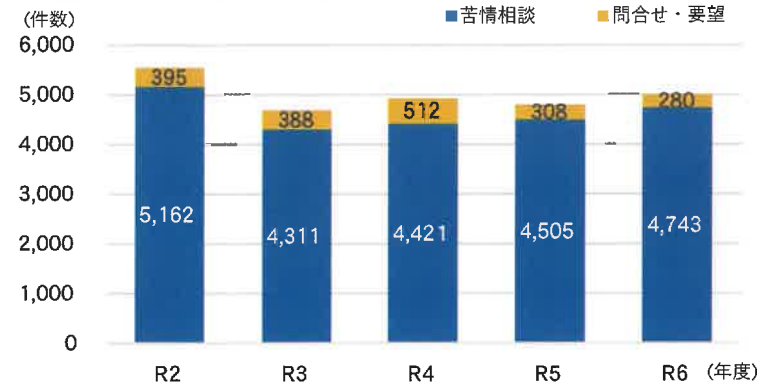


消費生活相談の概況（沖縄県消費生活センター）

①消費生活相談件数の推移



ポイント

- 令和6年度は、「化粧品」「健康食品」「商品一般」に関する相談が上位を占めています。
- 商品一般とは、迷惑メールや不審な電話、架空請求に関する相談などです。
- 「化粧品」は定期購入に関するトラブルが主です。
- 「内職・副業」は、動画サイト広告やSNS等で、副業を持ち掛けられ、サポート代として高額な請求を受ける事例が多く見られます。

②苦情相談の多い商品・役務（令和6年度）

	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上
1位	他の教養・娯楽	43 内職・副業	55 賃貸アパート	47 健康食品	66 化粧品	139 化粧品	145 健康食品
2位	健康食品	13 賃貸アパート	30 商品一般	30 賃貸アパート	63 商品一般	61 商品一般	69 化粧品
3位	化粧品	12 フリーローン・サラ金	28 自動車	29 化粧品	57 健康食品	52 健康食品	66 商品一般
4位	自動車	9 理美容	27 化粧品	28 商品一般	41 賃貸アパート	46 移動通信サービス	32 移動通信サービス
5位	移動通信サービス	6 自動車	25 フリーローン・サラ金	26 フリーローン・サラ金	36 フリーローン・サラ金	44 フリーローン・サラ金	30 フリーローン・サラ金
							役務・その他

困ったときは？

クーリング・オフを有効活用しよう！

クーリング・オフとは

クーリング・オフとは、消費者が契約した後で冷静に考え直す時間を与え、一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。

この制度は「契約は守らなければならない」とする原則の例外であり、法律や約款等に定めがある場合に限られます。**通信販売の場合、クーリング・オフ制度はありません。注文の前に返品規定についてよく確認して下さい。**

※ クーリング・オフができるかどうか、その条件については消費生活センターに問い合わせてください。

クーリング・オフの手続き方法

（書面例）はがきに必要事項を書いて、両面をコピーし保存のうえ、「特定記録郵便」等記録の残る方法で送りましょう。

☐ 特定記録 自分住所
☐ 〇〇市〇町〇番地
☐ 〇〇販売株式会社 御中
 氏名

契約（申込）年月日
 販売会社名
 担当者名
 商品名
 契約金額
 右記の契約を解除します。
 令和〇年〇月〇日

※クレジット契約をしている場合は、そのクレジット会社にも送付してください。

取引内容	適用	対象期間
訪問販売	店舗外での訪問購入（キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠商法では店舗契約を含む）	8日間
電話勧誘販売	電話勧誘による取引	8日間
特定継続的役務提供	エステティック、語学教室、家庭教師、学習塾、美容医療、パソコン教室、結婚相手紹介サービス	8日間
訪問購入	店舗外の場所で、貴金属を含む原則全ての物品を事業者が消費者から買取る契約	8日間
連鎖販売取引	いわゆるマルチ商法	20日間
業務提供誘因販売取引	いわゆる内職商法、モニター商法	20日間

クーリング・オフはメールやFAXでも可能！

まず契約書面を確認し、電磁的記録によるクーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合には、それを参照して通知しましょう。通知後は送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等の画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

クーリング・オフ期間が過ぎってしまった！

クーリング・オフ期間が過ぎた場合やそもそも制度の適用がない契約については、一方的に解消することはできないのが原則です。しかし、勧誘方法に問題があった場合などには取消が可能です。**特定継続的役務提供のように一定の要件の下、中途解約が可能な場合もあります。**いずれにしても、早めに相談することが解決につながります。

他人事だと思いませんか？

気を付けて!! 消費者トラブル

消費者ホットライン

188

泣き寝入りはいやや!

にすぐ電話!!



意図しない定期購入トラブル
副業・投資トラブル
原状回復トラブル
課金トラブル

沖縄県消費生活センター

098-863-9214 (本庁)

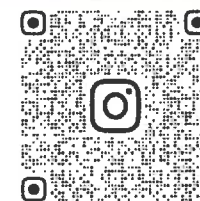
0980-72-0199 (宮古分室)

0980-82-1289 (八重山分室)

相談日時：平日 9:00~12:00

13:00~16:00

(土日祝日・年末年始は休み)



OKINAWACONSUMERAFFAIRSCENTER

役立つ
情報発信中!!

