

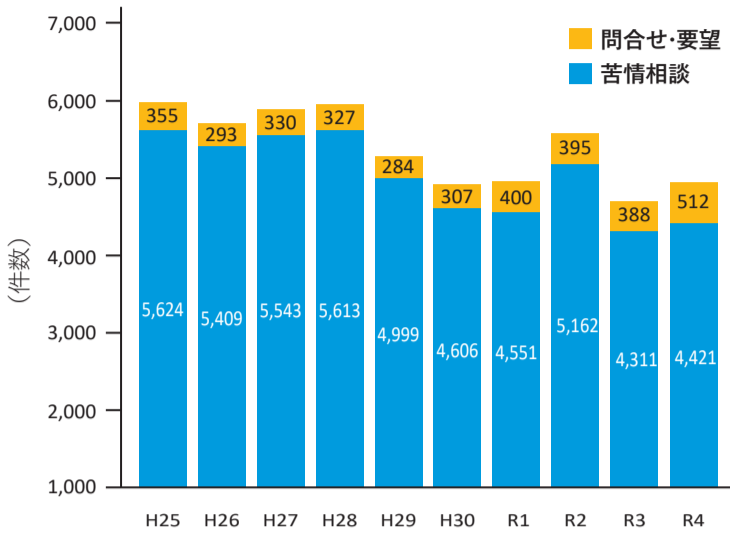
消費生活相談の概況

(沖縄県消費生活センター)

沖縄県消費生活センターでは、このような業務を行っています。

- 消費生活相談** 衣・食・住など消費生活全般に関する商品・サービスへの苦情や相談について、問題解決のお手伝いをしています。
- 消費者教育講座** 暮らしのなかで知っておきたい苦情相談の事例や身の回りの事柄などをテーマとした各種講座を開催しています。講師派遣は無料です。
- 消費生活情報の提供** 暮らしに役立つ情報や消費者被害未然防止のための啓発資料等を提供しています。

① 消費生活相談件数の推移



② 苦情相談の多い商品・役務トップ6 (令和4年度)

単位: 件

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代
他の教養・娯楽	36	理美容 114	賃貸アパート 54	化粧品 90	化粧品 163	化粧品 131	商品一般 77
化粧品	23	商品一般 28	理美容 35	賃貸アパート 53	商品一般 67	商品一般 74	化粧品 64
健康食品	13	内職・副業 28	化粧品 33	商品一般 46	健康食品 38	健康食品 52	健康食品 47
商品一般	9	自動車 24	自動車 33	健康食品 37	賃貸アパート 24	インターネット通信サービス 27	移動通信サービス 30
娯楽等情報配信サービス	9	フリーローン・サラ金 21	フリーローン・サラ金 29	自動車 31	役務その他 23	移動通信サービス 22	フリーローン・サラ金 21
理美容	7	移動通信サービス 16	役務その他 26	他の教養娯楽品 25	インターネット通信サービス 22	役務その他 21	役務その他 21
		他の教養・娯楽 16		移動通信サービス 25			
		役務その他 16					

ポイント

- 令和4年度は「化粧品」や「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」「健康食品」は、定期購入に関するトラブルが主です。
- 移動通信サービス(携帯電話等)やインターネット通信サービス(光回線等)は、よく分からないまま勧誘を受けトラブルになった事例が多くみられます。

成年年齢が18歳に!

令和4年4月1日から、成年年齢が18歳になりました。未成年者は法律で保護されていますが(未成年者契約の取り消し)、成年に達すると親の同意を得ずに様々な契約ができるようになります。つまり自分の意思で契約を決め、責任も自分で負うことになります。

トラブルをさけるために重要な点です

- ・ クレジットカードでの高額決済や**借金してまで契約はしない**。名義も貸さない!
- ・ 勧誘は不審に思ったら流されず**きっぱりと断る!**
- ・ 契約内容、解約条件(解約の方法)をしっかり**確認**しましょう



契約や買い物は、しっかりと「考えて」慎重に判断しましょう

借金で悩んでいませんか? ~多重債務は解決できます~

借金に追われることは大きな心理的負担です。家族や身近な人に迷惑をかけたくないと思い一人で悩み続けたり、何とかしようとして「ヤミ金」に手を出してしまうこともあります。**できるだけ早く、弁護士・司法書士などの法律の専門家や消費生活センター、市町村相談窓口、法テラス等の信頼できる相談窓口にご相談ください。**

<借金を整理する方法>

任意整理▶▶ 貸金業者等ごとに直接交渉し、今後の返済方法などを話し合い、和解する手続き(借り手自身が行ってよいが、一般には弁護士や司法書士に委任)

