

# 令和4(2022)年度消費生活相談状況について

令和5(2023)年6月26日  
栃木県生活文化スポーツ部くらし安全安心課

## 目次

1 相談件数の概要	1
2 年代別の苦情相談状況	2
3 商品・サービス別の苦情相談状況	3
18・19歳の消費生活相談状況	5
4 販売購入形態別の苦情相談状況	6
5 急増した相談	7
6 特徴的な事例	9
○ ストップ!!障がい者の消費者トラブル	10
○ 消費者トラブルFAQをご利用ください	11
○ 出前講座等のご案内	11
○ 啓発DVD案内	12
○ 栃木県内の消費生活センター一覧	13

(注)本資料のデータは、国民生活センターのPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)に本登録された令和5(2023)年4月30日現在のデータを活用しています。

## 1 相談件数の概要

### (1) 相談件数

—令和4(2022)年度の相談件数は16,251件、令和3(2021)年度から6.6%増加—

(表1)は、県内の消費生活センター(21か所)で受け付けた相談区分別の相談件数を、前年度と比較したものです。

令和4(2022)年度の相談件数は16,251件で、前年度より1,010件(6.6%)増加し、内訳を見ると、「苦情相談」は6.5%、「問合せ・要望」は7.5%増加しました。

(表1)相談件数の比較

(単位:件、%)

区分	令和4年度 2022		令和3年度 2021		比較増減	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率
合計	16,251	100.0%	15,241	100.0%	1,010	6.6%
苦情相談	14,574	89.7%	13,681	89.8%	893	6.5%
問合せ・要望	1,677	10.3%	1,560	10.2%	117	7.5%

## (2) 相談件数の推移

——相談件数が4年ぶりに増加——

(表2)及び(グラフ1)は、過去10年間の相談件数の推移を表したものです。

平成30(2018)年度の21,190件をピークに減少傾向にありましたが、令和4(2022)年度は相談件数が4年ぶりに増加に転じました。

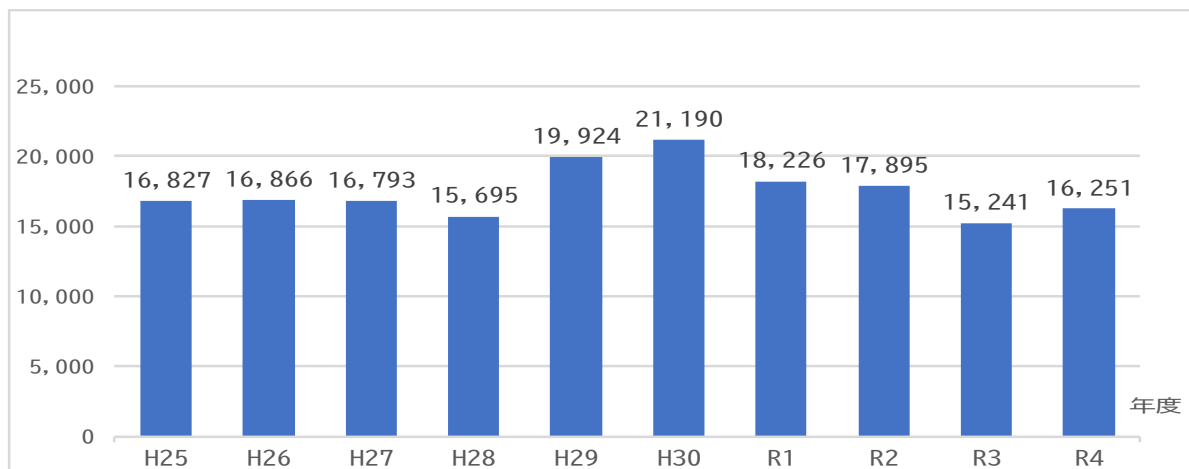
(表2)相談件数の推移

(単位:件、%)

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
相談件数	16,827	16,866	16,793	15,695	19,924	21,190	18,226	17,895	15,241	16,251
対前年度増減率	-	0.2%	△ 0.4%	△ 6.5%	26.9%	6.4%	△ 14.0%	△ 1.8%	△ 14.8%	6.6%

(グラフ1)相談件数の推移

(単位:件)



## 2 年代別の苦情相談状況

——若い世代を中心に増加、70歳以上はわずかに減少——

(表3)は、契約当事者の年代別の構成比を表し、併せて前年度と件数を比較したものです。

令和4(2022)年度の相談を年代別構成比で見ると、70歳以上が22.8%(3,316件)と最も高く、次いで50歳代の16.0%(2,335件)、60歳代の15.5%(2,266件)となっています。

また、年代別の件数を見ると、70歳以上を除く全ての年代で増加しており、特に19歳以下(55件、18.0%)、20歳代(154件、13.8%)、50歳代(293件、14.3%)で増加しました。

(表3)契約当事者の年代別件数

(単位:件、%)

