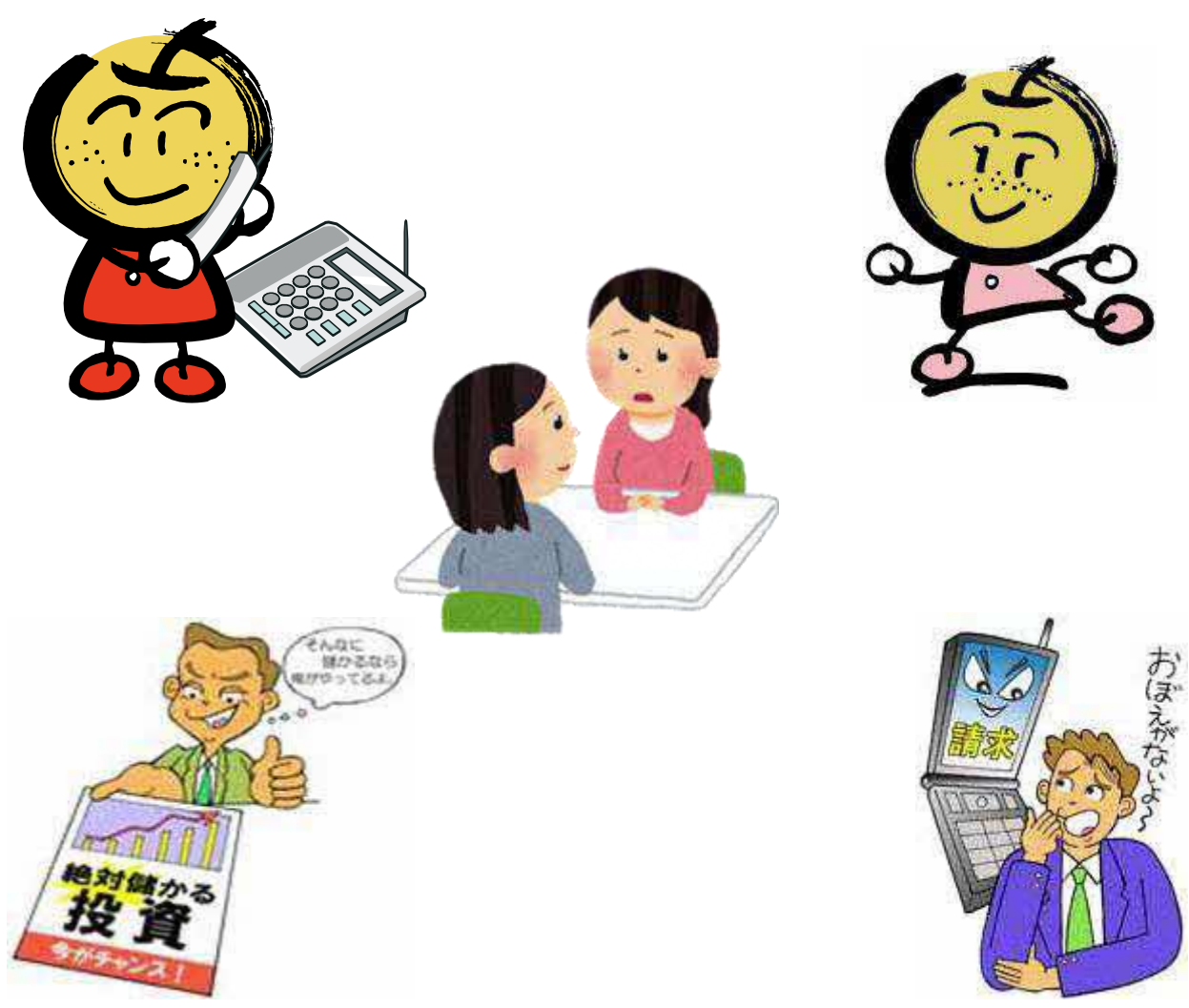


# 令和4年度 白井市消費生活相談事業報告書



白井市消費生活センター

# 目 次

I. 相談概要	1
II. 相談状況	3
1. 開設	
1) 相談日	
2) 場所	
2. 相談状況	
1) 令和4年度相談件数	
2) 相談の方法	
3) 契約金額等	
4) 年間受付件数	
3. 契約者の属性	5
1) 性別・年代別相談件数	
2) 性別・職業別相談件数	
4. 相談内容	6
苦情・問い合わせ	
III. センター等の活動	7
1. 消費生活相談開設日数	
2. 啓発活動	
1) 消費者講座	
2) 出前講座等	
3) 消費生活センターだより発行	
4) 「広報しろい」《はい！消費生活センターです》	
3. 令和4年度 相談員・職員 研修等参加実績	
IV. おわりに	9

## 【添付資料】

- ・千葉県内市町村別相談受付件数(千葉県消費者センター 事業のまとめ(R4)より抜粋)
- ・消費生活センターだより(11号、12号)
- ・「広報しろい」《はい！消費生活センターです No. 272～283》

## I. 相談概要

令和4年度の消費生活センターへの相談件数は335件(苦情305・問合せ30)で、前年度(273件)に比べ62件、約2割の増加となりました。

一方、千葉県消費者センターで受け付けた白井市在住者の相談は139件にとどまり、前年度より25件減少しました。白井市在住者の総受付件数(白井市センター+県センター)は474件で、県への相談が減少し白井市への相談が増加したことから、相談全体に占める白井市の相談率は71%と、前年度比8%増となりました。

相談方法としては、コロナ禍の影響を受け80%が電話での相談となっています。相談時に申告のあった契約購入金額は合計1億4527万円、うち既払い金は4142万円で、例年に比べ支払ってしまった後の相談が多かったのが特徴です。契約者の属性としては、前年度同様70代が最も多く全体の21%(70件)を占め、在宅率の高い60歳以上が占める相談の割合は全体の47%(157件)となりました。

相談の内容としては、「通信販売の契約」についての相談が多く寄せられました。特に、初回が安価で、2回目以降に高額になる定期購入の相談が、昨年以上に増加しました。SNSや動画サイトを通じて購入した際に、アフィリエイトサイト上では「簡単に解約できる」と大々的に広告されていても、事業者の通販サイトでは解約条件が厳しいものや、解約は電話のみなのに「電話が繋がらなくて解約できない」という相談もありました。

また、WEBサイト上の商品の画像と実際に届いた商品が著しく異なる海外の通販事業者の相談も増加しました。「通信販売の契約」については、クーリングオフの規定はなく、サイト上に記載された返品特約や解約条件が優先されることから、「特定商取引法に関する表示」で事業者名や連絡先、返品特約などを購入前にしっかり確認することが大切です。またお金を振り込んだのに、購入した商品が届かないという詐欺サイトに遭わないためにも、「特定商取引法に関する表示」がサイト内にあるか、口コミはどうかなどをあらかじめ確認することでトラブルを防ぐことができます。

