よこすか
くらしのニュース
2023
NO.158

◆令和４年度消費生活相談の概要～悪質商法の事例や対処法を知り、被害に遭わないために～ ……１頁

◆消費生活に関する相談窓口のご案内 ……４頁

発行
横須賀市消費生活センター
横須賀市小川町 11 番地
横須賀市役所本館2号館1階市民相談室内
電話　046－821-1312
相談　046－821-1314
FAX　046－821-1315

令和４年度消費生活相談の概要

～悪質商法の事例や対処法を知り、被害に遭わないために～

消費生活センターには、さまざまな消費者トラブルに関する相談が寄せられています。今回のくらしのニュースは、令和４年度の消費生活相談の概要とともに、最近の悪質商法の事例とその対処法をご紹介します。被害に遭わないよう、十分に注意しましょう。

１　令和４年度消費生活相談の概要

（1）相談件数の年度別推移

相談件数は、前年度に比べて、約 250 件増加しました。

年度	苦情		問合せ		合計	対前年度比
令和２年度	2,905	93.0%	219	7.0%	3,124	－
令和３年度	2,624	92.9%	201	7.1%	2,825	-9.6%
令和４年度	2,908	94.3%	175	5.7%	3,083	+9.1%

（2）契約当事者の年代別件数

70 歳以上の人からの相談が全体の 30%を超えています。

年代	20 歳未満	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70 歳以上	不明	合計
件数	62	225	216	367	504	440	947	322	3,083
構成比	2.0%	7.3%	7.0%	11.9%	16.3%	14.3%	30.7%	10.4%	

（3）商品大分類別上位件数及び構成比

保健衛生品の相談が 310 件と最も多く、教養娯楽品、教養・娯楽サービスと続いています。

分類		件数	構成比	主な内容
1	保健衛生品	310	10.1%	化粧品、理美容器具・用品
2	教養娯楽品	248	8.0%	パソコン・パソコン関連用品、電話機、書籍・印刷物
3	教養･娯楽サービス	247	8.0%	教室・講座、各種会員権
4	商品一般	245	7.9%	架空請求等
5	工事･建築･加工	222	7.2%	新築、増改築
6	運輸･通信サービス	202	6.6%	放送・通信サービス、インターネット通信サービス
7	食料品	184	6.0%	健康食品、飲料
8	保健･福祉サービス	183	5.9%	医療、理美容、老人福祉サービス
9	他の役務	173	5.6%	外食・食事宅配、冠婚葬祭
10	被服品	169	5.5%	紳士・婦人洋服、和服、アクセサリー
11	金融･保険サービス	164	5.3%	融資サービス、預貯金・証券等
12	住居品	156	5.1%	空調・冷暖房機器
13	土地･建物･設備	142	4.6%	土地、集合住宅、戸建住宅
14	レンタル･リース･貸借	98	3.2%	レンタルサービス、不動産貸借
15	光熱水品	87	2.8%	電気・ガス・水道
	上記以外の相談	253	8.2%	
	合計	3,083		

（4）特殊販売の相談件数

通信販売に関する相談が最も多くなっています。

区　分	令和４年度	令和３年度	対前年度比
訪問販売	446	353	126.4%
通信販売	1,188	982	121.0%
マルチ・マルチまがい取引	17	22	77.3%
電話勧誘販売	156	107	145.8%
ネガティブ・オプション	5	4	125.0%
訪問購入	29	28	103.6%
その他無店舗販売	7	8	87.5%
合　計	1,848	1,504	122.9%

2　悪質商法の事例

◆点検中に屋根を壊された？

点検商法に注意

・近所で工事しているという事業者が来訪し「お宅の屋根がめくれているのが見えた。屋根に登って点検する」と言うので依頼した。点検後、屋根が浮いている写真を見せられ、そのままにしておけないと思い、約 30 万円の修理を契約した。その後、家族の勧めでハウスメーカーに確認してもらうと「釘を引き抜いたような新しい傷がある」と言われた。

◇アドバイス

・突然訪問してきた事業者に安易に点検させないようにしましょう。点検箇所をわざと壊し勧誘するなど、悪質なケースもあります。

・点検後に修理を勧められてもすぐに契約しないようにしましょう。別の専門家に確認を依頼したり、複数の事業者から見積もりを取ったりするとよいでしょう。

・高齢者の自宅が狙われるケースが多く発生しています。家族や周囲の人は、不審な人が来ていないか、見慣れない書面がないか、高齢者の様子に気を配りましょう。

・工事終了後でも、クーリング・オフできる場合があります。困ったときは、消費生活センターへご相談ください。

◆ネット広告で見た不用品回収

10 倍以上の料金に

・ネットで「1.5 トントラックに詰め放題 3 万 9800 円」という広告を見て、不用品の回収を申し込んだ。作業当日、詰め込み後に事業者から領収書へのサインを求められ、金額を確認すると約

65 万円だった。不用品を運び出してもらわないと困るので、やむを得ずサインをしたが、作業前に金額について説明は受けておらず、支払いたくない。

◇アドバイス

・ネット広告やチラシに記載された料金の通りとは限りません。不用品回収を依頼する際は、事前に複数の事業者から見積もりを取り、料金や具体的な作業内容を比較検討しましょう。

・荷物の量や状態によっては、追加料金が発生する場合もありますが、作業開始前に、支払う見込み額を確認することが大切です。

・不用品の収集・運搬業は、市町村による「一般廃棄物処理業」の許可が必要です。許可事業者か確認するとよいでしょう。

・作業時は家族や周りの人に立ち会ってもらいましょう。

・クーリング・オフできる場合があります。困ったときは、消費生活センターへご相談ください。

（参考）独立行政法人国民生活センター　見守り新鮮情報　第 419 号（令和４年４月 26 日）
「点検中に屋根を壊された？点検商法に注意」ほか【イラスト提供：神奈川県 2013】

消費生活に関する相談窓口のご案内

横須賀市消費生活センター（横須賀市にお住まいの方のみ）

相談受付時間：月曜から金曜（年末年始・土・日・祝休日を除く）
午前９時～午後４時
電話番号：０４６－８２１－１３１４
※消費生活センターは、令和５年５月８日から横須賀市役所本館２号館１階市民相談室内に移転しました。電話番号に変更はありません。
※土曜日のご相談は **かながわ中央消費生活センター**
相談受付時間：月曜から金曜（年末年始・祝休日を除く）
午前９時３０分～午後５時
土曜日
午前９時３０分～午後４時３０分
電 話 番 号：０４５－３１１－０９９９

おかしいなと
おもったら！
局番なしの 188（いやや）
最寄りの相談窓口につながります!!

古紙配合率 100%再生紙を使用しています。