

消費生活センターだより

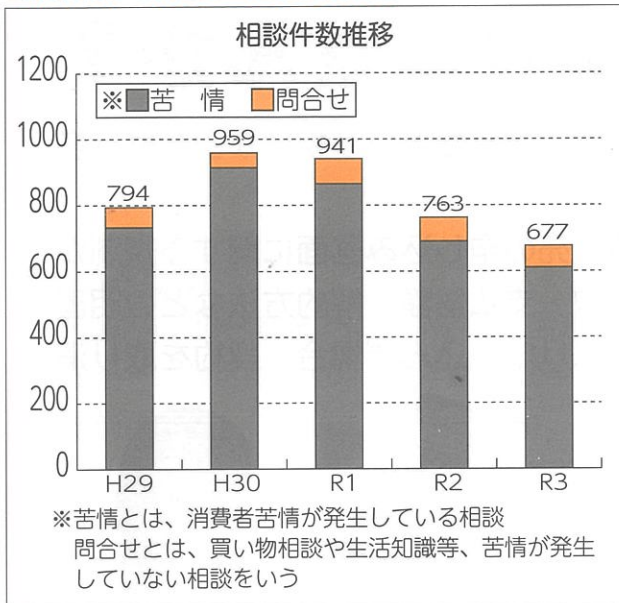
令和4年度

発行：茂原市消費生活センター(生活課)
 ☎0475-20-1505
 消費生活のご相談は
 ☎0475-20-1101
 (月～金曜日 9:30～12:00 13:00～16:00)

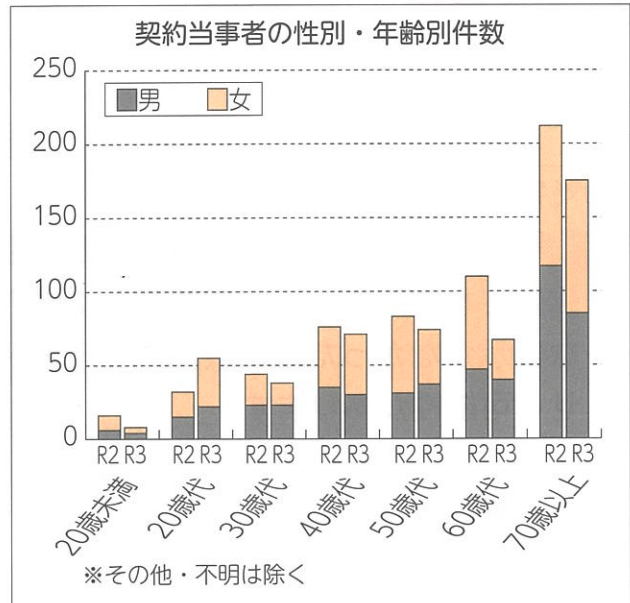
令和3年度 消費生活相談の概要

相談件数 677件 (前年度比86件減)

◎茂原市の消費生活相談件数



◎年代別にみた契約当事者割合



◎相談が多い商品・サービス

1位	商品一般	スマホやパソコンへの迷惑メール・架空請求に関する相談など
2位	融資サービス	サラ金やクレジットカードの利用による多重債務相談など
3位	定期購入	インターネット通販での化粧品・サプリ等の契約など
4位	工事・建築・加工	屋根工事・トイレ等、住宅リフォームに関するトラブルなど
5位	役務その他	光電話のアナログ戻し・結婚相談所に関するトラブルなど

消費生活センターでは、平日毎日、相談を受付けています。令和3年度は、不審なメールやショートメッセージ、電話、荷物等の相談が多く寄せられました。中でも、個人情報抜き取りを目的とした、大手通販会社や宅配業者など実在する企業をかたったフィッシングメールの相談や注文した覚えのない荷物が届いたという送り付け商法の相談が多くみられました。

また、新型コロナウイルスに関連した相談は減少しましたが、定期購入に関する相談は未だ多く寄せられており、引き続き注意が必要です。

年代別では、依然として60代以上の方からの相談が多くを占めていますが、その一方で20代の方からの相談が急増しました。20代の相談では、SNSが絡む相談が多く、副業や投資といった儲け話や化粧品などの美容に関する定期購入のトラブルが目立ちました。

センターでは、契約者本人ではなく周りの方からご相談をいただくこともあります。消費者被害を防止するため家族や地域で見守っていただきたいと思ひます。

消費生活相談 の 事例から

そのネット注文 「定期購入」では ありませんか？

「お試し」「1回だけ」のつもりが定期購入だったという相談が引き続き多く寄せられています。

そのため、令和4年6月1日から通信販売の申し込み画面に関する規制が強化されました。最終確認画面に購入回数・支払総額・解約方法などの明確な表示がなかったり、誤認させる表示により申し込んだ場合、契約を取り消せる可能性があります。