次に、年代別では、例えば20代では投資や副業に関する商品・サービスと賃貸に関する相談が多く、SNSを通じて知り合った相手や無料の副業サイトの登録を介して、情報商材、投資システムなどの契約に誘い込まれてしまうのが特徴的でした。中には、「子どもが副業の為の高額なオンラインセミナーの契約をSNSで知り合った相手に勧められ、サラ金複数社から借金をさせられてしまった」という保護者からの相談もありました。

一方で、高齢者の相談では、訪問事業者による屋根の修理や消火器の販売、廃品回収などの相談がありました。「隣家で工事をしている」などと言って突然やって来て高額な屋根の修理を勧められるケースや、中には「シニア世代応援キャンペーン」と書かれた投げ込みチラシを見て、安価なレンジフードの清掃を頼んだら、高額なハウスクリーニングを長時間勧められて契約をしてしまったなどの相談がありました。

また、契約者が20歳未満の相談では、オンラインゲームの高額課金や化粧品の定期購入など7件で、ほとんどが保護者からの相談でした。センターが斡旋や保護者に助言をすることで、「未成年取消」に事業者が応じ返品や返金に応じ解決出来るケースも多いのですが、4月から18歳成人となったことで、今後はこの年齢層が投資や副業に関する悪質な商品・サービスのターゲットになることが危惧されています。

消費生活センターではこのような状況を踏まえ、個別の消費者相談に対応するだけでなく、広報誌やセンターだよりを通じて注意を呼びかけました。また、本年度も県立白井高校の家庭科の授業の一環として、「オトナ社会へのパスポート 知っておきたいこれだけは」という消費生活に関する授業を2年生6クラスで行いました。高校生にとって身近なSNSを介したマルチ商法や定期購入トラブルを、ロールプレイを取り入れつつ実施することで、分かり易く学べたと好評を得ました。引き続き消費生活センターでは、相談・斡旋による解決と多種多様化社会に適応できる教材を活用した消費者教育を両輪とし、消費者トラブルの解決と未然防止に努めます。

## II. 相談状況

### 1. 開設

- 1) 相談日：毎週月～金曜日 午前10時～午後4時
- 2) 場所：白井市役所本庁舎2階 消費生活センター

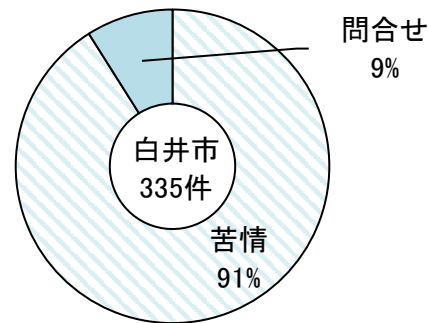
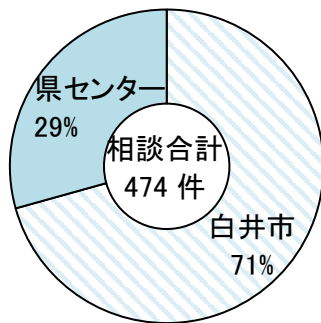
### 2. 相談状況

#### 1) 令和4年度相談件数

(件)

分類	苦情	問合せ	合計
白井市	305	30	335
県センター	132	7	139
合計	437	37	474

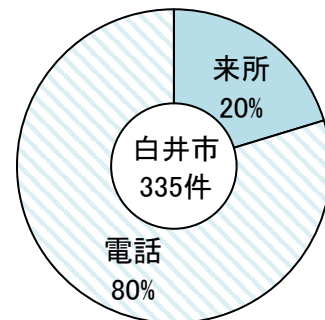
※県センター…白井市在住者が県センターへ相談した件数



#### 2) 相談の方法（白井市受付のみ）

(件)

来所	電話	文書	合計
68	267	0	335



#### 3) 契約金額等

契約金額 ※1	既払金額
1億4527万4050円	4141万9421円

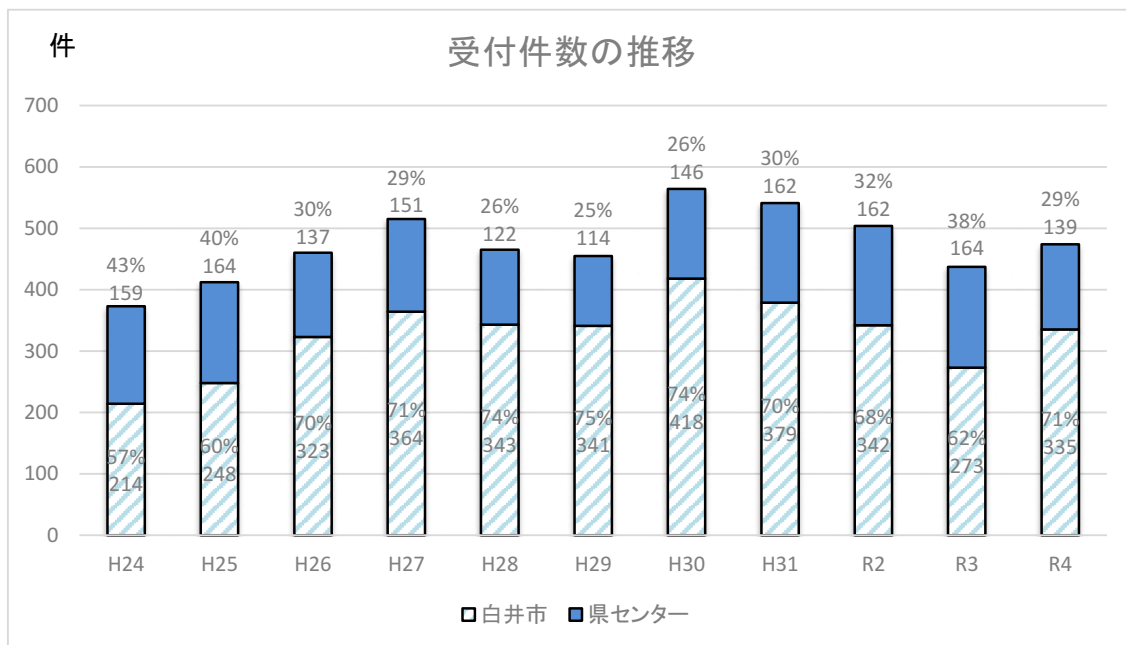
※1 相談時に判明している契約購入金額

4) 年間受付件数（平成24年～令和4年度）

※週5日へ移行

(件)