自分は当事者にならないと思っていませんか？

～消費者トラブルについて知ることによって被害を未然に防ぎましょう～

事例1 インターネット通販 ～1回だけのつもりが定期購入～

SNSにて「初回限定500円 縛りなし」の広告を見て美容クリームを1回だけのつもりで購入した。1か月後、同じ商品と2万円の請求書が届いた。事業者へ電話したところ「定期購入の契約になっている。初回解約ならば通常価格との差額を払う必要がある。」と言われた。広告には縛りなしとあったため納得できない。

トラブル回避アドバイス

- ◆ 通信販売はクーリング・オフの**対象外**です。
- ◆ SNS広告の「1回限り」「定期縛りなし」「解約不要」に要注意。
- ◆ 「最終確認画面」の表示をよく確認し、スクリーンショットで必ず保存しましょう。
- ◆ 規約に「定期購入」と書かれていないか確認しましょう。

事例2 副業・投資トラブル ～うまい話には裏がある～

「アフィリエイトで簡単に儲かる」というネットの副業広告を見て、申し込んだ。「マニュアルを買う必要がある」と言われ、10万円で購入した。後日、ネットで調べると怪しい業者であることが分かった。解約を申し出たところ、解約するには違約金6万円を支払う必要があると言われた。

トラブル回避アドバイス

- ◆ 「誰でも」「確実に」「簡単に稼げる」「高収入」等の言葉を信用してはいけません。詐欺的商法の常套句です。
- ◆ 借金して契約することは絶対にしないでください。
- ◆ 契約内容について、理解できないなら契約しないようにしましょう。

事例3 賃貸住宅の退去に伴う原状回復トラブル

- 賃貸住宅からの退去時に高額な原状回復費用を請求された。
- 壁や床に傷がついているとして修理費用を請求された。

トラブル回避アドバイス

- ◆ 国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を確認し、原状回復の基本的な考え方を知りましょう。ただし、**契約時の特約や個別の状況にもよります**。
- ◆ 賃貸人（家主）負担・・・経年劣化や通常使用の傷等
- ◆ 賃借人（入居者）負担・・・故意・過失や通常でない使用の傷等

事例4 課金トラブル ～子どもが無断で課金～

- 子どもが親のクレジットカードを財布から抜き取り無断で課金をしていた。
- キャリア決済を利用し、子どもが無断でゲームに課金をしていた。

トラブル回避アドバイス

- ◆ クレジットカードは子どもが使用できないよう管理に注意しましょう。また、子どものスマホにクレジットカード情報を入力した際は忘れずに削除してください。
- ◆ 保護者のスマホで遊ばせる場合は、保護者のアカウントは必ずログオフしましょう。
- ◆ 未成年者が行った契約については、未成年者取消権を主張できます。状況によっては、ゲーム課金についても認められる場合があります。お近くの消費生活相談窓口にご相談ください。

日本国内での オンラインカジノは犯罪

海外で合法的に運営されているオンラインカジノであっても、日本国内からオンラインカジノサイトにアクセスして賭博を行うことは、「賭博罪」などの犯罪となります。

アドバイス

- ◆ オンラインカジノはやめ時がなく賭け金の総額が大きくなりやすいなどの問題があります。
- ◆ ギャンブルがやめられない方は、ギャンブル依存症サポートコール(0120-683-705)に相談し、必要ならば治療を受けることも考えましょう。

脱毛や美容エステ等の トラブル

- 予約が取れないので解約したい。
- 契約途中に店舗が倒産した。
- 一度も通っていないのに請求が続いている。
- 解約したら高額な違約金を請求された。

アドバイス

- ◆ 長期にわたる契約は、解約条件をよく確認し、心配なときは都度払いができるコースや店を選択しましょう。
- ◆ 必ず契約書面で有償の期間・回数と単価を確認しましょう。

情報発信中！

国民生活センター公式LINE登録

消費者問題・暮らしの問題に取り組む機関として、生命・身体・財産等に係る注意喚起等を発信しています。

○ LINE登録方法 ◆ QRコードからの登録 ◆
右のQRコードを読み取り、「友だち」登録してください。

安心ゆいメール（沖縄県警察）

県民の皆様へ地域の安全に関する情報をタイムリーかつピンポイントに提供しています。

右のQRコードを読み取り、空メールを送信し、返信メールに記載されたURLにアクセスしてください。

※ 登録は無料ですが、メール受信に伴う通信料は受信者の負担となります。

困ったときの相談先

海外ショッピングでトラブルにあった際に相談できます。

国民生活センター越境消費者センター（CCJ）

<https://www.ccj.kokusen.go.jp/home>

メールにて相談を承ります。

架空請求や詐欺

警察相談専用電話

#9110

ダイヤル回線、IP電話では使えません。