事例

ネット通販でサプリメントをお試し
価格で購入した。

最近になって、再び同じ商品が届き、高額な請求書が入っていた。業者に連絡したところ、4回購入が条件の定期購入だと言われた。

画面の下の方にそのような説明が書かれていたようだが、申し込みの際は気付かなかった。



◎茂原市消費生活センターより

通信販売にはクーリング・オフ制度がありません。取引条件をよく読み、注文確定ボタンを押す前に次の3点を確認しましょう。

① 1回限りの購入ですか？

「〇カ月コース」「定期」「自動更新」などの表示があれば2回目以降も届きます。

② 2回目からはいくらですか？

「初回」価格と「2回目以降」の価格は違います。支払総額はいくらなのかを確認しましょう。

③ 解約の方法は？

1回限りで・簡単に・無料で解約できますか？

返品や解約ができるか・できる場合の条件を確認しましょう。

また、最終確認画面で契約内容をよく確認し、スクリーンショット*1を撮るなどして、契約内容を記録しておきましょう。

*1 スマホの画面を画像ファイルとして保存できる機能のこと

「出前講座」をご利用ください <無料>

消費生活センターでは、職員出前講座のメニューの1つとして“かしこい消費者づくり”をテーマに、講師（消費生活相談員）を派遣します。最新の悪質商法の手口や対処法について事例を交えながらお話しします。

自治会など地域の集まりや各種団体・グループでのイベントがございましたら、是非、ご利用ください。

- ・ **対 象** 市内在住・在勤・在学の10人以上の団体など
- ・ **開催日時** 午前10時から午後9時までの2時間以内
(ただし、土曜日・日曜日・祝日は午後5時まで。年末年始は除く。)
- ・ **会 場** 会場はご用意ください

【申し込み方法】

- ・ 希望日の20日前までに、申込書を生涯学習課に提出してください
- ・ 政治・宗教活動または営利目的や個別の相談、要望は受付できません
出前講座の ご相談・問い合わせは、生活課（電話0475-20-1505）
お申込みは生涯学習課（電話0475-20-1559）まで



茂原市消費生活推進員に登録しませんか

消費生活に関する情報を身近な人々に伝えるなど、消費生活センターの活動を応援していただく「消費生活推進員」を募集します。ご自分のできる範囲で活動していただくボランティアです。

登録制で、登録いただいた方には、消費生活センターから消費生活に関する情報等をお送りします。是非、ご登録ください。

- ・ **活動内容** 研修会等への参加、まわりの方への周知啓発、市への情報提供など
 - ・ **登録資格** 市内に住所を有する満18歳以上の方
市内に事業所を有する事業者
市内に住所を有する者により組織する団体
 - ・ **登録期間** 令和6年4月30日まで
 - ・ **登録方法** 所定の申込書に必要事項を記入の上、消費生活センターにお申込みください。
- ※随時受付 詳しくはお問い合わせください

『消費生活相談員』資格試験にチャレンジしませんか？

消費生活センターでは、消費生活相談員が、契約トラブルや多重債務など、地域の方々の消費生活に関するさまざまな相談にあたっています。

消費生活相談員資格試験（国家資格）は、消費者安全法に基づき、消費生活相談を行うために必要な知識及び技術を有するかどうかを判定することを目的に、内閣総理大臣の登録を受けた登録試験機関が実施します。資格認定試験は、毎年全国各地で行われます。

消費者トラブルが起きたら、できるだけ早く 消費生活センターに相談を

消費生活センターがどのようなところかをご紹介します。

Q1 どのような内容を相談できますか？

「商品やサービスの契約で事業者とトラブルになった」「製品を使ってけがをした」などの、消費生活に関する**消費者と事業者間のトラブル**について相談できます。消費生活相談員が、事業者との自主交渉の方法や具体的な解決策などについて助言します。ケースによっては交渉の手伝い（あっせん）をすることもあります。

Q2 事前に準備しておくといものはありますか？

契約書等の関係書類やトラブルに至った状況についてのメモ、トラブルが起きた物の写真などを用意しておくといでしょう。

Q3 どこに電話をすればよいですか？

茂原市消費生活センター「**0475-20-1101**」におかけください。または局番なしの「**188 (イヤヤ)**」におかけいただいても、茂原市消費生活センターにつながります。(お住まいの郵便番号をご入力ください。)

Q4 料金はかかりますか？また、秘密は守られますか？

相談は**無料**ですが、通話料金がかかります。消費生活相談員には守秘義務がありますので、安心してご相談ください。

Q5 誰でも相談できますか？

茂原市にお住まいの方に限ります。トラブルの詳細をお聞きしますので、**原則契約されたご本人から**ご連絡ください。

なお、他の市町村にお住まいの方や事業者の方からのご相談はお受けできません。



茂原市消費生活センター 茂原市役所 2階 生活課内

電話 **0475-20-1101**

相談日：月～金(休日・年末年始を除く)

相談時間：午前9時30分～正午、午後1時～午後4時まで