年度	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	R2	R3	R4	合計
白井市	214	248	323	364	343	341	418	379	342	273	335	3,580
県センター	159	164	137	151	122	114	146	162	162	164	139	1,620
合計	373	412	460	515	465	455	564	541	504	437	474	5,200
白井市(率)	57%	60%	70%	71%	74%	75%	74%	70%	68%	62%	71%	69%



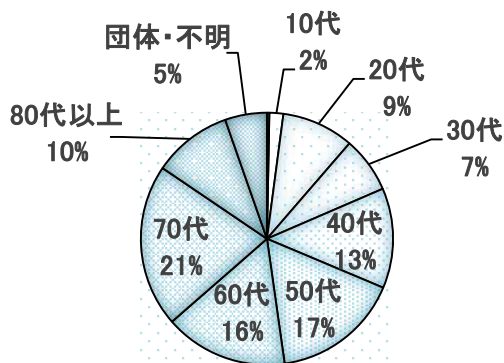
### 3. 契約者の属性

#### 1) 性別・年代別相談件数（白井市受付のみ）

(件)

年代	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	団体・不明	合計	割合
男	1	4	15	11	27	20	32	39	17		166	50%
女		2	16	13	16	35	21	31	17		151	45%
その他										18	18	5%
合計	1	6	31	24	43	55	53	70	34	18	335	100%

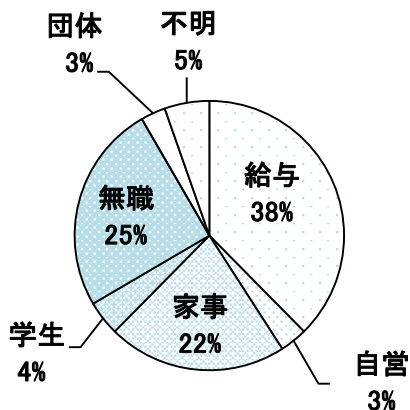
※団体…事業者・行政担当者からの相談。  
不明…故人の契約に関する相談を含む。



#### 2) 性別・職業別相談件数（白井市受付のみ）

(件)

	給与	自営	家事	学生	無職	団体	不明	合計
男	75	7	0	10	68		4	164
女	51	4	72	4	16		4	151
その他						10	10	20
合計	126	11	72	14	84	10	18	335



#### 4. 相談内容

苦情・問い合わせ

分類	件数	主 な 内 容
安全・衛生	13	医療・配電盤・ペット関連（購入直後の病気・ペットフード）
品質・機能	33	光回線・電化製品・衣料品・食品
法規・基準	11	携帯電話サービス・暖房機器の点検・マンション管理
価格・料金	38	インターネット通販（主に健康食品や化粧品の定期購入）・電気料金 住宅修理・賃貸住宅・有料サイト（ゲーム・占い・アダルト）
表示・広告	25	インターネット通販（健康食品・化粧品・衣料品）・情報商材 有料サイト（ゲーム・占い・アダルト）・買取り
販売方法	211	インターネット通販（主に健康食品や化粧品の定期購入）・住宅修理 投資（暗号資産・ファンド型投資商品・FX・投資用マンション等）
契約・解約	243	インターネット通販（健康食品や化粧品・衣料品）・光回線・サポ ートサービス（パソコン・火災保険申請代行）・有料サイト・情報商材 住宅修理・自動車（購入・売却）・多重債務
接客対応	56	賃貸住宅・自動車（購入・売却・修理）・クリーニング・ペット関連
包装・容器	1	フリマサービス（個人間取引）
買物相談・ その他	5	迷惑電話防止装置・セキュリティソフト

※複数回答項目のため、相談件数とは合致しない

本年度のインターネット通販の契約について、高額な定期購入だった、広告表示が分かりにくい、解約が出来ないなどの相談が昨年以上に増加しました。また、販売方法に問題があると思われるリフォームなどの住宅修理や投資に関連する相談も増加しました。



### Ⅲ. センター等の活動

#### 1. 消費生活相談開設日数

225日

#### 2. 啓発活動

##### 1) 消費者講座

##### a. 一般消費者対象講座（夏休み親子消費生活講座ほか）

###### ① 開催日：令和4年12月3日（土）

テーマ：消費者講座「悪質商法にご用心！」

講師：平野相談員、佐藤相談員

●講座 楽しくクイズで学ぼう♪ 消費者トラブル対処法

●講 談 「今だけ ここだけ あなただけ」

場 所：西白井複合センター

参加者：15名

###### ② 開催日：令和5年3月4日（土）

テーマ：消費者講座「悪質商法にご用心！」

講師：平野相談員、佐藤相談員

●講座 楽しくクイズで学ぼう♪ 消費者トラブル対処法

●講 談 「今だけ ここだけ あなただけ」

場 所：桜台センター

参加者：14名

##### b. 白井高校消費者講座

開催日：令和4年11月18日（金）、11月29日（火）

テーマ：オトナ社会へのパスポート「知っておきたいこれだけは」

講 師：白井市消費生活相談員

場 所：白井高校

参加者：2年生6クラス（200名）

##### 2) 出前講座等

##### a. なるほど行政講座

開催日：令和5年2月8日（水）

テーマ：だまされない消費者になるために

講 師：佐藤相談員

場 所：清水口第4自治会集会所

参加者：18名

### 3) 消費生活センターだより発行

	発行月	主な内容
1	令和4年7月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年度相談件数</li> <li>・相談内容別件数 上位</li> <li>・最近、多い相談内容</li> <li>・SNSで誘われて♪～「それサギや悪質商法では？」</li> <li>・出前消費者講座のご案内 ～自立した消費者をめざして～</li> </ul>
2	令和5年1月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット通販トラブルに注意！</li> <li>・気を付けよう！不用品回収サービスのトラブル</li> <li>・出前消費者講座のご案内 ～自立した消費者をめざして～</li> </ul>

### 4) 「広報しろい」《はい！消費生活センターです》

発行月	記事内容
令和4年 4月	4月から18歳で成人に⑧ ～強引な契約に注意～
5月	火災保険を使った住宅修理契約に注意
6月	クレジットカードのトラブルに注意！
7月	固定電話が使えなくなる？光回線の便乗商法に注意！
8月	定期購入の規制が強化されました！
9月	サブスクの解約忘れにご用心！
10月	スポーツジムに入会する前に
11月	「お金をあげる」甘い言葉にご用心
12月	海鮮物屋さんから突然電話が！
令和5年 1月	国税庁・税務署をかたった不審なメールに注意！
2月	老人ホームの入居権を譲って…その電話は詐欺です！
3月	賃貸借契約にご用心～後々のトラブルを防ぐために～