	令和4年度 2022		令和3年度 2021		比較増減	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率
19歳以下	361	2.5%	306	2.2%	55	18.0%
20歳代	1,274	8.7%	1,120	8.2%	154	13.8%
30歳代	1,293	8.9%	1,282	9.4%	11	0.9%
40歳代	1,860	12.8%	1,765	12.9%	95	5.4%
50歳代	2,335	16.0%	2,042	14.9%	293	14.3%
60歳代	2,266	15.5%	2,189	16.0%	77	3.5%
70歳以上	3,316	22.8%	3,333	24.4%	△ 17	△ 0.5%
団体等・不明・無回答	1,869	12.8%	1,644	12.0%	225	13.7%
合計	14,574	100.0%	13,681	100.0%	893	6.5%

### 3 商品・サービス別の苦情相談状況

#### (1) 商品・サービス別苦情相談件数

——「化粧品」に関する苦情相談が急上昇——

(表4)は、苦情相談件数の上位10商品・サービスについて、前年度と比較したものです。

「化粧品」に関する苦情相談が前年度の575件(4位)から1,132件(2位)とほぼ倍に増えました。

(表4)苦情相談件数の上位10商品・サービス

(単位:件、%)

令和4年度 2022					令和3年度 2021		
順位	商品・サービス名	件数	前年増減	増減率	順位	商品・サービス名	件数
1	商品一般	1,714	143	9.1%	1	商品一般	1,571
2	化粧品	1,132	557	96.9%	2	役務その他	731
3	役務その他	663	△ 68	△ 9.3%	3	工事・建築・加工	611
4	工事・建築・加工	561	△ 50	△ 8.2%	4	化粧品	575
5	融資サービス	533	12	2.3%	5	インターネット通信サービス	565
6	インターネット通信サービス	493	△ 72	△ 12.7%	6	融資サービス	521
7	健康食品	475	63	15.3%	7	レタ・リース・貸借	489
8	レタ・リース・貸借	449	△ 40	△ 8.2%	8	娯楽等情報配信サービス	430
9	自動車	400	53	15.3%	9	他の教養・娯楽	414
10	他の教養・娯楽	397	△ 17	△ 4.1%	10	健康食品	412

#### (2) 上位5商品・サービスの相談事例

##### ア 商品一般

【商品の分類を特定できないもの(迷惑メールや不審な電話、覚えのない荷物や架空請求に関する相談を含む。)]

- ・ 「不在のため荷物を持ち帰りました。御確認ください。」とURLが記載されたSMSが届いた。URLを開いたところ、サイトにつながることなく一瞬で消えてしまった。後日、知らない電話番号から着信があり、折り返しかけたところ、相手方から「SMS に不在通知が届きあなたの電話番号が載っていたのでかけた。」と言われた。その後も不審な電話がかかってくる。どうしたら良いか。
- ・ クレジットカードの利用明細に覚えのない決済がある。第三者に不正利用されたようだ。カード会社に電話をしているが繋がらない。今すぐ利用できないようにしたいがどうしたら良いか。

##### イ 化粧品

【基礎化粧品、シャンプーなど】

- ・ インターネットで1回限りと思ってクリームを購入したが、2回目の商品が代引きで届き定期購入だと知った。2回目以降を解約するため、販売会社に電話をかけたが、「ただいま電話が混み合っております。」といった自動音声だけが流れ、電話が繋がらない。解約の方法は電話のみに限定されている。どうしたら解約できるか。

## ウ 役務その他

【廃品回収サービス、申請代行サービス、仕事紹介登録サービスなど】

- ・ 「電話をアナログ回線に戻さないか」と電話勧誘があり承知した。工事後、請求書が届き内容を確認したところ、勝手に業者が不要なオプションサービスを付けており、勧誘された時よりずっと高額だった。解約したいと伝えたところ高額な解約料を請求された。
- ・ インターネットの副業サイトで副業用の教材を購入後、業者から電話で「サポートサービスを受けないか」と勧誘され契約をした。その後、請求された金額が説明を受けた金額より高額なので解約したいと伝えると、解約料を請求された。

## エ 工事・建築・加工

【新築工事、増改築工事、屋根工事、壁工事、塗装工事、電気工事など】

- ・ 突然訪問してきた業者から、「近所で屋根の補修・塗装工事をしている。今なら足場代が安くなるので、あなたの家でも工事をしないか。」と言われ、つい見積書をもらわないまま契約してしまった。見積書を請求してもまだもらえず、工事を解約したいが電話がつかない。

## オ 融資サービス

【各種ローン、フリーローン・サラ金など】

- ・ 消費者金融数社から借入れをし、返済しないでいたら裁判所から支払督促、債権差押命令が届いた。どうしたらよいか。

### (3) 年代別に見た上位5商品・サービス

——「美」に関する相談(化粧品または理美容)がどの世代でも上位に——

(表5)は、苦情相談件数が上位5位商品・サービスを、契約当事者の年代別に示したものです。

「化粧品」に関する相談が、40歳代・50歳代で1位となっており、17歳以下、60歳代及び70歳以上で2位、18・19歳で3位となっています。相談の多くが「定期購入」に関するものです。

また、「理美容」に関する相談は、18・19歳、20歳代で1位、30歳代で4位となっています。

(表5) 契約当事者の年代別の苦情相談上位5商品・サービス(中分類)

