 (8.7%)	商品一般 11 (7.3%)	自動車 11 (7.3%)	娯楽等 情報配信 サービス 8 (5.3%)
20歳代	1,191	理美容 119 (10.0%)	商品一般 106 (8.9%)	役務 その他 78 (6.5%)	融資 サービス 65 (5.5%)	レンタル・ リース・賃借 64 (5.4%) 内職・副業 64 (5.4%)
30歳代	1,226	商品一般 105 (8.6%)	レンタル・ リース・賃借 80 (6.5%)	融資 サービス 71 (5.8%)	自動車 55 (4.5%)	役務 その他 52 (4.2%)
40歳代	1,772	商品一般 183 (10.3%)	化粧品 112 (6.3%)	役務 その他 90 (5.1%)	自動車 85 (4.8%)	融資サービス 82 (4.6%)
50歳代	2,425	商品一般 258 (10.6%)	化粧品 201 (8.3%)	融資 サービス 123 (5.1%)	役務 その他 113 (4.7%)	工事・建 築・加工 106 (4.4%)
60歳代	2,462	商品一般 332 (13.5%)	化粧品 224 (9.1%)	工事・建 築・加工 162 (6.6%)	役務 その他 116 (4.7%)	インター ネット 通信サービス 97 (3.9%)
70歳 以上	3,854	商品一般 636 (16.5%)	工事・建 築・加工 297 (7.7%)	役務 その他 222 (5.8%)	化粧品 180 (4.7%)	健康食品 169 (4.4%)

4 販売購入形態別の苦情相談状況

(1) 契約当事者の年代別件数

——通信販売が最多(5,142件)——

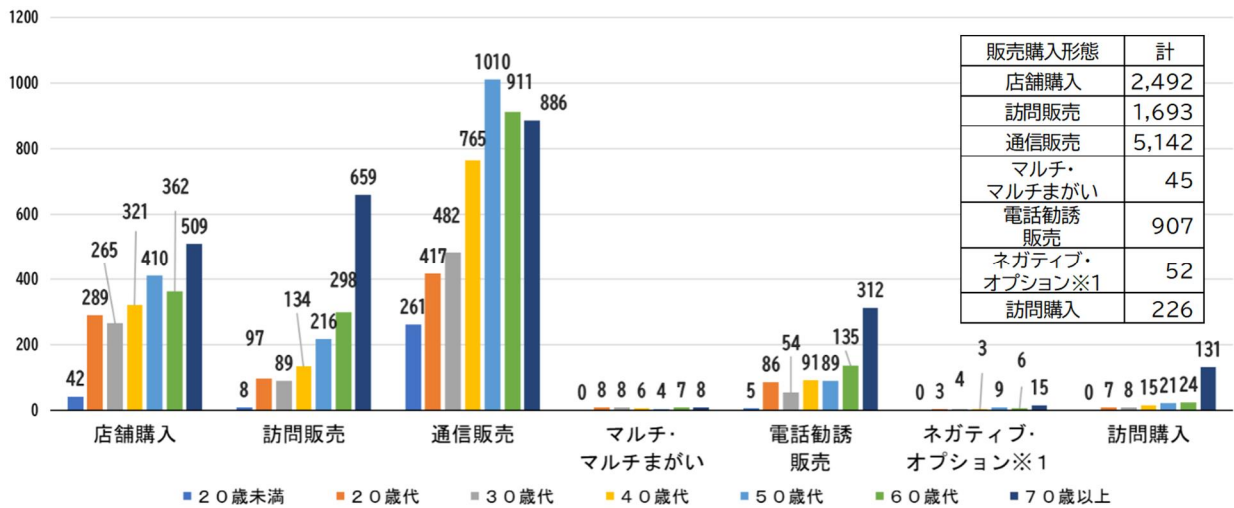
〔グラフ2〕は、契約当事者の販売購入形態別・年代別に苦情相談件数を表したものです。

全年代合計(年代不明を含む)で見ると、通信販売が5,142件と最も多く、次いで店舗購入2,492件、訪問販売1,693件となっています。

年代別に見ると、最も苦情相談件数の多い通信販売では50歳代が1,010件と最も多く、それ以外の年代からも多数の相談が寄せられています。一方で、訪問販売や電話勧誘販売、訪問購入は70歳以上からの相談が他の年代よりも特に多くなっています。