個人再生手続き▶▶ 裁判所が認可した計画に基づいて一定額を返済すれば、残りの債務を免除する地方裁判所での手続き(一般には弁護士、司法書士に委任)

特定調停▶▶ 借金整理を目的とした簡易裁判所の調停手続きです。調停委員会のあっせんにより、今後の返済方法などを債権者と話し合い、和解する手続き(借り手本人が簡易裁判所に申し立てることが多い)

自己破産▶▶ 原則として、自分の持っている財産の全部を借金の返済に充てて、残りの債務の支払いを免れる、地方裁判所での手続き(弁護士・司法書士に委任することが多い)

消費者被害防止!!

だまされやすさを測る心理傾向チェック!

「自分は大丈夫」と思っていませんか!? 点数を付けて合計点を出してみましょう。

- 1点: ほとんど当てはまらない
- 2点: あまり当てはまらない
- 3点: どちらともいえない
- 4点: やや当てはまる
- 5点: とても当てはまる

出典: 消費者庁ウェブサイト

項目	点数	あなたの合計点数	危険度レベル1	危険度レベル2	特に注意すべきポイント
A	① 拜まれるようお願いされると弱い ② おだてに乗りやすい ③ 自信たっぷりに言われると納得してしまう ④ 見かけの良い人だとつい信じてしまう ⑤ 素敵な異性からの誘いだと断れない	→	14点以上は危険	18点以上は特に危険!	勧誘者の信じすぎに要注意
B	① マスコミで取り上げられた商品はすぐ試したくなる ② 好きな有名人が勧める商品は買いたくなってしまふ ③ 新しいダイエット法や美容法にはすぐにとびつく ④ 専門家や肩書きがすごい人の意見には従ってしまう ⑤ 無料だったり返金保証があるならいろいろ試してみたい	→	14点以上は危険	18点以上は特に危険!	売り口上の信じすぎに要注意
C	① 資格や能力アップにはお金を惜しまない ② 良いと思った募金にはすぐ応じている ③ 欲しいものは多少のリスクがあっても手に入れる ④ どんな相手からの電話でも最後まで聞く ⑤ 試着や試飲をしたために、つい買ってしまったことがある	→	14点以上は危険	18点以上は特に危険!	自分の欲しい衝動に要注意

消費者の行動が社会を変える

私たちは、安心して豊かな消費生活を送るために、被害に遭わない消費者、合理的な意思決定ができる自立した消費者にとどまらず、社会の一員として、持続可能な社会のために、積極的に関与する消費者になることが求められています。私たちの消費は、社会のあり方を変える大きな力を持っています。一人ひとりが自覚ある消費者として社会的責任を理解し、社会や地球環境への影響も考えた行動ができれば、社会をよりよい方向に変えていくことができます。



~かっこいい消費者になるためのアドバイス~

1 よく考えて選択・契約しましょう

- 購入・契約の前に必要性をよく考え、情報収集・確認をして商品を選択しよう。
- 契約による権利と義務、ルールを理解し、トラブル解決の制度(クーリング・オフ)や相談機関(消費生活センターなど)があることを知っておこう。
- 口約束だけでも契約が成立します。

2 生活設計を考えながら計画的にお金を使いましょう

- 自分の持っているお金の動きを把握し、生涯を見通した生活管理や計画を立てよう。
- 必要なものと欲しいものを区別し、何を買うか優先順位を意識しよう。

3 情報に対して批判的な思考力を持ちましょう

- 期間限定、残りわずか、簡単に儲かるなどのキャッチコピーに惑わされず、情報を批判的に吟味して適切な行動を取ろう。
- 広告や表示に問題があったときは消費生活センターに連絡しよう。

4 情報社会のルールやモラルを守りましょう

- 個人情報の扱いや流出に注意しよう。
- 情報を発信するときは責任を持とう。
- 著作権を無視したサイトにはアクセスしないようにしよう。

5 商品の安全に対する意識を持ちましょう

- 商品の安全性に関する表示等を確認し、危険を回避しよう。
- 事故・危害が生じたとき、事業者に対し補償や改善、再発防止を求めて適切な行動を取ろう。

6 私たちの消費生活が社会と繋がっていることを意識しましょう

環境、社会、地域、価格や好みだけじゃなく、めざまし食品ロス、消費者支援、消費者生活、消費者生活、消費者生活

情報発信中!

国民生活センター公式LINE登録

よくある消費者トラブルについてカテゴリ別に分類されており、選択すると解決策や詳細情報のリンクが表示されます。

- 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)

県民のみならず地域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相談

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。