

# 災害に便乗した 住宅修理トラブル に注意!

大きな地震や大雨に見舞われた県内。自然災害があった時には、それに便乗した悪質商法が多数発生し、多くの相談が寄せられています。



## 相談事例

「傷んだ屋根を修理しないと大変なことになる」と不安をあおられ、その場で高額な契約を結んだ

「保険金の申請サポートをする」と言われ契約をしたら、保険金の半分を業者が受け取る契約だった

「県からの委託で点検に行きたい」との電話があったが、県に確認したらそのような事実はなかった

地震の後、ブルーシートを高額で訪問販売する業者がいる



## トラブルに遭わないためのポイント

- ◆ 契約を迫られても、その場では契約せず、比較検討する。
- ◆ 不安をあおる勧誘を受けても、業者の話だけを信じない。
- ◆ 契約する際は、工期や費用を十分確認する。
- ◆ 「保険を使って修理できる」、「申請サポートする」と勧誘されたら要注意。
- ◆ 訪問販売や電話勧誘販売での契約解除にはクーリング・オフの活用を。



## 保険金の請求は加入者自身で行うことが基本です。

経年劣化による損傷と知りながら、「自然災害による損傷」と虚偽の申請をすると、保険金の返還請求や保険契約を解除される可能性のほか、刑事罰（詐欺罪）に問われる可能性もあります。

少しでも、おかしい! 困った! と思ったら消費生活センターに相談してください!

## ご相談はこちらまで

消費者ホットライン

局番なしの **188**

市町、県、国民生活センターのいずれかの消費生活相談窓口につながります(受付時間内)。受付時間は相談窓口ごとに異なります。

石川県消費生活支援センター

**076-255-2120**

平日 9:00~17:00 土曜日 9:00~12:30  
日曜・祝日・年末年始(12/29~1/3)を除く



メールによる相談もこちらで受け付けています→



【悪質商法被害の未然防止はメルマガで!】  
「消費生活ほっと情報」配信中!  
悪質商法の新たな手口、消費者トラブルの最新情報などを月2回程度、携帯電話やパソコンにお届けします。

登録はこちらから **登録無料**  
石川県HP「安全安心の消費生活情報」



二次元コード対応の携帯電話・スマートフォンで読み取ってアクセスできます。  
<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/mobile/s>

消費者一人一人が、自分だけでなく周りの人々や将来生まれる人々の状況、国内外の社会経済情勢や地球環境にも思いをはせて生活し、公正で持続可能な社会の形成に積極的に参加する社会を「消費者市民社会」といいます。



# マイライフ いしかわ No.260

2023 夏号

編集・発行

石川県消費生活支援センター

金沢市幸町12番1号 石川県幸町庁舎3階  
TEL 076-255-2155 FAX 076-255-2397  
<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/shohicenter/>

## 通信販売での定期購入に関する相談は依然増加!

今だけ初回無料

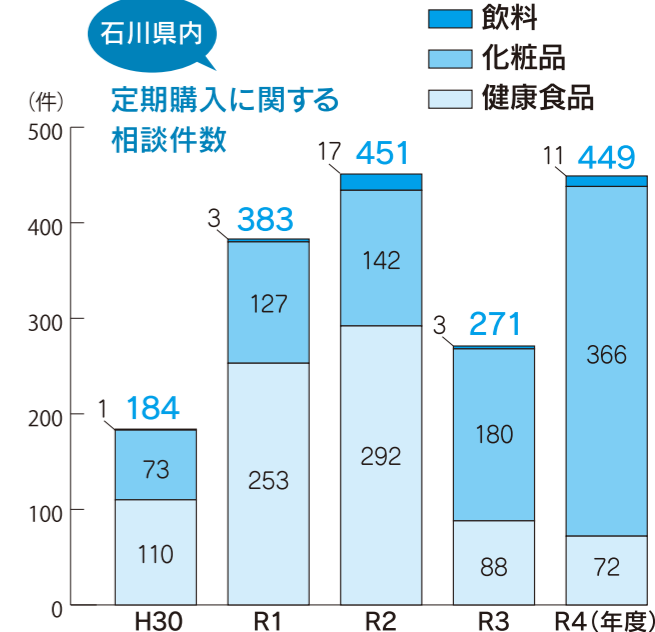
お試し価格 500円

今すぐ申し込む

「初回無料」、「お試し価格500円」など通常より低価格を強調する一方で、「定期購入」が条件の通信販売に関する相談は、令和4年度は449件と前年度と比べ増加しており、特に化粧品に関する相談の増加が顕著です。トラブルの約9割がインターネット通販によるものです。幅広い年代に及んでおり、全体の約8割を女性が占めています。