※毎月15日号に掲載。（9月は紙面の都合上10月1日号に掲載）

### 3. 令和4年度 相談員・職員 研修等参加実績

	日 時	研修名・内容	場 所	出席人数
1	6/29～7/1	○令和4年度消費生活相談員研修 ・インターネット取引に関する消費者 トラブル～デジタル・プラットフォーム 企業が介在する消費者取引に関連す る法律知識を含めて～	国民生活センター 相模原研修施設	1人
2	9/30	○令和4年度地方公共団体職員等研修	独立行政法人 農林水産消費安全 技術センター本部 横浜事務所	1人
3	9月中	○令和4年度消費生活相談員研修 ・金融・保険関連の消費者トラブルー 暗号資産を含む投資トラブルへの対応 も含めてー	オンデマンド配信	1人
4	10/27	○令和4年度消費生活相談員研修 ・最新の情報セキュリティの仕組みと 消費者トラブルについて	国民生活センター 相模原研修施設	1人
5	11/9～11	○令和4年度消費生活相談員研修 ・生活安全に関する高齢者トラブル	国民生活センター 相模原研修施設	1人

## IV. おわりに

令和4年4月から改正民法が施行され18歳から成人となり、「未成年取り消し」が高校生であっても、年齢によっては利用出来なくなりました。また、多額の献金や「宗教2世」などの問題に注目が集まり、靈感商法による消費者トラブルについても大きく取り上げられた一年でした。更に、ウクライナ情勢を悪用した詐欺やトラブルなど、社会情勢に乗じた巧みな手口が散見されました。

こうしたトラブルでは、昨今はSNSやマッチングアプリを介することが殆どで、若者だけでなく高齢者が巻き込まれるケースも増加しています。そこで、「消費生活センターだより」では、SNS特集として「SNS上で知り合った相手からの誘いがきっかけになるトラブル」と「SNS上の広告がきっかけになるトラブル」に分類し、具体的な事例を挙げて注意を呼びかけました。

また、消費生活相談員が、相談を適切かつ迅速に解決するために必要な知識や相談処理技法、消費者教育実践能力の習得・向上の為、本年度も国民生活センター等が実施する研修に参加しました。今後も情報収集を行い、相談とともに、悪質商法の被害に遭わないための啓発活動に尽力したいと思います。

以 上

# 添 付 資 料

## (3) 市町村別相談者受付件数

(単位：件)

受付機関 市町村名	令和4年度				令和3年度				令和5年 4月1日現在 設置状況 (※3)
	相談件数 (※3)	当該団体 受付 (※1)	左の 割合 (%)	県センター 受付 (※2)	相談件 数	当該団体 受 付	左の 割合 (%)	県センター 受 付	
千葉市	7,989	6,404	80.2	1,585	7,518	6,185	82.3	1,333	セ相端
銚子市	574	536	93.4	38	538	506	94.1	32	セ相端
市川市	3,775	3,158	83.7	617	3,670	3,091	84.2	579	セ相端
船橋市	5,600	4,501	80.4	1,099	5,155	4,147	80.4	1,008	セ相端
館山市	322	207	64.3	115	308	200	64.9	108	一相端
木更津市	1,141	982	86.1	159	1,164	1,010	86.8	154	セ相端
松戸市	3,709	3,080	83.0	629	3,505	2,930	83.6	575	セ相端
野田市	1,154	955	82.8	199	1,019	837	82.1	182	セ相端
茂原市	891	740	83.1	151	807	677	83.9	130	セ相端
成田市	1,134	974	85.9	160	1,000	862	86.2	138	セ相端
佐倉市	1,542	1,280	83.0	262	1,591	1,362	85.6	229	セ相端
東金市	444	273	61.5	171	397	226	56.9	171	セ相端
旭市	500	421	84.2	79	477	379	79.5	98	セ相端
習志野市	1,409	1,129	80.1	280	1,270	1,009	79.4	261	セ相端
柏市	4,193	3,781	90.2	412	3,844	3,428	89.2	416	セ相端
勝浦市	83	10	12.0	73	93	10	10.8	83	一一一
市原市	2,045	1,594	77.9	451	1,905	1,502	78.8	403	セ相端
流山市	1,826	1,627	89.1	199	1,679	1,517	90.4	162	セ相端
八千代市	1,546	1,137	73.5	409	1,565	1,214	77.6	351	セ相端
我孫子市	1,442	1,323	91.7	119	1,352	1,237	91.5	115	セ相端
鴨川市	161	0	0.0	161	178	42	23.6	136	一一一
鎌ヶ谷市	783	570	72.8	213	798	572	71.7	226	セ相端
君津市	500	224	44.8	276	495	239	48.3	256	セ相端
富津市	210	15	7.1	195	212	16	7.5	196	一相端
浦安市	1,281	1,028	80.2	253	1,147	919	80.1	228	セ相端
四街道市	951	814	85.6	137	856	744	86.9	112	セ相端
袖ヶ浦市	458	351	76.6	107	406	309	76.1	97	セ相端
八街市	578	480	83.0	98	563	475	84.4	88	セ相端
印西市	794	612	77.1	182	774	602	77.8	172	セ相端
白井市	474	335	70.7	139	437	273	62.5	164	セ相端



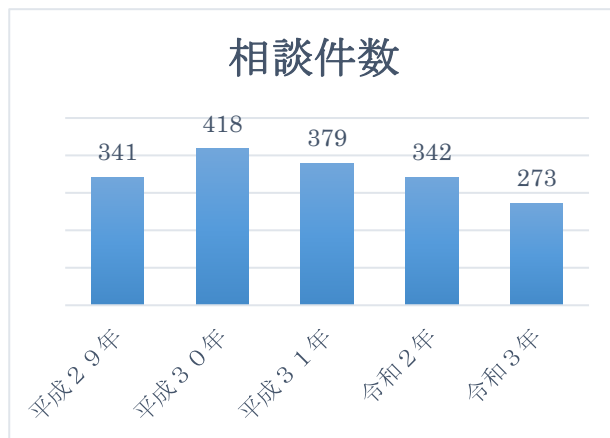
# 白 井 市 消 費 生 活 セ ン タ ー だ よ り

第 11 号 令 和 4 年 7 月 発 行

発 行 元 : 白 井 市 消 費 生 活 セ ン タ ー  
( 市 民 環 境 経 済 部 産 業 振 興 課 )  
TEL : 047-492-1111 ( 代 表 )

## 《令和3年度相談件数》

令和3年度の相談件数は273件でした。  
高齢者（60歳以上）の相談は131件で、  
全体の48%にあたります。



## 《相談内容別件数 上位》

- ・ SMS（ショートメッセージ）による  
迷惑メール・詐欺メール
- ・ 化粧品・健康食品の定期購入
- ・ 屋根工事・外壁塗装工事
- ・ 火災保険の申請代行サービス
- ・ 儲け話

インターネットで簡単に儲かると  
いう広告を見て高額なサポート契  
約をしてしまった、SNSで知り合  
った相手に暗号資産への投資を勧  
められてお金を支払ってしまった  
との儲け話の相談が増えています