(単位:件、%)

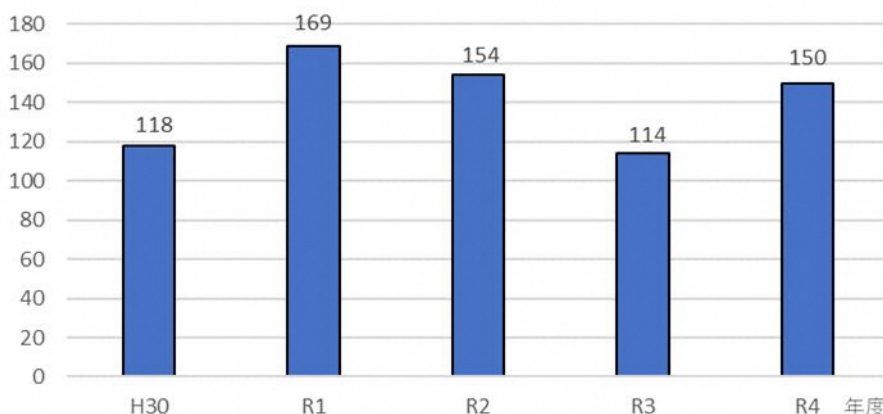
年代	苦情相談総件数	1位 (1位の比率)		2位 (2位の比率)		3位 (3位の比率)		4位 (4位の比率)		5位 (5位の比率)	
		商品名	件数 (比率)	商品名	件数 (比率)	商品名	件数 (比率)	商品名	件数 (比率)	商品名	件数 (比率)
17歳以下	211	他の教養・娯楽	72 (34.1%)	化粧品	30 (14.2%)	健康食品	30 (14.2%)	娯楽等 情報配信 サービス	19 (9.0%)	レンタル・ リース・賃借	7 (3.3%)
18・19歳	150	理美容	36 (24.0%)	他の教養・娯楽	14 (9.3%)	化粧品	8 (5.3%)	内職・ 副業	8 (5.3%)	娯楽等 情報配信サ ービス	7 (4.7%)
20歳代	1,274	理美容	210 (16.5%)	商品一般	91 (7.1%)	内職・ 副業	76 (6.0%)	他の教養 ・娯楽	72 (5.7%)	融資サ ービス	68 (5.3%)
30歳代	1,293	商品一般	96 (7.4%)	レンタル・ リース・賃借	70 (5.4%)	融資サ ービス	66 (5.1%)	理美容	63 (4.9%)	自動車	59 (4.6%)
40歳代	1,860	化粧品	184 (9.9%)	商品一般	174 (9.4%)	融資サ ービス	78 (4.2%)	役務 その他	72 (3.9%)	役務一 般	65 (3.5%)
50歳代	2,335	化粧品	302 (12.9%)	商品一般	236 (10.1%)	融資サ ービス	101 (4.3%)	健康食品	88 (3.8%)	役務 その他	82 (3.5%)
60歳代	2,266	商品一般	535 (23.6%)	化粧品	217 (9.6%)	工事・建築・ 加工	198 (8.7%)	インター ネット 通信サ ービス	148 (6.5%)	役務 その他	141 (6.2%)
70歳以上	3,316	商品一般	255 (7.7%)	化粧品	161 (4.9%)	工事・建築・ 加工	105 (3.2%)	役務 その他	92 (2.8%)	健康食品	82 (2.5%)

# 18・19歳の消費生活相談状況～成年年齢引き下げから1年～

## 【相談件数】

令和4(2022)年度の18・19歳の苦情相談件数は150件で、前年度の114件から36件増加しました。

(グラフ2)18・19歳の苦情相談件数推移 (単位:件)



(表6)18・19歳の商品・サービス別苦情相談件数 (上位5商品・サービス) (単位:件、%)

令和4年度 2022					令和3年度 2021			
順位	商品・サービス名	件数	構成比	前年増減	順位	商品・サービス名	件数	構成比
1	理美容	36	24.0%	800.0%	1	他の教養・娯楽	14	12.3%
2	他の教養・娯楽	14	9.3%	0.0%	2	商品一般	12	10.5%
3	化粧品	8	5.3%	△ 11.1%	3	娯楽等情報配信サービス	11	9.6%
4	内職・副業	8	5.3%	166.7%	4	化粧品	9	7.9%
5	娯楽等情報配信サービス	7	4.7%	△ 36.4%	5	自動車	7	6.1%

## 【相談の傾向】

令和4(2022)年度の相談の傾向としては、1位の「理美容」に関する相談が36件(前年度4件)と大幅に増加しました。「理美容」についての苦情相談は、36件中34件が「脱毛エステ」(P8「脱毛エステ」の解約に関する苦情相談について参照)に関するもので、「業者が倒産したにも関わらずクレジットカードから料金が引き落とされた」や、「高額なので解約しようと電話したが電話が繋がらない」などです。

### 【トラブルに巻き込まれないために】

- ・ 「カウンセリング無料」、「解約はいつでも可能」と言ったような、安さや気軽さを強調した広告には十分注意しましょう。
- ・ 「19歳までの特別価格」や「今だけ」と契約をせかしたり、「今すぐに払えなくても、月額〇〇円ずつ返済すればいい」と借金を促すような勧誘には、その場で判断せず、契約後の返済計画を考えて慎重に検討しましょう。