[グラフ2]販売購入形態別・年代別苦情相談件数

(単位:件)



※1 ネガティブ・オプションとは契約を結んでいないのに商品を勝手に送り付け、商品を受領したことで、支払義務があると消費者に勘違いさせて代金を支払わせようとする手口。身に覚えのない商品が届き、商品と一緒に請求書が同封されている、など。

※2 年代不明を除いたグラフであるため、表の件数とグラフの合計数は一致しない。

(2) 苦情相談件数上位3位の相談事例

ア 通信販売

- 動画共有SNSで通常だと10万円はするブランド品のネックレスが1万5千円で販売されていたため、代引き配達で購入を申し込んだ。その翌日、商品が偽物に思えたので、販売サイトに解約できるかメールで問い合わせたが返事がなかった。電話をかけてもつながらず、今ではサイトがどこにあるかわからなくなった。解約したい。

イ 店舗購入

- 中古車販売店に車検を頼んだ。車を預ける際に担当者と一緒に車の傷のチェックを行い、チェックシートに「キズなし」と書いてあることを確認して署名した。車検終了後に自宅で車を見ると、バンパーの下に傷があった。車検の時に傷を付けられたと思い、業者に電話で伝えたとこ、「バンパーの下の傷のことはチェックシートに書いてある。」と言って取り合ってくれない。チェックシートは店が保管しており、手元にはない。業者が車検の時に付けた傷なので、無料で修理してほしい。

ウ 訪問販売

- 自宅に営業員が来て、インターネット回線の切替えを勧められた。切替えの工事費はかからないと説明されたので申し込んだ。営業員が帰った後、渡されたパンフレットを読むと工事費が発生すると書かれていた。説明とパンフレットの内容が違うので解約したい。

5 特徴的な事例

(1) 近年増加している手口

ア SNSがきっかけの金銭トラブル

SNS上の広告やダイレクトメッセージ等から投資や副業を始めたところ、金銭トラブルに遭ってしまったなどの相談が急増しています。

中には、SNSで知り合った人と世間話などのやりとりから芽生えた信頼関係や恋愛感情を利用され、巧みに投資や副業を勧められるといった手口があり、多額の損失が出るまで騙されていることに気づかなかつたというケースも多くあります。

【相談の傾向】

[グラフ3]は、SNSによる詐欺的な手口に関する年代別苦情相談件数の推移を表したものです。

令和5(2023)年度のSNSによる詐欺的な手口に関する相談件数(※1)は334件で、前年度と比べると150件増加しています。

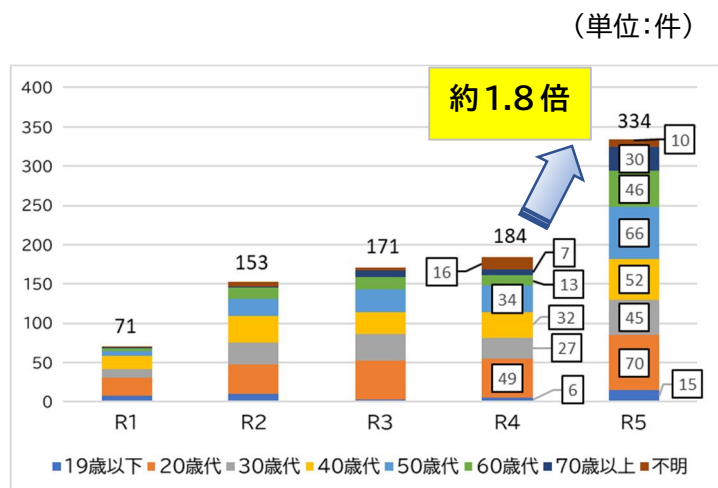
契約当事者の年代別に相談件数を見ると、令和5(2023)年度は、20歳代が70件で最多となっています。50歳代及び60歳代においては、相談件数が前年度から30件以上増加するなど幅広い年