昨年6月1日の特定商取引法改正により「詐欺的な定期購入商法」に対する規制が設けられ、販売業者は取引における基本的な事項を「最終確認画面」で明確に表示することが義務付けられています。

誤認させる表示により申込みをした場合は、契約を取り消せる可能性があります。



## トラブルにあわないために

- ◆ 申込み前に「最終確認画面」をスクロールして最後までしっかり確認しましょう!
- ◆ 低価格を強調したり、注文を急かしたりする販売サイトには特に警戒を!!

## インターネット通販「最終確認画面」チェックリスト

- 定期購入が条件になっていませんか?
- (定期購入が条件の場合、) 継続期間や購入回数が決まっていますか?
- 支払総額はいくらですか?
- 解約や返品は可能ですか? その条件・連絡手段は? (電話番号、メールアドレスなど)
- お届け予定日や、利用規約を確認しましたか?
- 「最終確認画面」はスクリーンショット(写真)で保存しましたか?



不安に思った場合やトラブルになった場合は消費生活センター等に相談しましょう

消費者ホットライン **188**  
市町、県、国民生活センターのいずれかの消費生活相談窓口につながります

# 令和4年度消費生活相談の概要（石川県内）

令和4年度の消費生活相談件数は8,562件（県4,035件、市町4,527件）前年度に比べて462件（5.7%）の増加となりました。



- 苦情相談 8,033件 前年度比 535件増 (+7.1%)
- 一般相談 529件 前年度比 73件減 (-12.1%)

苦情相談 消費者が事業者に対して、その商品、サービスについて、安全性、品質、表示、販売方法、契約、価格等に不満や苦情をもち、その解決を求めている場合をいいます。

一般相談 生活知識等の問い合わせで、苦情が発生していないものをいいます。

**多かった相談**  
～商品・役務(サービス)別～

- 1位 化粧品 769件
- 2位 健康食品 267件
- 3位 賃貸アパート・マンション 232件
- 4位 エステティックサービス 186件

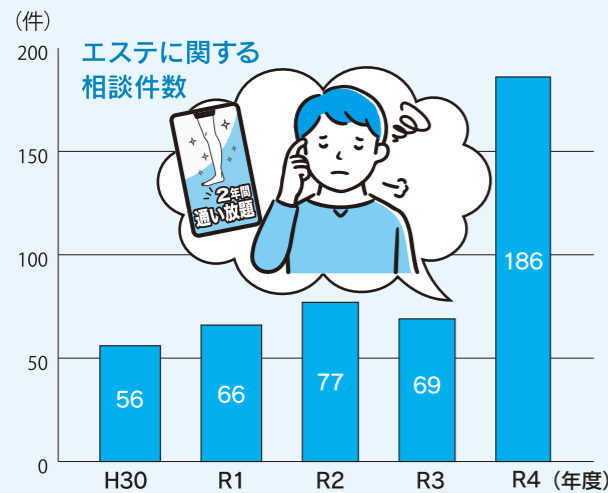
## 特徴的な苦情相談

### 「エステティックサービス」に関する相談の増加が顕著!

美容に対して関心を持ち始める10～20歳代の若者や、脱毛美容に関心を持つ男性などからの相談が増えています。

新型コロナウイルス感染症による店舗休業等の影響を受けたエステ事業者の倒産が急増の主な要因と考えられます。

令和4年度は186件の相談が寄せられ、前年度の約2.7倍となっています。20歳代女性が圧倒的に多くなっていますが、近年は男性からの相談も寄せられるようになりました。