### 【トラブルに巻き込まれてしまったら】

販売方法によっては、クーリング・オフや契約の取消しができる場合があります。トラブルに巻き込まれたら、一人で悩まず早めに最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

## 4 販売購入形態別の苦情相談状況

### (1) 契約当事者の年代別件数

——通信販売が最多(5,166件)——

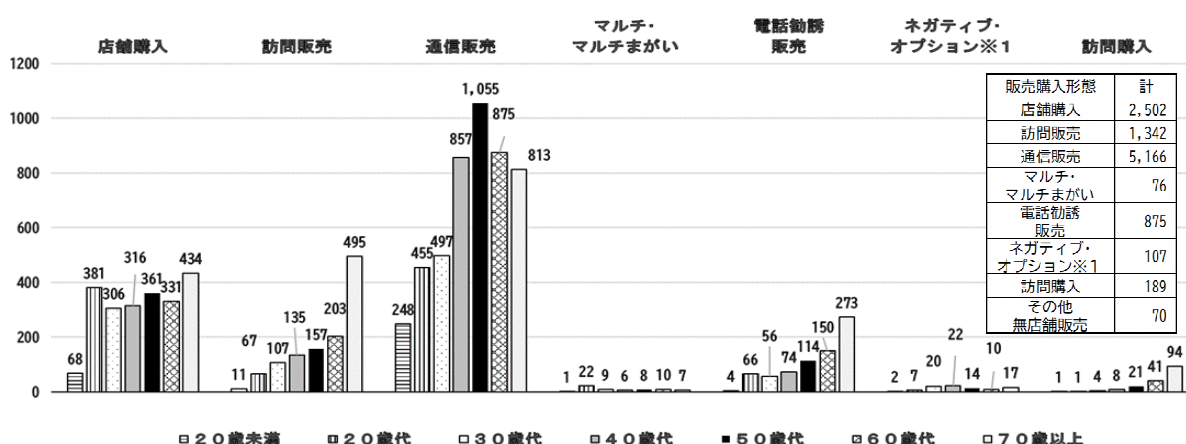
(グラフ3)は、契約当事者の販売購入形態別・年代別に苦情相談件数を表したものです。

全年代合計(年代不明を含む)で見ると、通信販売が5,166件と最も多く、次いで店舗販売2,502件、訪問販売1,342件となっています。

最も苦情相談件数の多い通信販売について年代別に見ると、50歳代が1,055件と最も多くなっていますが、幅広い世代から相談が寄せられています。一方で、訪問販売や電話勧誘販売、訪問購入は70歳以上からの相談が他の年代よりも特に多くなっています。

(グラフ3)販売購入形態別・年代別件数

(単位:件)



※1 ネガティブ・オプションとは契約を結んでいないのに商品を勝手に送り付け、商品を受領したことで、支払義務があると消費者に勘違いさせて代金を支払わせようとする手口。身に覚えのない商品が届き、商品と一緒に請求書が同封されている、など。

※2 年代不明を除いたグラフであるため、表の件数とグラフの合計数は一致しない。

### (2) 苦情相談件数上位3位の相談事例

#### ア 通信販売

- ・ SNSの広告を見て、「いつでも解約が可能」と書いてあるダイエットサプリを注文した。効果が感じられないので事業者に解約の申し出をしたいが電話が繋がらない。
- ・ 小学生の息子がオンラインゲームで高額課金をした。プラットフォーム事業者※2へ返金申請をしたが却下された。未成年者取消をしたい。

※2 ICT(Information and Communication Technology:情報通信技術)やデータを活用して第三者に「場」を提供する事業者。

#### イ 店舗購入

- ・ 11か月前に脱毛エステを契約したが、なかなか予約が取れず解約したいと思い業者に電話をかけているが繋がらない。

#### ウ 訪問販売

- ・ 屋根の点検で訪問してきた業者に修理を勧められ契約した。事業者に断りの電話をしたが書面を交わしたので解約はできないと言われた。
- ・ トイレが詰まり、インターネットで調べた事業者に修理を依頼した。訪問した事業者からトイレのつまりを直してもらったが、洗面所も修理をした方がよいと提案され契約してしまった。料金が高額なので解約したい。