代からの相談が寄せられています。

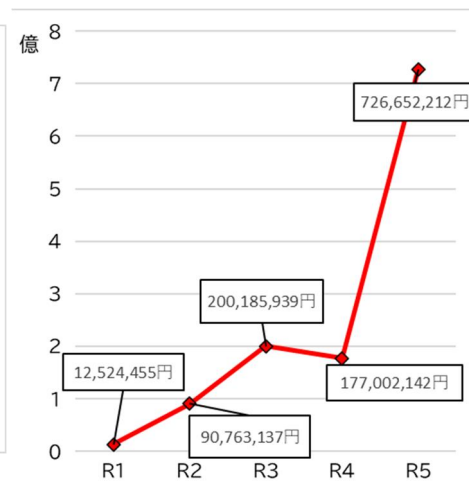
また、令和5(2023)年度のSNSによる詐欺的手口に関する相談の支払合計額は前年度から大幅に増加しており、中には被害額が1億円以上の相談が入るなど高額な被害の相談も目立ちました。〔グラフ4〕

※1 SNS に関する相談で、相談者又はセンターが相手側の「騙す」という意図を心証として強く持った相談を計上

〔グラフ3〕年代別苦情相談件数推移



〔グラフ4〕年度別支払合計額の推移
(単位:円)



【相談事例】

- ・ 芸能人が『投資で儲かる』と宣伝している会社のSNS広告を見つけ、その会社のサイトで個人情報を入力の上、何に投資するかわからずに250ドルをクレジット決済した。その後外国人から250ドルの投資先について電話があり、怪しいと思った。規約にいつでも解約できるとあったので、解約し返金してもらおうと投資会社に電話をかけたが繋がらない。クレジットカード会社に連絡したが解決しなかった。返金してほしい。
- ・ 自分のSNSのアカウントに、「後払い決済業者(※2)にあなたが私の代理で登録すると報酬を受け取れる副業をしないか」と突然見知らぬ人からメッセージが届いた。その人からは、「私が私のメールアドレスとあなたの電話番号を使い後払い決済業者に登録する。登録が終わればこのアカウントを削除する。」と説明された。不安感もあり躊躇していたら、相手の携帯電話番号を教えろと言うので信用して自分の携帯電話の番号を相手に伝えた。すると、後日、後払い決済業者から28万円の利用明細が届いた。SNSの相手からは報酬の連絡が無く詐欺のようだ。後払い決済業者からの28万円の請求はどうしたらよいのか。

※2 後払い決済とは、商品やサービスなどの購入したときではなく、手元に商品が届いてから支払いを行うキャッシュレス決済全般をいいます。広義ではクレジットカード払いを含みますが、狭義では、コード決済等スマホ決済(〇〇Pay)、キャリア決済(コンテンツ利用料などを通信量とあわせて支払う方法)、コンビニ後払いをいいます。後払い決済業者は、購入者の支払い能力を審査し、支払い能力がある場合は販売事業者購入者に代わって代金を先に支払うとともに、購入者に請求を行います。

【消費者へのアドバイス】

- ・ SNS 上でのやり取りしかしていない場合、本当に実在しているのか確認できず、トラブルが起こった際に連絡が取れなくなってしまう。さらに、相手の素性や相手の言う儲かった話の真偽を確かめることは難しく、トラブルになった際に被害を回復することは極めて困難です。
- ・ 指定された振込口座が個人名義の場合には詐欺の可能性が高いため、絶対に振り込まないでください。
- ・ 「短時間で簡単に稼げる」などといった、気軽さやメリットのみを強調している広告をうのみにしないようにしましょう。
- ・ 取引内容や作業内容が十分に理解できなければ契約しないようにしましょう。

