

# 飯塚市消費生活センター

## 早めの相談が、早めの解決への近道です 消費者トラブルは 私たちにご相談ください

飯塚市・嘉麻市・桂川町の消費者トラブル等に関する相談を受け付けている「飯塚市消費生活センター」。今回は消費者トラブルの現状などについて、お話をうかがいました。

—消費者トラブル等の相談件数を教えてください。

令和5年の相談件数は1180件で、月に約100件ほどです。

—ご相談される方については、どのような年齢の方が多いですか？

令和5年度で特に多いのは65歳以上の方のご相談で、全体の約38%程度です。

—では、相談内容で最も多いもの、また今後相談が増えそうなものを教えてください。

件数が多いのは、通信販売や偽サイトに関するご相談です。1回だけのお試し価格のつもりで購入したら2回目の商品が届き、定期購入だったことに気づいた、本物そっくりに作られた偽サイトで購入し、代金を支払ったが、商品は届かず連絡も取れなくなった、といった事例が多いです。

また、梅雨や台風の時期には、無償点検で来訪してきた業者に早急な修理が必要だと不安を煽られ契約してしまったが、必要なかった、高額な契約だった等の相談が増える傾向にあります。ご注意ください。

さらに昨年は、自動音声ガイドンスを使用し、「料金の未払いがある」等と料金を振り込ませる、新たな事例がありました。

—相談を受ける中で、特に最近印象に残った事例を教えてください。

ネット通販等で購入した商品を、注文者が「イメージと違う」といった理由で勝手に返品・受取拒否し、事業者とトラブルになる事例が非常に多いことです。一定期間であれば申込を撤回、または契約を解除できる、いわゆる「クーリングオフ制度」は、全ての事例で適用されるわけではありません。自分からトラブルを起こさないようにすることも重要です。

—本当に色々な事例があるんですね。こういった消費者トラブルを防ぐためには、どのようなことが重要ですか？

まずは、左の5つの言葉をぜひ胸に刻んでいただきたいです。

「必ず儲かる」なんてない！

借金させて契約を勧める人は信用しない

契約書の内容が理解できない場合は契約しない

契約をせかす人は相手にしない

ときには断る勇気も重要

### 飯塚市消費生活センター ～ひとりで悩んでいませんか～

飯塚市消費生活センターは、住民の消費生活に関する苦情および相談を受け、解決に向けた助言や情報提供等を行っています。相談は無料です。相談員が皆さまとともに考え、解決するためのお手伝いをします。ぜひご相談ください。

☎ 0948・22・0857 (平日のみ 8時30分～17時)  
※休所日は消費者ホットライン (☎ 188) にご相談ください。

そして、消費者トラブルに遭った際は躊躇せずに、身近な人に相談をしてください。消費者トラブルは**早めの相談が早めの解決につながります。**

もちろん、私たちもご相談をお受けしておりますので、気軽にお電話をしてください。

—最後に、住民の皆さんへメッセージがあればお願いします。

桂川町の各行政区で、消費者トラブルに関する出前講座を行っています。お住まいの地域で開催の際には、ぜひご参加ください。  
—ありがとうございました！