## 5 急増した相談

令和4(2022)年度に苦情相談件数が急増した「定期購入」と「脱毛エステ」についてご説明します。

### (1) インターネット通販などの「定期購入」に関する苦情相談について

#### 【相談件数】

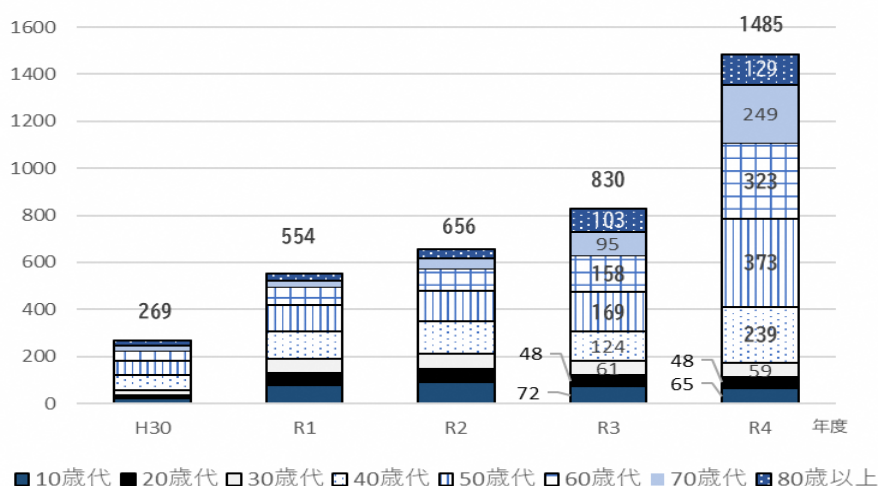
急増する「定期購入」トラブル※1の規制強化として、改正特定商取引法が昨年6月1日に施行され、販売業者等に対して「取引における基本的な事項※2」を最終確認画面等で明確に表示することが義務づけられました。

法により対策強化が図られる一方、「定期購入」に関する苦情相談は、令和3(2021)年度の830件から令和4(2022)年度の1,485件に増加しており、引き続き注意が必要となっています。

※1 販売サイト等で「初回限定」「お試し」など、通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で、定期購入が条件となっている健康食品や化粧品等の販売方法。主に通信販売。

※2 分量、販売価格・対価、支払の時期・方法、引渡・提供時期、申込期間(期限のある場合)、申込みの撤回、解除に関する内容などの契約の申込みの内容。

(グラフ4)定期購入の苦情相談件数推移 (単位:件)



#### 【相談事例】

- ・「定期縛りなし」とSNSの広告に記載されていたので、解約しようと業者に連絡すると「定期購入だ」といわれ、定期購入を解約する場合の料金を請求された。
- ・「いつでも解約できる」と広告されているインターネット通販でシワ改善クリームを定期購入した。2回目以降を解約したいが、電話はつながらず、SNSでも手続きできない。

#### 【トラブルに巻き込まれないために】

##### 1 インターネットショッピングで注文確定をクリックする前に以下の点をチェックしましょう。

- ・「〇か月コース」、「定期」、「自動更新」、「無制限」などの表示はありませんか？あれば2回目以降も届きます。
- ・2回目以降の価格はいくらですか？1回目だけ低料金という場合が多くあります。
- ・解約の際の連絡はどのような手段がありますか？電話やメッセージアプリだけの場合、電話が繋がらない、アプリがうまく使えないというトラブルが多く発生しています。
- ・解約する場合の違約金の記載はありませんか？

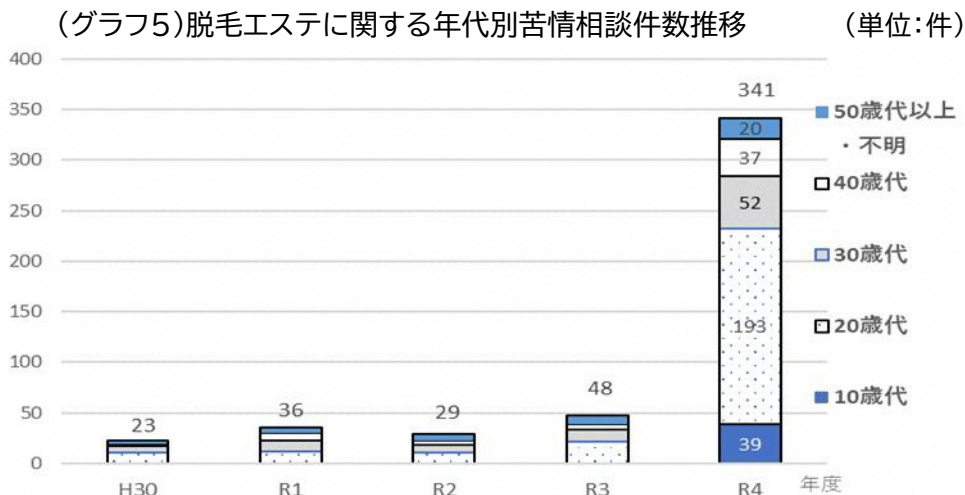
##### 2 「最終確認画面」をスクリーンショットで残しましょう！

通信販売業者は最終確認画面に「取引における基本的な事項」を記載することが法律で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消費者は、契約を取り消せる可能性があるため、証拠として画面を撮影しておきましょう。

## (2) 「脱毛エステ」の解約に関する苦情相談について

### 【相談件数】

令和4(2022)年度に脱毛エステサロンの大型倒産が相次ぎ、「脱毛エステ」の苦情相談が前年度の48件と比べて341件と約7倍に増加しました。特に20歳代を中心とした若い世代から多く相談が寄せられています。昨年4月から成年の仲間入りをした18・19歳の相談においても、脱毛エステが商品・サービス別苦情相談件数の1位となっています。(5頁参照)