## 《最近、多い相談内容》

昨年に引き続き、通信販売での健康食品や化粧品の定期購入についての相談が多くなっています。最近では、1回だけの購入のつもりで注文し、最後の注文画面で「クーポンを利用する」を選択すると、いつの間にか定期購入になっていたとの相談があります。ご注意ください。

水漏れや玄関の鍵が開かなくなる等の緊急時にインターネットで検索して、「修理3000円～」「鍵開け5000円～」と格安広告を出している業者に依頼したところ、広告とは違って高額な修理代を請求されたとの相談もあります。日頃から信頼できる近くの業者を探すなど、情報収集をおこなしましょう。

なんだか変だな、おかしいな、と思ったら、消費生活センターへ相談してください。

## 白井市消費生活センターのご案内

相談日：月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く）

相談時間：10:00～12:00、13:00～16:00

場所：白井市役所 本庁舎2階

電話：047-492-1111（代表）

広報誌毎月15日号に  
「はい！消費生活センターです」  
を掲載中！！



## SNSで誘われて♪～「それサギや悪質商法では？」



SNSは便利なコミュニケーションツールですが、出会い系サイトの高額請求や情報商材の高額契約など、SNSで知り合った相手からの誘いがきっかけとなるトラブルが増えています。SNS上では話の合う「知り合い」でも、本当に信頼できる相手かはわかりません。お金を支払ったとたん相手と連絡が取れなくなることもあり、返金を求めることが困難になります。本当に信用できる相手なのか、慎重に判断しましょう。

また、大幅な値引きなどをうたうSNS上の広告や、「簡単に儲かる」などの投稿やメッセージは鵜呑みにしないようにしましょう。購入や契約の際には、トラブル情報がないかを事前に調べ、「特定商取引法の表示」に記載されている、事業者名や住所、電話番号、取引条件などを必ず確認して下さい。若者からシニアまで、SNSからのトラブルが増えています。他人事と思わず注意が必要です。

### SNS上で知り合った相手からの誘いがきっかけとなるトラブル



不安を煽って

向上心を刺激して

恋心を利用して

親切心につけ込んで

- ✓ 求職中に、アパレルバイヤーに興味はないかと誘われ、転売ビジネスの契約をしたが稼げない。
- ✓ 就活に有利だ、副業にもなると誘われ、FX自動売買システムの契約をしたが、借金だけが残った。
- ✓ 日本円を暗号資産に変えて、海外の専用口座に送金すると高い利子が付くと教えて貰った。最初は利益がでたが、高額投資をしたとたん、連絡がとれない。
- ✓ マッチングアプリで知り合った女性と会ったら、投資マンションの契約をさせられ、暫くして連絡が取れなくなった。
- ✓ ダイレクトメッセージで外国人と友達になり、日本に行くので荷物を受け取って欲しいと言われた。その後、配送業者を名乗る人から保険料や送料を払うよう言われ、立て替えたとたん、連絡が取れない。

### SNS上の広告がきっかけとなるトラブル

お試し・限定で惹きつけて

- ✓ SNSの広告を見て「1回限り」の「お試し」で注文した健康食品が「定期購入」だった。
- ✓ SNSで紹介されていたオーディションに合格したが、高額な講座を契約させられた。
- ✓ SNSの体験談を見て脱毛エステを契約したが、予約状況や施術期間が広告と違う。
- ✓ SNS限定販売のワンピースを注文したら、海外からペラペラでホツレのある粗悪品が届いた。



### 出前消費者講座のご案内 ～自立した消費者をめざして～

市の消費生活相談員が地域で起きている身近な事例や最新の消費者トラブルの動向をゲームやクイズを織り交ぜてお話しします。

ご近所での会合、地域で活動するグループや高齢者サロンなどで、ぜひご利用ください。講師（相談員）の派遣は無料です。

内容や日時・場所についてはご相談ください。

【問】市民環境経済部産業振興課 401-4641（直通）





白 井 市  
消 費 生 活 セ ン タ ー  
だ よ り

第 12 号 令 和 5 年 1 月 発 行

発 行 元 : 白 井 市 消 費 生 活 セ ン タ ー  
( 市 民 環 境 経 済 部 産 業 振 興 課 )  
TEL : 047-492-1111 ( 代 表 )

《インターネット通販トラブルに注意！》

SNS の電子広告をきっかけとしたインターネット通販でのトラブルが多くあります。特に健康食品や化粧品の定期購入について契約内容を確認しないまま契約した相談や、商品を注文したが商品が届かない、相手の会社と連絡が取れず解約や返品交換などができないという相談が目立ちます。また、インターネット通販でトラブルに遭ったことが原因で個人情報が流出してしまい、自分が注文していない商品が届けられたという送り付け商法（ネガティブオプション）の相談もあります。

インターネット通販に不慣れな高齢者が SNS の広告からサイトにアクセスし、規約を読まず、相手会社がどこの国の会社かもわからないまま注文してしまい、連絡が取れずどうしたらよいかわからないという相談もあります。

☆SNS とは？ ソーシャルネットワーキングサービスの略称です。オンライン上のサービスを活用し、他の人とコミュニケーションが取れるツール全般のこと言います。LINE、Twitter、TikTok、Instagram などがこれにあたります。

インターネット通販の決済で使われるクレジットカードや電子マネーのトラブルも増えています。クレジットカードの名義人に成りすまし、名義人が不正請求される例も少なくありません。



インターネット通販を利用するときは、必ず規約をよく読んで納得してから契約しましょう。解約、返品、返金条件や方法、相手の住所、電話番号などはしっかり確認してください。

なんだか変だな、おかしいな、と思ったら、消費生活センターへ相談してください。

白 井 市 消 費 生 活 セ ン タ ー の ご 案 内

相 談 日 : 月 曜 日 ~ 金 曜 日 ( 祝 日 ・ 年 末 年 始 を 除 く )

相 談 時 間 : 10:00 ~ 12:00、13:00 ~ 16:00

場 所 : 白 井 市 役 所 本 庁 舎 2 階

電 話 : 047-492-1111 ( 代 表 )

広 報 誌 毎 月 15 日 号 に  
「はい！消費生活センターです」  
を 掲 載 中 ！！



# 気をつけよう！ 不用品回収サービスのトラブル



「トラック詰め放題で5万円！」  
・・・実は「荷台の囲いの高さまで」  
で3台分の料金になった・・・

トラックに積んでから広告の10倍  
の料金を言われ、断ると「荷物をここ  
に全部降ろして帰る」と言われたの  
で、支払うしかなかった・・・



引っ越しや自宅の整理などで利用される「不用品回収サービス」でのトラブルが年々増加しています。家庭から出る廃棄物の収集・運搬には、廃棄物処理法に基づく「一般廃棄物処理業の許可」または「市区町村の委託」が必要です。無許可の事業者へ依頼すると、回収した不用品を不法投棄される恐れがあります。また、料金についても広告をうのみにせず、事前に詳細な説明と見積もりを求めるなど、事業者選びは慎重に行いましょう。