イ「偽警告」によるサポート詐欺

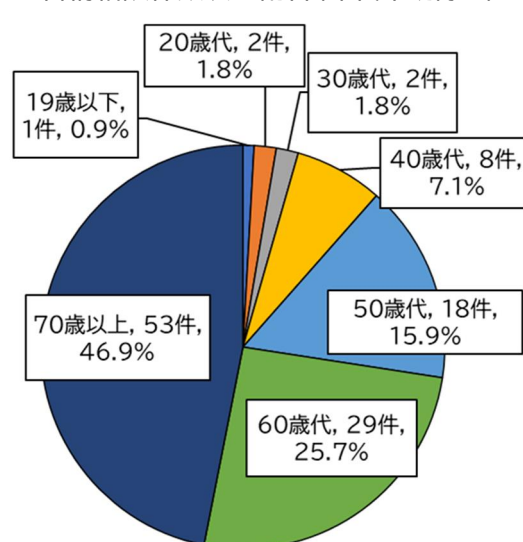
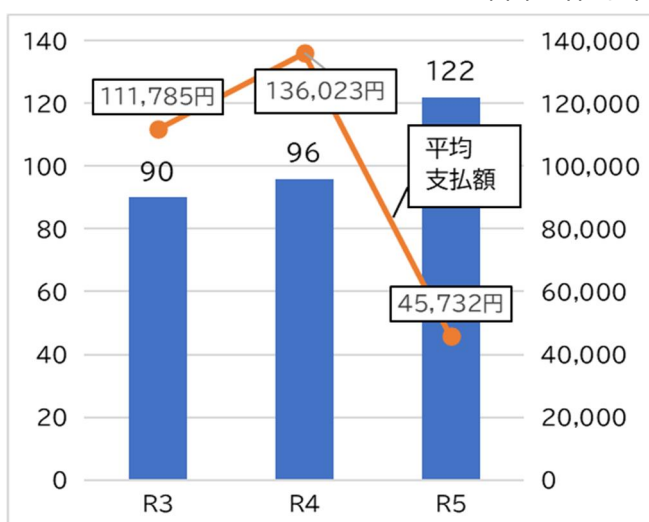
偽警告によるサポート詐欺とは、パソコンに突然「ウイルスに感染しました。」などの文言とともにサポート会社等の電話番号が表示され、電話をすると個人情報の入力やサポート費用の支払いを求められるといった手口です。警告音とともに不安をあおるメッセージが表示されることにより動揺してしまい被害に遭う消費者も少なくありません。

【相談の傾向】

令和5(2023)年度の相談件数は122件で、前年度と比べると26件増加しています。一方で平均支払額は前年度から減少しており、「表示された番号に電話してしまったが、対応者が日本語の不自由な外国人だったため不審に思い電話を切った。」というような、被害に遭わずに済んだケースも見受けられました。〔グラフ5〕

また、契約当事者の年代別に相談件数を見ると、年代が上がるにしたがって相談件数が増加しており、60歳以上が全体の約7割を占めています。〔グラフ6〕

〔グラフ5〕年度別苦情相談件数及び平均支払額の推移 〔グラフ6〕令和5(2023)年度の年代別苦情相談件数及び割合(年代不明除く)



【相談事例】

- ・ パソコンの使用中に、突然警告音が鳴り、画面にサポートデスクの案内が表示された。慌てて表示された連絡先に電話をしたところ、遠隔操作によりウイルスの除去をする代金として5万円かかると言われた。また、今後のウイルス対策のためのサポートサービスの説明を受けた。その代金3万円も含め、合計8万円をコンビニで電子マネーを購入して支払うよう指示されたが、何かおかしいのではないかと感じ、パソコンの電源を切り、電話も切った。遠隔操作をされているためパソコン内のデータや個人情報の流出が不安だ。今後どう対処したら良いか。

【消費者へのアドバイス】

- ・ パソコン利用中に突然警告画面や警告音が出ても、画面に表示されている連絡先には絶対に電話をしないでください。慌てずに、ご自身でパソコンの状態を確認しましょう。
 - ・ 自分で判断できない場合は周りの人に相談しましょう。
- ◎表示された警告画面の消去方法等、パソコンに関する技術的な相談に対してアドバイスを求める場合は、独立行政法人情報処理推進機構(IPA)の「情報セキュリティ安心相談窓口」に電話又はメールで相談しましょう。

〈問合せ先〉

- ・ 情報セキュリティ安心相談窓口(IPA:独立行政法人情報処理推進機構)
- ・ 電話番号:03-5978-7509
- ・ 相談受付時間:10:00~12:00、13:30~17:00(土曜日曜日・年末年始は除く)
- ・ メールアドレス:anshin@ipa.go.jp