### 【相談事例】

- ・ 契約している脱毛エステ店から「破産手続開始に関するお知らせ」というメールが届いた。サービスを受けていない分の既払い金の返金はどうなるのか。
- ・ 脱毛エステサービスをクレジット契約した。サロンが倒産したにもかかわらず、クレジットカードの引き落としが続いているので引き落としを止めたい。

### 【消費者へのアドバイス】

- ・ 事業者が倒産して破産手続が開始された場合、事業者の財産は破産管財人(弁護士)の管理下に置かれます。返金等について事業者と直接交渉することはできません。破産管財人からの連絡を待ちましょう。
- ・ 一般的に、消費者は「債権者届」を破産管財人に提出し、破産管財人の作成する債権者名簿に登録され、一般債権者の扱いで精算配当を待つことになります。清算は、優先債権(税金や従業員の給料等)への支払いを終えてから行われるため、配当がほとんど期待できない場合があります。
- ・ 事例のようにクレジットカードで支払中の場合は、クレジットカード会社へ支払いの停止を求める抗弁を主張することができます。方法は抗弁書(書面)を提出することが一般的です。まずはクレジットカード会社に問い合わせましょう。

### 【トラブルに巻き込まれないために】

- ・ 一般的に脱毛エステは、長期間サービスを受ける契約が多くなっています。契約は慎重に判断し、中途解約する場合の方法や制約などについても説明を受け、よく理解し納得してから契約しましょう。契約期間中に事情があって通えなくなったり、脱毛器が肌に合わなかったりすることもあります。長期間が不安な場合は都度払いコースを選択しましょう。
- ・ 「〇年回数無制限」の内容をよく確認しましょう。回数無制限は、中途解約ができる期間や回数の上限が定められていることがあり、いつでも中途解約が可能なわけではありません。また、電話が繋がらない、予約ができないという苦情も寄せられています。
- ・ 特定商取引法に定める契約書面を受け取ってから8日以内はクーリング・オフができます。



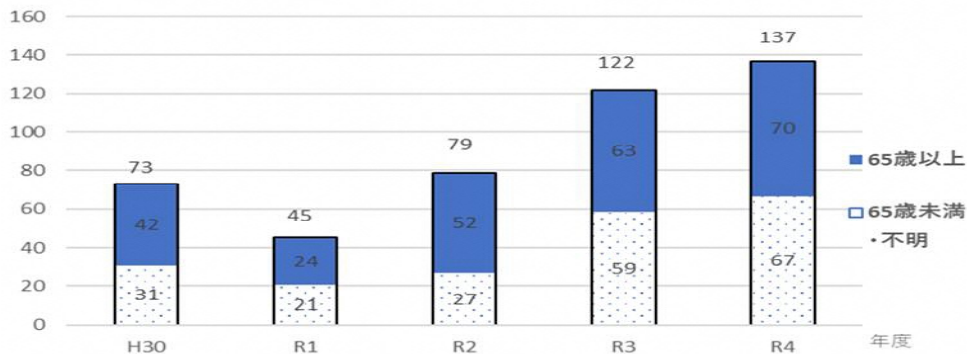
## 6 特徴的な相談

ここでは、令和3(2021)年度から増加が見られ、今後も特に注意が必要な苦情相談について説明します。

### (1) 高齢者からの相談が多い海産物の電話勧誘販売や送りつけ商法について

海産物に関する苦情相談件数は、令和3(2021)年度は122件、令和4(2022)年度は137件でした。それぞれの年度に占める高齢者(65歳以上)の割合は、令和3(2021)年度が63件(51.6%)、令和4(2022)年度が70件(51.1%)と、約半数を占めています。

(グラフ6)海産物に関する高齢者(65歳以上)の苦情相談件数推移 (単位:件)



#### 【相談事例】

海産物を売っている業者から電話があり、「コロナで売り上げが落ちて困っている。海産物を買ってくれないか。」と涙ながらに頼まれた。なかなか電話を切らせてもらえなかったので、値引きしてもらい、代引きで購入することにした。3日前に商品が届いたが、商品は金額には見合わない品物だった。問合せ先やクーリング・オフの送付先は名乗っていた会社名ではなく、別の会社だった。同封されている書類を見るとクーリング・オフについて書かれているが、生ものなので、2日以内に書面を出すようにと書かれている。勧誘してきた業者の携帯電話に連絡したが、電話に出ない。