## 不用品処分の流れ

粗大ごみとして市に回収を依頼する  
粗大ごみ受付センター 047-491-4753

### 注意！

冷蔵庫、テレビ、洗濯機、エアコン等の家電リサイクル法対象製品やパソコン（※回収BOXに入る小型家電除く）、有毒なもの（薬品や汚物等）、危険なもの（バッテリー、消火器等）、容積重量が大きなもの（浴槽、スプリングが入っているマットレス等）、市で処理できないもの（ブロック、レンガ等）等のごみは、市では回収できません。

※縦 15 センチ横 30 センチ未満の家電や付属品。  
回収BOXは公民館などに設置されています。  
詳しくは市のホームページや電話で問い合わせを。

## 一般廃棄物処理業者へ依頼する

### ～依頼するときのポイント～

- ・「一般廃棄物処理業者」を探す  
(産業廃棄物ではありません)  
(市役所ホームページ又は電話で問い合わせください)
  - ・作業内容、料金を明確に出してもらおう
  - ・追加料金の有無を確認する  
(当日に事前の見積もりより高額な料金を請求された場合は支払いを断りましょう)
  - ・キャンセル料を確認する
- ※依頼後に一般廃棄物処理業の無許可業者であることがわかった場合は、作業を断りましょう
- ※トラブルになったときは消費生活センター 188へ！

## 出前消費者講座のご案内 ～自立した消費者をめざして～

市の消費生活相談員が地域で起きている身近な事例や最新の消費者トラブルの動向をゲームやクイズを織り交ぜてお話しします。ご近所での会合、地域で活動するグループや高齢者サロンなどで、ぜひご利用ください。講師（相談員）の派遣は無料です。内容や日時・場所についてはご相談ください。

【問】産業振興課 401-4641（直通）



はい！消費生活センターです

(272)

4月から18歳で成人に⑧強引な契約に注意！



出し「マルチ」の被害もあります。借金があるという強い不安から、冷静な判断が働かず、被害者が加害者にもなるケースです。



Q 大学のサークルの勧誘で知り合った先輩に投資の勉強と副業の両立になると勧められ、学生ローンで50万の借金をして、FX自動売買システムの契約をした。高額な借金をしてしまつて不安だ。(18歳大学生)

A 学生を中心に高額な「情報商材」をめぐるトラブルが増えています。内容は投資・仮想通貨・アフィリエイトなどさまざまでお金がないと断つても学生ローンに誘導して借金させる強引な手口もあります。「勉強になる」「就活に役立つ」「簡単で短時間だ」などと強調し、若くして成功したという代表者の説明会が開かれることもあり、学生の好奇心をかき立てます。また、購入した情報どおりにしても「もうからなかった」と苦情を言うと、友達を誘えば高額なマージンを得られるとさらなる取り引きに誘い込まれる「後

4月1日から、成人年齢が18歳に引き下げられ、親の同意なしにさまざまな契約が可能となりました。悪質事業者は、新しい環境で不安を抱く「新入生」や「新社会人」を狙います。家庭でもぜひ話題にしてください。一定期間内であれば、クーリングオフ（無条件解約）を主張できる場合や勧誘に問題があれば、返金交渉をすることが可能なケースもあります。

しまった、困ったと思った時には、すぐに消費生活センターに相談してください。専門資格を持った相談員が対応します。問 消費生活センター ☎(492) 1111 内線3202 (毎週月～金曜日午前10時～午後4時) 所 市役所本庁舎2階

令和4年4月15日号

はい！消費生活センターです

(273)

火災保険を使った住宅修理契約に注意

Q 「お宅の屋根瓦がずれているように見えました。今なら無料点検できますよ」と言われ、点検後「修理が必要です。50万円ほどかかりますが、火災保険を利用すれば工事費の負担なく修理できます」と説明された。保険金の申請もサポートするとうかが信用していいか。(70代女性)

訪問業者は「放置していると高額な工事費用がかかる」などと言われ不安を感じても、すぐに契約せず、複数業者から見積もりを取り、比較検討しましょう。訪問による契約は、契約書を受け取った日から8日以内はクーリング・オフ（解約）ができます。期間が過ぎてしまつても、販売方法に問題がある場合などは解約交渉が可能です。

A 昨今、火災保険を使った住宅の修理工事を勧誘する相談が多く寄せられています。事例の他にも、虚偽の理由で保険金を不正受給させたり、後に高額なサポート手数料を請求されるなどのトラブルがあります。

台風や地震など、自然災害で家屋が損傷した場合は、加入している保険会社に自分で連絡して、保険金請求書もらいましょう。保険金の申請は手数料なしで行うことができます。問 消費生活センター ☎(492) 1111 内線3202 (毎週月～金曜日午前10時～午後4時) 所 市役所本庁舎2階



令和4年5月15日号

はい！消費生活センターです

274

## クレジットカードのトラブルに注意！

Q クレジット

カードの利用  
明細書が届いて  
確認したところ、



身に覚えのない請求があった。  
どうしたらよいか。(80代男性)

A 利用明細を受け取った後、一  
定期間内に申し出がなければそ  
の内容を認めたこととなります。

カード情報の悪用、身内や  
知人の利用などさまざまな要  
因が考えられます。信販会社  
に調査を求めたり、(一社)日  
本クレジット協会消費者相

談専用電話 ☎03(56445)  
3361(平日10時～12時、  
13時～16時)に相談しましょう。

トラブルに遭わないための  
対策として、今一度、自分が  
持っているクレジットカード  
が何枚あるのか確認してくだ  
さい。作ったことも忘れてい  
るカードはありませんか。使っ  
ていないカードは解約した方  
が安心です。

しまった、困ったと思っ  
た時には、すぐに消費生活セン  
ターに相談してください。専  
門資格を持った相談員が対応  
します。

消費生活センター ☎(492)  
1111 内線3202(毎週月～  
金曜日 午前10時～午後4時)  
所 市役所本庁舎2階

令和4年6月15日号

はい！消費生活センターです

275

## 固定電話が使えなくなる？光回線の便乗商法に注意！

Q 電話会社の代理店を名乗る

業者から「2年後にアナログ  
回線が廃止されるので、光回  
線に切り替えなければ固定電  
話が使えなくなる」と勧誘が  
あった。光回線は必要ないが、  
固定電話が使えなくなるのは  
困る。(70代男性)