ウ 電子決済サービスによる返金トラブル

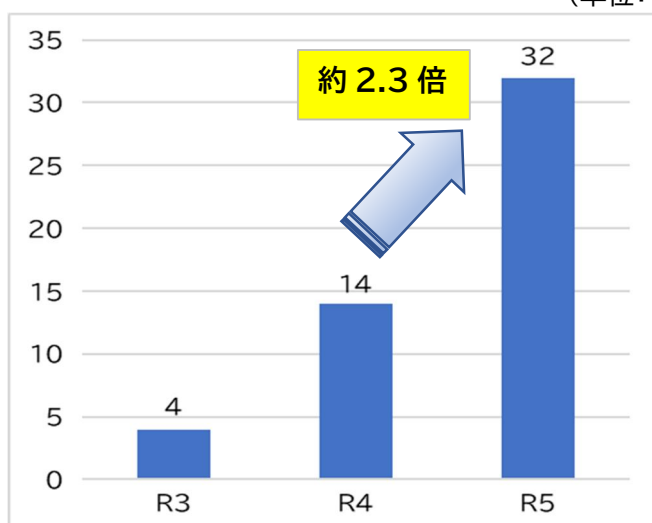
インターネット通販で商品を購入した消費者が、販売業者から「品切れで商品の準備ができなかった。決済アプリを使って返金する。」と言われ、スマートフォンで返金手続きを誘導されているうちに、いつの間にか「送金」してしまっていたという相談が急増しています。

【相談の傾向】

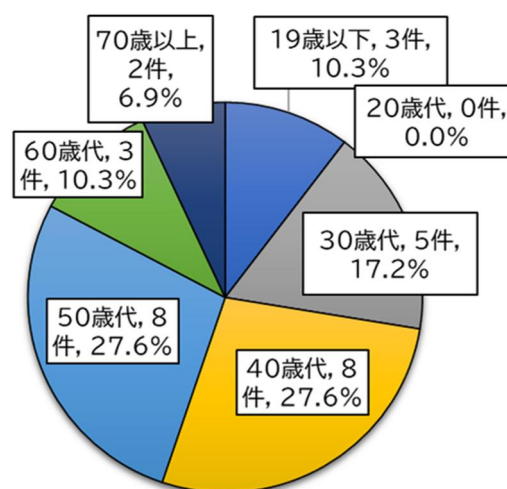
令和5(2023)年度の相談件数は32件で、前年度の14件から2.3倍に増加しています。〔グラフ7〕

契約当事者の年代別に相談件数を見ると、40歳代及び50歳代からの相談件数が多くなっています。〔グラフ8〕

〔グラフ7〕年度別苦情相談件数の推移



〔グラフ8〕令和5(2023)年度の年代別苦情相談件数及び割合(年代不明除く)



【相談事例】

- ・ インターネット通販で書籍を 8,160円で購入し、代金を外国人名の個人名義の口座に振り込んだ。「入金確認後2日後に発送する」とメールが来たが期日になっても届かないので、メールで問い合わせると「欠品しているのでメッセージアプリで返金する。」と返信があった。その後、メッセージアプリで架電があり、「QRコード決済で返金するので操作画面を共有してください。」と言われたので画面設定し、指示されたとおりに操作したが、返金ではなく相手に送金する操作のようであった。「この操作はおかしいのではないかと」というと、外国語なまりの日本語で怒鳴られ怖くなり、相手の指示に従い 8,160円を送金してしまった。すると、「操作が違うので98000という数字を入力してください。」とさらに約10万円を送金させられそうになったので電話を切った。今後どう対処したらいいか。

【消費者へのアドバイス】

- ・ ショッピングの代金を銀行振込しているにもかかわらず、返金を決済アプリで行うことは極めて不自然です。「〇〇ペイで返金します。」と言われたら注意してください。
- ・ 相手の指示に従ってスマートフォン等を操作しないようにしましょう。