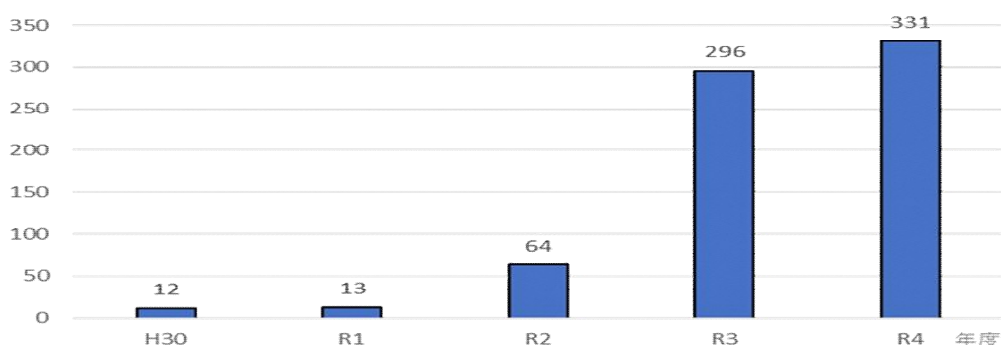
#### 【消費者へのアドバイス】

電話勧誘を受けて契約をした場合は、特定商取引法に定める「電話勧誘販売」に該当します。もし、電話で海産物の購入を承諾してしまっても、契約書など特定商取引法に定める書面を受け取った日から数えて8日以内であれば商品の種類に関係なく、書面またはメール等によりクーリング・オフを行うことが可能です。また、購入を断っても一方的に送りつけてくる場合があります。その場合は、送り主の住所、事業者の名称等を控え、受け取りを拒否しましょう。万が一間違っても代引きで受け取ってしまった場合でも、事業者身に覚えのない商品だと伝えて返金を依頼しましょう。

### (2) 有名ブランドをかたる「偽サイト」トラブル

実在の企業の偽物のサイトに関する相談が、令和3(2021)年度は296件、令和4(2022)年度は331件と急増しています。SNSやインターネット上のブランド品等の安値の広告から偽サイトに誘導され、クレジットカードの情報や代金を搾取されたなどの相談が寄せられています。

(グラフ7)「偽サイト」に関する苦情相談件数推移 (単位:件)



## 【相談事例】

ネットで冷蔵庫を検索し、冷蔵庫が1万円未満のセール価格で販売している通販サイトを見つけた。アカウント登録の後クレジットカード一括支払いで注文し、商品の到着を待っていた。後日クレジットカード会社から「クレジットカードが不正利用されているかもしれない」と電話があったため、すぐに停止してもらい、金額を聞くと冷蔵庫と同額であった。不安になり冷蔵庫の製造会社の公式通販サイトにアクセスしたところ、『偽装サイトに気を付けて』と注意喚起の文言と偽装サイトのURLが掲載されているのを確認した。自分が申し込んだサイトのURLが掲載されていたことで詐欺に遭ったと確信し、通販サイトにキャンセルの電話をしようと電話番号を調べたが、どこにも記載がなく連絡が取れなかった。

## 【消費者へのアドバイス】

偽サイトに注文してしまったと気がついたら、支払方法に応じて迅速に対応しましょう。

- ・ クレジットカード払いの場合は、クレジットカード会社に連絡し、会社の指示に従い暗証番号やカード番号の変更を行いましょう。
- ・ 銀行口座等への前払いの場合は、振込先の金融機関窓口連絡し、振り込め詐欺救済法による救済を求める旨を申し出ましょう。
- ・ 代金引換サービスで荷物が届いた場合は、宅配業者等に代金を支払う前に、送り状に記載されている「依頼人」の情報を確認し、注文した販売業者とは違う場合または注文した覚えがない場合は、代金を支払わず、受け取りを拒否しましょう。
- ・ クレジットカード会社や金融機関窓口で手続きをする場合は、併せて最寄りの警察署に被害を届け出るようにしましょう。預金口座等が犯罪に利用された疑いがある場合は、預金口座等の取引の停止等の措置が行われます。

## ストップ！！障がい者の消費者トラブル

### 障がい者の消費者トラブルを防ぐには、家族や周囲の見守りが必要です。

障がいのある方、特に知的障がいや精神障がいがある方は、知らない人とのコミュニケーションが得意ではなく、その場での確かな判断や対応ができにくいことがあるため、悪質商法の被害に遭いやすい傾向があります。被害の早期発見、また被害を繰り返さないためにも、家族や周りの方が注意して見守り、小さなサインに気づいてあげてください。

#### チェックリスト

##### 住まいの様子

- 不審な封筒や請求書等の書類はありませんか。
- 見慣れない段ボールや商品が置かれていませんか。
- 居室や居宅が改修されていませんか。

##### 本人の様子について

- 食欲が無くなったり、元気が無くなったりしていませんか。
- 生活パターンやリズムが乱れていませんか。
- 身なりに変化はありませんか。
- なかなか言い出せずに困っている様子はありませんか。



(国民生活センター公表資料を基に作成)

## 消費者トラブル FAQ をご利用ください

国民生活センターは、令和 5(2023)年 4 月に「消費者トラブル FAQ サイト」を開設しました。このサイトは、消費者トラブルに遭われた方に対して、FAQ(frequently asked questions)形式で、トラブル解決を支援する情報を提供するとともに、相談窓口等を案内するものです。消費者トラブルに遭われた方が、時間や場所を問わず、まずはご自身で解決方法を調べ、そしてご自身で解決できるようお手伝いします。ご利用される場合は下記 URL にアクセスしてください。

URL:<https://www.faq.kokusen.go.jp/> (国民生活センターHP内)