A 確かに通信網の切り替えが

行われる予定ですが、利用者  
の手続きなどは不要で、固定  
電話を継続して利用できます。

なお、通話料金などに多少  
の変更があります。詳細は  
NTTのホームページなどで  
公表されています。

◆ここで注意すべきポイント◆

光回線など電気通信の勧誘  
では、電話や玄関先で返事を

するだけで契約が成立します。  
口頭だけで契約が成立するの  
で曖昧な返事はやめましょう。

後日通信事業者から契約内容  
が書かれた書面が届いた場合  
は「契約した覚えはない」と  
放置せず、必ず目を通しまし  
う。やめる場合は8日以内に  
書面での通知が必要です。

しまった、困ったと思っ  
た時には、すぐに消費生活セン  
ターに相談してく  
ださい。専門資格  
を持った相談員が  
対応します。



消費生活センター ☎(492)  
1111 内線3202(毎週月～  
金曜日 午前10時～午後4時)  
所 市役所本庁舎2階

令和4年7月15日号

## 定期購入の規制が強化されました！

**Q** インターネット通販でお試し価格の化粧品を注文した。購入回数の条件がないことを確認して注文をしたところ、最後に特別割引クーポンが発行された。クーポンを使用したところ、4回の購入が条件の定期コースに切り替わっていた。クリーニング・オフしたい。(50代女性)

**A** 通信販売にクリーニング・オフの制度はなく、解約は通信販売業者の規約の通りとなります。途中で契約が切り替わったことに気付かなかったとしても、規約に4回までは購入しなければならないと書かれていれば、初回での解約は困難です。事例の他にも、2回目の商品の発送予定日の3日前までに解約の連絡をしないと、2回目の商品が送られて来るという手口もあります。

トラブルが多い定期購入ですが、6月から法律が改正され、規制が強化されました。インターネットで商品の申し込みをした場合、販売業者は注文を確定する前の最終確認画面で、回数のしほりがある時はその「総額」商品やサービスの分量、販売価格、送料、支払いの時期や方法、商品の引き渡し時期や提供時期、解除などに関することを表示するよう義務付けられました。

規制は強化されましたが、消費者も最終確認画面でしっかり確認して、スマートフォンなどでスクリーンショットを保存するようにしましょう。

しまった、困ったと思った時には、すぐに消費生活センターに相談してください。専門資格を持った相談員が対応します。

**問** 消費生活センター ☎ (492) ー ー ー ー ー  
内線 3202 (毎週月～金曜日 午前10時～午後4時)

**所** 市役所本庁舎2階





はい！消費生活センターです

277

## サブスクの解約忘れにご用心！

夜中に急にペットの体調が悪くなり、500円で専門家がチャット形式で回答してくれるという質問サイトを利用した。1回限りのつもりだったが、後日、登録時に入力したクレジットカードから、どのレンタルから専門家相談5千円が引き落とされていた。返金して欲しい。(28歳女性)

A 定められた利用料を定期的に払うサブスク(サブスクリプション)契約になっている可能性がある。まずは、申し込み画面や契約時に届いた申し込み完了メールを見て契約内容を確認してください。サブスクの場合は、解約手続きを行わない限り、自動更新されるのが記載されており、代金の支払いは、原則、利用

規約に従うことになり、最近良く耳にするサブスクですが、音楽や動画の配信だけでなく、洋服・雑貨などのレンタルから専門家相談まで、さまざまなサービスが提供されるようになりました。多くの場合、お試し期間が設けられ「無料」や「お試し価格」でサービスが提供されているので、気軽に利用が可能です。しかし、これらの期間に解約しなければ、正規の有料プランに自動的に移行し、1カ月、あるいは1年など、決められた期間の料金が引き落とされることとなります。



サービスの内容を確認し、無料・割引の期間をしっかりと確認しましょう。あわせて解約時に必要となるIDやパスワードを必ず控えましょう。なお、改正特定商取引法により、通信販売の申込時には最終確認画面に有料プランへの移行時期や価格、解約に関する事項の表示などが義務付けられています。これらをスクリーンショットで残しておきましょう。毎月のクレジットカードなどの支払明細の確認も忘れずに。

しまった、困ったと思った時には、すぐに消費生活センターに相談してください。専門資格を持った相談員が対応します。

消費生活センター ☎(492) 1111 内線3202(毎週月～金曜日午前10時～午後4時)  
所 市役所本庁舎2階

令和4年10月1日号

はい！消費生活センターです

278

## スポーツジムに入会する前に

コロナ禍で在宅での仕事が増え、運動量が減ったためか、体が重く感じるようになり、スポーツジムの無料体験に参加を申し込んだ。体験後、軽いめまいや頭痛を感じたが、教室の担当者から入会金や初期費用が無料になるのは本日までですと聞いたので不安を感じながら入会した。しかし数回通ったのち、めまいや頭痛がひどくなり病院で受診したところ、軽い熱中症のような症状だといわれた。体質に合わないと思い、スポーツジムへ退会の連絡をしたところ、会則により違約金が発生する

と説明された。



体調不良は予測不可能ですが個人的理由になることが多く、違約金なしで解約することは厳しいのが現状です。自身の体力や体質、経験を考慮して、レッスンの内容・時間、契約・解約条件を確認することが大切です。水分補給をこまめに行いながら、無理のない、楽しく通えるスポーツジムを選びましょう。

A スポーツジムは施設内にさまざまな器具や運動が苦手な人も体験できるようなフイットネスがあり、人気が高まっています。しかし、体験中に体調不良になった、体験後に通い始めてすぐになるさを感じるようになったなど、体調不良を理由にした教室の解約トラブルもあります。

しまった、困ったと思った時には、すぐに消費生活センターに相談してください。専門資格を持った相談員が対応します。

消費生活センター ☎(492) 1111 内線3202(毎週月～金曜日午前10時～午後4時)  
所 市役所本庁舎2階

令和4年10月15日号

「お金をあげる」甘い言葉にご用心



やり取りした相手は出会い系サイトの「サクラ」であることも考えられますが、証明することが難しく、支払ってしまったお金を取り戻すことは大変困難です。

◆トラブルに遭わないための対策

- ① うまい話はありません。ネット上の見知らぬ相手を簡単に信用しないようにしましょう。
- ② 仕組みが理解できないことに安易に手を出さない。
- ③ 家族や地域の人などの見守りが必要です。高齢者は自分が被害に遭っていることに気が付きにくいいため、周りにいる人が様子の変化に気が付くことで、早期にトラブルを解決できることがあります。

Q スマホに「遺産を使いきれないので困っている人に分けてあげる」とメールが届いた。簡単にお金がもらえると  
思い、言われるがままに出会い系サイトに登録し、ポイント購入して、やり取りを続け  
たが、お金がもらえない。どうしたら良いか。(70代女性)