(2) 高齢者を狙った悪質商法

主に高齢者から寄せられている相談のうち、増加傾向にあり、特に注意喚起したい事例をとり上げます。

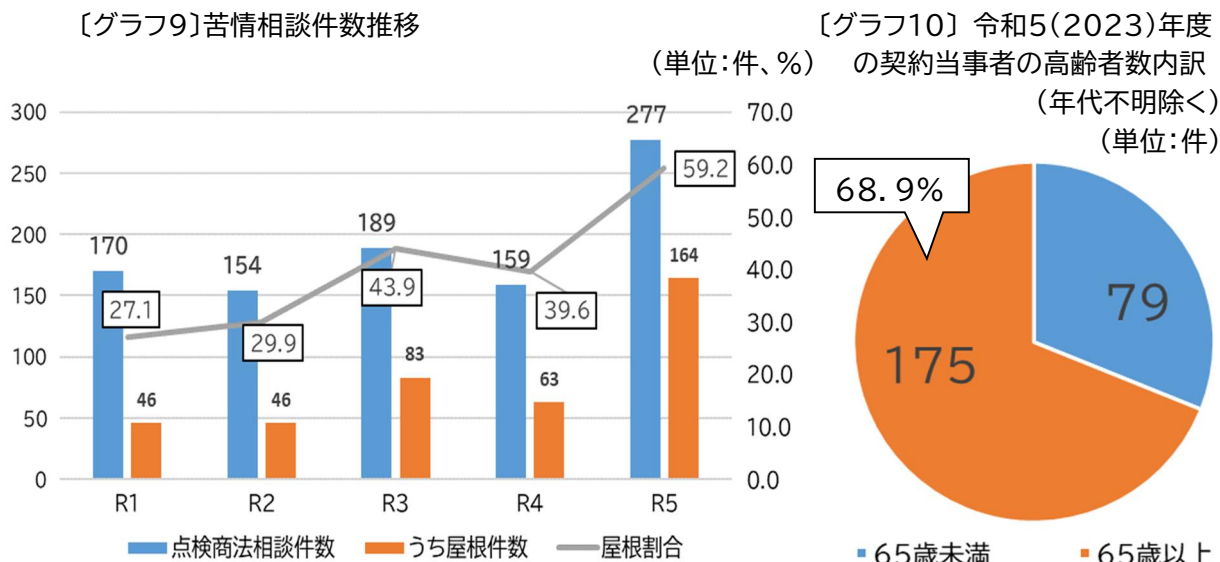
ア 屋根工事等の点検商法について

屋根や床下、布団等の「点検」を口実に、業者から電話や自宅への訪問で勧誘を受け、点検後に「このままだと屋根が駄目になる」などと不安をあおられ、高額な契約を締結させられるなどの苦情相談が増加しています。

【相談の傾向】

令和5(2023)年度の点検商法の相談件数は277件と過去5年で最も多くなり、令和元(2019)年度の約1.6倍になっています。特に、令和5(2023)年度の相談全体に占める割合のうち、屋根工事に関する相談の割合は約6割と過去5年で最も多くなっています。〔グラフ9〕

また、令和5(2023)年度の契約当事者の内訳を見ると、65歳以上の高齢者が占める割合は68.9%と約7割を占めています。〔グラフ10〕



【相談事例】

・「屋根を下から見ると鬼瓦に傾きが見られる。無料で調べられる。」と訪問してきた業者に言われ、点検を依頼した。業者は屋根に登り破片を持って降りてきて、補修が必要だと言い、さらに防水シートが切れているから、シート全体をはがして張替え工事をするように勧めてきた。金額を聞くと250万円と言われたので、「そんな大金は出せない。」と答え、「足場を組まない工事にすると170万円のできる。」と言われ契約をした。しかし、雨漏り等の屋根の不具合を感じておらず、隣人からも「屋根瓦が浮いているにはようには見えない。」と言われたので、業者の説明が不審に思えてきた。

・業者から「以前布団を購入した人に乾燥剤を持って行く」という電話があり、必要ないので断ったが、すぐに帰るからと言われ訪問を了承した。翌日、業者が来て、布団を見せるよう言われ、布団と敷きマットを見せた。業者は、「いい布団だが古くなっているので打ち直しが必要。」と言ったが、これを断った。しかし、何度断っても業者は帰らず、2時間近く居座られた。怖くなり買う約束をすると、布団カバーと振込用紙を渡された。布団カバーはシワだらけで、そもそも布団を買いたいと思っていなかったため、その日のうちに返品したいと担当者へ電話を入れたが、担当者は分割払いでもいいからと言い、返品・解約に応じなかった。解約したい。

【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。
- ・ 「自然災害保険などの保険が使える」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があります。不安を感じたら消費生活センターにご相談ください。