消費者トラブルの未然防止のために、ぜひ、ご活用ください！

無料

## 出前講座等のご案内

No.	事業名等	事業概要	実施時期	対 象					
				小学校	中学校	特別支援学校	高等学校	大学 (短大・専門 学校等を含む)	(一般 高齢者)
1	くらしのセミナー (出前講座)	消費生活センターの相談員等により、最近の悪質商法の手口と対応方法などについての講座を実施	通年 (希望に応じて実施可)	○	○	○	○	○	○
2	金融広報アドバイザー派遣	ものやお金、金融(金融商品の特徴や年金、税金等)、経済・社会の仕組みなどの講座を実施(おこづかいゲームを組み入れることも可)	通年 (希望に応じて実施可)	○	○	○	○	○	○
3	消費者カレッジ (専門家派遣)	社会経験が乏しい若者は悪質業者のターゲットになりやすいため、消費者トラブルについて知ってもらう講座等を実施	通年 (希望に応じて実施可)				○	○	○
4	高齢者・障害者 支援者養成講座	高齢者・障害者を見守る立場にある人(介護事業所職員、民生委員・児童委員等)を対象に、消費者被害の実態、見守りについて講演 ※平日の夜間、休日等の対応も可	通年 (希望に応じて実施可)						○
5	啓発演劇	県内の小中学校を巡回公演している「らくりん座」により消費者被害防止の演劇を上演 【児童・生徒・障害者向け】15分 【一般・高齢者向け】30分	5~2月 (希望に応じて実施可)	○	○	○			○

【お問合わせ先】 くらし安全安心課 消費者行政推進室(栃木県消費生活センター) ☎028-623-2135

## ー授業や消費者講座で御活用くださいー

県では若者の被害防止のための教材「若者だって狙われている！危険な消費者トラブル」を作成しました。YouTube「栃木県チャンネル」で配信しているほか、DVDの貸出も行っています。授業や消費者講座でぜひ御活用ください。



公益財団法人 消費者教育支援センター 主催  
消費者教育教材資料表彰2021  
優秀賞

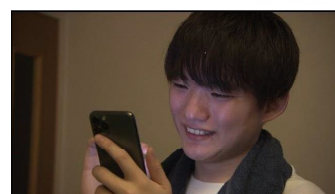


### Episode1 オンラインゲーム課金トラブル (約4分)



#### まさかのゲーム破産？！

大学進学を機につくったクレジットカードを使い、大好きなオンラインゲームに熱中。課金を続けていたら高額な請求が…！どうしよう!?



### Episode2 マルチ商法 (約6分)

#### こんなのあり…？

友達から、お金の増やし方を教えてくれるセミナーを紹介された。興味もあるし、話を聞くだけなら大丈夫だよな…。



### Episode3 デート商法 (約6分)

#### ボクに訪れた甘い騙(だま)しの春

SNSで知り合った素敵な人とデート。誘われるままについていったら、何と高額なジュエリーを買わされる羽目に…！どうすればいいの!?



### Episode4 美容系トラブル (約8分)

#### 美の甘い罠

キレイになりたい! そんな一心でエステを体験。よく確認せずに契約書にサインしてしまったことでトラブルに発展!?



【お問い合わせ先】

栃木県生活文化スポーツ部 暮らし安全安心課 消費者行政推進室(栃木県消費生活センター)  
電話 028-623-2135

## ○栃木県内の消費生活センター一覧

(令和5(2023)年4月1日現在：21センター)

センター名	電話番号	相談受付時間
宇都宮市消費生活センター	028-616-1547	電話相談 9:00~17:30 来所相談 10:00~17:30 (土・日・祝日は16:30まで)
足利市消費生活センター	0284-73-1211	月~金曜日 9:00~16:00
栃木市消費生活センター	0282-23-8899	月~金曜日(第2、第4、第5金曜日は閉所) 9:00~16:00
佐野市消費生活センター	0283-20-3015	月~金曜日 9:00~16:00
鹿沼市消費生活センター	0289-63-3313	月~金曜日 9:00~16:00
日光市消費生活センター	0288-22-4743	月~土曜日 10:00~16:00
小山市消費生活センター	0285-22-3711	月・火・木・金 9:00~15:00
真岡市消費生活センター	0285-84-7830	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
大田原市消費生活センター (大田原市、那珂川町)	0287-23-6236	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
矢板市消費生活センター (矢板市、塩谷町)	0287-43-3621	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
那須塩原市消費生活センター	0287-63-7900	月~金曜日 8:30~17:00
さくら市消費生活センター	028-681-2575	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
那須烏山市消費生活センター	0287-83-1014	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:30
下野市消費生活センター	0285-44-4883	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~17:00
上三川町消費生活センター	0285-56-9153	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
芳賀地区消費生活センター (益子町、茂木町、市貝町、芳賀町)	0285-81-3881	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
壬生町消費生活センター	0282-82-1106	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
野木町消費生活センター	0280-23-1333	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
高根沢町消費生活センター	028-675-3000	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
那須町消費生活センター	0287-72-6937	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
栃木県消費生活センター	028-625-2227	月~金曜日 9:00~16:00

い や や!  
消費者ホットライン  
**188** に  
お電話ください!



ハイ! こちら  
消費生活  
センターです