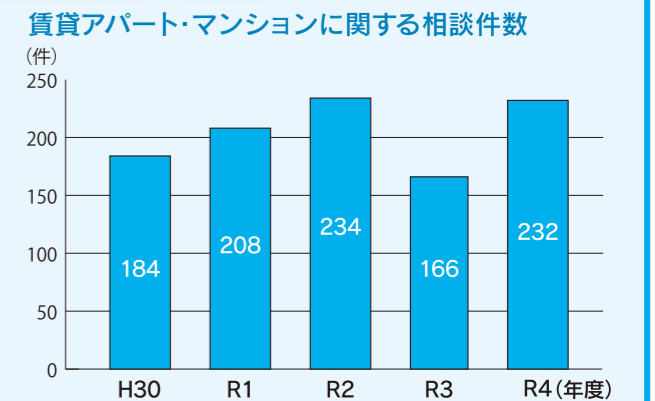
区分	男性	女性	不明	計
10歳代	1	15	0	16
20歳代	5	101	0	106
30歳代	0	31	0	31
40歳代	2	15	0	17
50歳代	1	7	0	8
60歳代	0	1	0	1
不明	1	4	2	7
計	10	174	2	186

### 賃貸アパート・マンションに関する相談が増加

賃貸住宅の退去時に、多額の修繕費を請求されたなど、原状回復費用をめぐるトラブルが多く起きています。

令和3年度は減少したものの、令和4年度は232件の相談が寄せられました。相談者は幅広い世代に及んでおり、男性が女性の約1.6倍となっています。

民法では、通常の使用による損耗等、借主に責任のない事由による損傷については原状回復義務を負わないことが定められています。



**原状回復費用については、国のガイドラインを参照しましょう**  
国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」

### 小学生のオンラインゲームに関する相談割合が顕著!

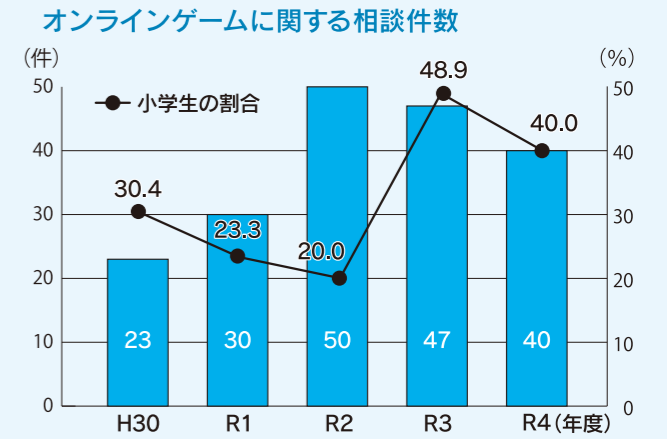


**相談事例**

- ・小学生の子どもが親のスマホでゲームに60万円近く課金をした。取消を希望する。
- ・小学生の子どもが親のクレジットカード情報を使用して、オンラインゲームで高額課金をしてしまった。など

スマホやタブレット、家庭用ゲーム機を利用するオンラインゲームに関する相談については、新型コロナウイルス感染症の拡大を機に増加しています。

近年、小学生の割合が4割を超えており、デジタル化も低年齢化に少なからず影響していると考えられます。契約金額の平均は約26.4万円となっています。



**家庭でのルール作りが重要です!**

**消費者へのアドバイス**

- ◆ 長期間にわたる契約は慎重にしましょう。都度払いができるコースやエステ店の選択も検討してください。
- ◆ 条件(※)に該当する場合、契約書面受領から8日以内であればクーリング・オフが可能です。  
※美容医療・エステの場合、契約期間が1ヵ月、金額が5万円を超えるもの
- ◆ 通い放題などの場合、中途解約できる「有償での施術期間・回数」と、アフターサービスである「無償での施術期間・回数」に分かれているケースが多くあります。いつまで・何回まで通ったら中途解約できなくなるのか、必ず契約書面で確認しましょう。

**誰もが消費者トラブルに巻き込まれる可能性があります!!**  
**一人で悩まず、ご相談ください!!**