

消費生活センターだより

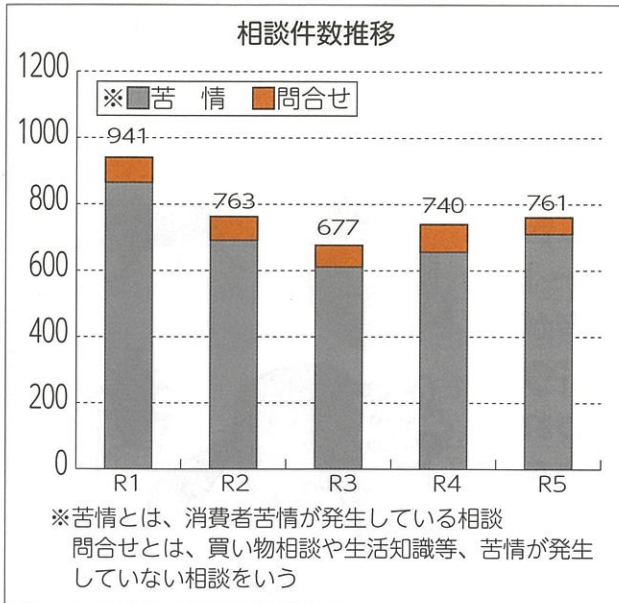
令和
6年度

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）

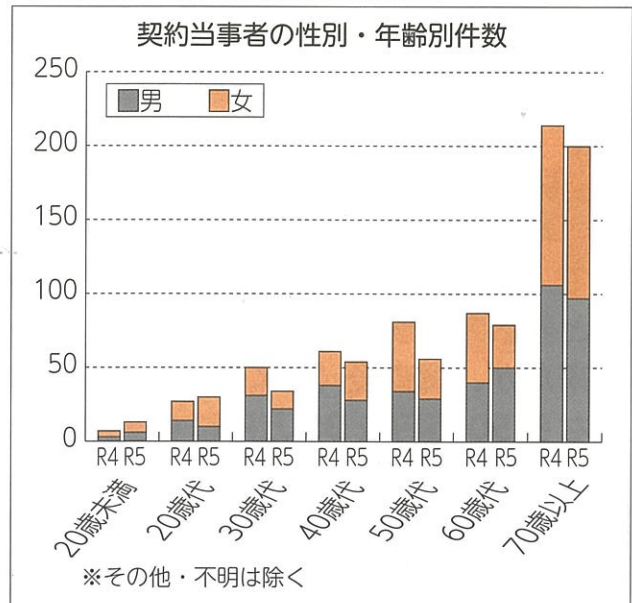
令和5年度 消費生活相談の概要

相談件数 761件（前年度比21件増）

◎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	工事・建築・加工	屋根・外壁塗装・トイレ等の住宅リフォームに関するトラブルなど
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	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
5位	インターネット通信サービス	有料会員サイト・光回線に関する契約トラブルなど

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5年度は、屋根工事に関する相談が急増しました。突然訪問してきた業者から、「屋根瓦が浮いている」「台風が来ると雨漏りする」などと言われ、高額な契約をしてしまったという相談が多く寄せられました。

また、ショートメッセージに宅配業者を装う不在通知や、携帯電話会社などをかたった身に覚えのない未納料金請求、ネット通販による美容液・サプリ等の定期購入の相談も依然として多く、注意が必要です。

年代別では、70歳代以上の方からの相談が多く、全体の約4割を占めています。また、20歳未満の方では、オンラインゲームの課金、20歳代ではSNSが絡んだ副業や投資話、美容医療に関する契約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います。

消費生活相談 の 事例から

ネットの価格と全然違う!? 害虫・害獣駆除の トラブルに注意!!

自宅にゴキブリやネズミなどが出て、慌ててネットで検索し格安料金を表示する駆除業者に来てもらったところ、実際には表示料金より高額請求されたという相談が寄せられています。

【事例】

軒下にスズメバチの巣を見つけ、ネット広告で「**24時間 365日対応**」「**駆除料 7,000円～**」と表示のあった業者に連絡した。すぐに業者が来たが、調査後「**早く駆除した方が良い**」「**今なら 50万円を 30万円にする**」などと言われた。高額な契約に戸惑ったが、その場で契約をしてしまった。契約書には、サービス内容は「一式」と記載があるだけで、具体的な内容は分からない。冷静に考えると、業者の話は不審なところがあり、契約金額も高すぎる気がしてきた。代金はまだ支払っておらず、解約したい。



◎茂原市消費生活センターより

- ・消費者が事業者の訪問を求めた場合、基本的にはクーリング・オフは出来ませんが、勧誘方法や契約内容によりクーリング・オフが出来る場合があります。
- ・現場の状況次第では、広告などに記載された安価な料金で依頼できるとは限りません。また、ネットの検索画面で上位業者＝優良業者という意味ではありません。

【トラブル防止のポイント】

- ☆極端に安い価格を表示するサイトや広告には注意する。
 - ☆作業前に、作業内容や出張費、キャンセル料などを確認する。
 - ☆作業中は、作業の様子を観察する。
 - ☆不安をおおったり、契約を急かす業者とは契約しない。
 - ☆複数見積もりを取って他の業者と比較・検討する。
- 困った時は、消費生活センターにご相談ください。

「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8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