A 高齢者が簡単にお金をもらえると  
思い、電子マネーやポイント  
を何度も購入してしま  
うトラブルの相談があります。

事例のようにサイト内のポ  
イントを購入させる手口は、  
高齢者がその仕組みを良く理  
解できていないまま、やり取  
りを続けてしまうことが多く、  
気が付いた時には多額の費用  
をつぎ込んでしまいがちです。

しまった、困ったと思っ  
た時には、すぐに消費生活セン  
ターに相談してください。専  
門資格を持った相談員が対応  
します。

☎消費生活センター ☎(492)

1111内線3202(毎週月  
金曜日午前10時～午後4時)

所 市役所本庁舎2階

令和4年11月15日号

海鮮物屋さんから突然電話が！



Q 電話で「コロナ禍の赤字続きで店を閉めることになった。カニやウニ、イクラなど格安で販売するので助けてほしい」と言われたものはどう見ても値段の半分以下のもの。善意につけ込まれてだまされた気分だ。返品したい。

(60代男性)

A 海産物の電話勧誘販売はコロナ禍で季節を問わず見られるようになりました。

生鮮食品であっても、商品と契約書を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフ通知を送ることで

により契約解除が可能です。商品の引き取り費用は事業者の負担となります。クーリング・オフ通知の書き方や出し方、返金など不明点や不安があれば、消費生活センターに相談してください。専門資格を持った相談員が対応します。

☎消費生活センター ☎(492)

1111内線3202(毎週月～金曜日午前10時～午後4時)

所 市役所本庁舎2階

令和4年12月15日号

## はい！消費生活センターです

281

### 国税庁・税務署をかたった不審なメールに注意！

■ 国税局から税金が未納なので至急手続きするようにメールが届いた。手続き用URLがついているが、信用して大丈夫か。

■ 確定申告は電子申請にしているのに不審だ。

■ 最近、国税庁・税務署などをかたり、メールやショートメッセージで未納金を催告する、詐欺メールの相談が増えていきます。

■ メール内のURLを開くと、本人確認と称して氏名、住所電話番号をはじめ、マイナンバーなど重要な個人情報を入力させられる可能性があり、危険です。



人に相談する。

年末から春にかけては、税金だけでなく、「還付金がある受け取り期限が迫っている」などと嘘の電話で金銭を騙し取る、還付金詐欺も増える時期です。「お金が戻る、ATMで手続きできる」などと言われても信用してはいけません。還付金はATMでは返金していませんので注意しましょう。

■ 「メールの内容が不審だが、どうしてもいかかわらない」という場合は、すぐに消費生活センターに相談してください。専門資格を持った相談員が対応します。

■ 消費生活センター ☎(492) 1111 内線3202 (毎週月～金曜日午前10時～午後4時) 所市役所本庁舎2階

令和5年1月15日号

## はい！消費生活センターです

282

### 老人ホームの入居権を譲って…その電話は詐欺です！

■ 建設会社で介護の仕事をしているという男性から電話があり「あなたは市内にできる老人ホームに優先的に入居できる権利を持っている。不要なら他人に譲ってほしい」と言われて了承した。後日、弁護士を名乗る男性から電話があり「あなたが行ったことは名義貸しという犯罪行為。違反金300万円を支払うように」と言われた。どうすれば良いか。(70代女性)

■ 「権利を譲ってほしい」などと持ち掛けてくるのは詐欺の手口です。お金を支払ったり振り込んだりしないでください。複数の人物が登場してお金をだまし取ろうとする「劇場型勧誘」の相談が増えていきます。同様のトラブルが2014年度～2015年度に急増しましたが、再び増え始めました。他には

①あなた名義で申し込みをするので、一度あなたがお金を支払う必要がある。②権利を譲るためには取り引き実績が必要

で、お金を振り込む必要がある。③お金を支払わないと裁判になる。④警察に相談すると大変なことになる。などと言ってくる可能性があります。

話を聞いてしまうと、さまざまな口実で金銭を要求されます。一度お金を支払ってしまうと取り戻すことは困難です。不審に思った時は、すぐに電話を切ってください。留守番電話機能や発信者番号表示機能を活用し、心当たりのない電話には出ないようにしましょう。

不安に思ったり、しまった困ったと思った時には、すぐに消費生活センターに相談してください。専門資格を持った相談員が対応します。

■ 消費生活センター ☎(492) 1111 内線3202 (毎週月～金曜日午前10時～午後4時) 所市役所本庁舎2階



令和5年2月15日号

## はい！消費生活センターです

(283)

### 賃貸借契約にご用心！後々のトラブルを防ぐために

**Q** 一人暮らしを始めます。アパートを借りるときに、注意することはありますか。(18歳男性)

**A** 物件を選ぶ際には、外観や家賃ばかりに目が行きがちですが、入居時の確認と記録を残すことも大切です。

まず注意したいのが、家賃以外の負担です。思わぬ出費にならないように内容をしっかり理解し、管理費や共益費、手数料なども確認しておきましょう。

次に、契約の際に要注意なのが特約です。多くの契約書には特約の記載があり、これが優先されます。説明を受けたことはその場でメモして、契約書と一緒に保管しておきましょう。ま

た、室内のキズや汚れなどの写真を撮っておくと、退去時のトラブル防止につながります。

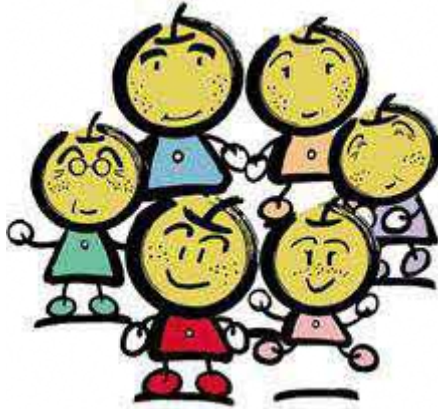
国土交通省ではガイドラインを定めており、退去時の費用負担のあり方について基準を示しています。退去時に納得できない費用を請求された場合には、契約書や契約時のメモ、写真などを提示し、ガイドラインを参考にしながら貸主に説明を求めましょう。

解決できない場合には、消費生活センターに相談してください。

**問** 消費生活センター ☎(492) 1111 内線3202(毎週月～金曜日午前10時～午後4時)

**所** 市役所本庁舎2階





## 消費生活相談事業報告書

2024年3月発行

編集・発行

白井市市民環境経済部

産業振興課／白井市消費生活センター

〒270-1492 白井市復 1123

TEL 047-492-1111(内線 3202)

FAX 047-491-3554

E-mail [syoukou-shinkou@city.shiroi.chiba.jp](mailto:syoukou-shinkou@city.shiroi.chiba.jp)

<http://www.city.shiroi.chiba.jp/>