イ 訪問購入について

購入業者が自宅に来て物品を買い取る「訪問購入」に関する苦情相談が増加しています。

相談の中には、「不用品を買い取ることを口実に業者が自宅に上がり込み、貴金属等を強引に買い取られた」という悪質な事例も含まれており、注意が必要です。

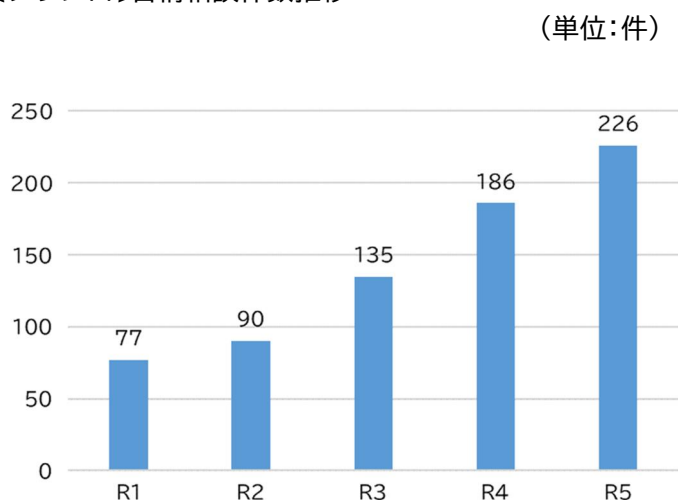
【相談の傾向】

訪問購入に関する相談は、令和元(2019)年度以降右肩上がりに増加し、令和5(2023)年度の相談件数は226件と過去5年で最も多くなり、令和元(2019)年度の約2.9倍になっています。

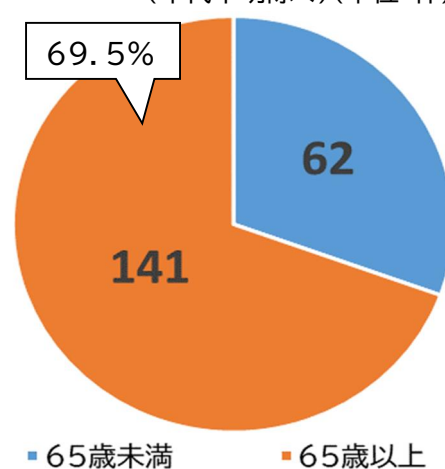
[グラフ11]

また、令和5(2023)年度の契約当事者の内訳を見ると、65歳以上の高齢者の割合は69.5%と約7割を占めています。[グラフ12]

〔グラフ11〕苦情相談件数推移



〔グラフ12〕令和5(2023)年度の契約当事者の高齢者数内訳
(年代不明除く)(単位:件)



【相談事例】

- ・自宅の固定電話に「被災地に寄付をしたいので不要なものがあれば買い取りたい」と電話があった。妻は、寄付の話で不信感を持ち慎重に対応していた。しかし、相手が電話を切らないため、仕方なく皿を数枚玄関前に置いておくことで、相手が承知したので電話を切った。その後、業者が来て皿を受け取ったが、「首都圏から来ているのでこれでは足りない、時計や貴金属は無いか。」と言われ、さらに「家の中を見たい。」と言うので自分が対応し入室を断った。それでも帰ろうとしないため警察に連絡した。すぐに警察官2人が来て業者と話をすると業者は帰って行った。

【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。
- ・売りにく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。
- ・不安に感じたら消費生活センターにご相談ください。

国民生活センター「消費者トラブル FAQ」をご利用ください

国民生活センターでは、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しています。

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/>
(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、ご活用ください！

〔令和6年4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	大学 (短大・専門 学校等を含む)	一般 (高齢者)
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や消費者団体等により、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	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おう講座等を実施	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	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	通年 (希望に応じて実施可)	/	/	/	/	/	○
5	啓発演劇	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	かしこい消費者講座	消費生活についての基礎知識から話題のテーマまで幅広く取り扱う講座をオンデマンドにより開催		○ (教員)	○ (教員)	○ (教員)	○	○	○
7	教員向けセミナー	学校教育における消費者教育の推進のため、教員を対象に授業の参考にできる講座をオンデマンドにより開催		○ (教員)	○ (教員)	○ (教員)	○ (教員)	○ (教員)	/
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/syousei 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、3~8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

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6(2024)年4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~木曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
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