

ぐんま
くらしの
ニュース2025
No.379

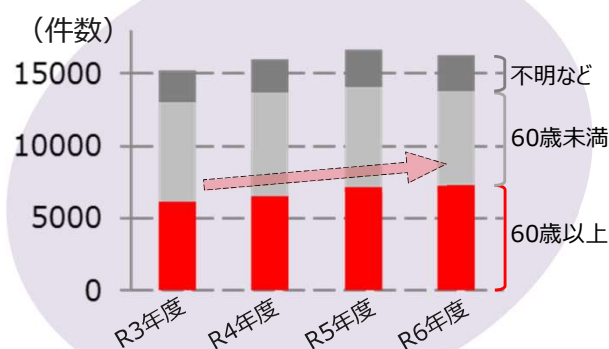
令和7年10月31日

今回は、昨年度の消費生活相談の状況について掲載します。
裏面では、暮らしのレスキューサービスに関するトラブルについて紹介します。

群馬県内の消費生活相談の状況

昨年度(令和6年度)に群馬県消費生活センター及び19カ所の市町郡消費生活センターに寄せられた相談件数は、**16,245件**でした。前年度に比べ全体の相談件数は減少しましたが、60歳以上の方を契約当事者とする相談は前年度より**42件**増加しました。60歳以上の方に関する相談は**3年連続で増加**しています。【右図】

年代別に見ると、**70歳代**が最も多い**2,867件**(全体の17.6%)、次いで**60歳代**の**2,613件**(同16.1%)でした。



順位	商品・役務大分類	主な内容	相談件数	前年度比
1	商品一般	対象商品が不明な請求など	2,114	114.1%
2	運輸・通信サービス	光回線、携帯電話、固定電話など	1,419	108.9%
3	保健衛生品	美容クリーム、ファンデーションなど	1,341	122.4%
4	金融・保険サービス	多重債務、クレジットカードなど	1,279	88.0%
5	他の役務	設備の点検、副業サポートなど	1,072	101.2%
6	食料品	サプリメント、健康食品、海産物など	1,045	116.6%
7	教養娯楽品	新聞、スマートフォン、腕時計など	929	85.0%

商品・役務大分類別の相談件数では、商品一般、運輸・通信サービス、保健衛生品が上位でした。特に化粧品などの**保健衛生品に関する相談**やサプリメント・健康食品などの**食料品に関する相談が前年度より増加しています**。【左表】

✓ 保健衛生品、食料品に多い相談

保健衛生品や食料品の相談で多いのは、**定期購入**に関するものです。インターネット通販などで「お試し価格」や「初回限定価格」など安価な広告で消費者を誘い、1回だけ購入するつもりで申し込んだところ、実は定期購入が条件であったというものです。

インターネット通販で申し込む際は、**最終確認画面で商品の内容や取引条件・解約条件などを慎重に確認しましょう**。通信販売は、原則クーリング・オフの対象外注意です。

✓ 危害・危険に関する相談

身体にケガ等を受けた「**危害**」に関する相談は**206件**で、前年度に比べ30件増加しました。食料品（飲食後の体調不良、サプリメント摂取による健康被害、異物混入食品によるケガ）によるもの、美容医療による健康被害が主な相談内容でした。

危害は受けていないが、そのおそれがあると判断された「**危険**」に関する相談は**31件**で、前年度に比べ10件減少しました。家電製品の事故や自動車の動作不良などが主な相談内容でした。

思わぬ高額請求!? **暮らしのレスキュー**でのトラブルに注意

トイレの水漏れなど、**生活の中で急に困ったこと**が起きたときどうしますか? ご自身での解決が難しい場合は、**専門的な知識・技術をもった事業者**に依頼することもあるかと思います。

消費生活センターには、インターネットで見つけた安価な広告をしている事業者に対応をお願いしたところ**思わぬ高額な請求をされた**といった、暮らしのレスキューサービスでの契約トラブルに関する相談が寄せられていますので紹介します。

こんな時こそ
あわてず落ち着いて!



自宅にハチの巣



カギの紛失



トイレの水漏れ



バッテリーあがり

相談事例

- ・トイレが詰まって水漏れしたため、インターネット検索し**上限価格を表示していた業者**に依頼した。作業前に口頭で上限価格より高額な料金がかかると説明があったが、訪問してもらっていたため仕方ないと思い承諾してしまった。作業完了後、口頭での説明よりも**さらに高額な費用を請求され困っている**。
- ・車のバッテリーがあがったためインターネットで見つけたロードサービス業者に連絡した。その直後、保険会社の提携先が来てくれることとなり、**キャンセルを申し出たところ高額なキャンセル料を請求された**。キャンセル料についてサイトにも書いてないし、電話でも説明されていない。

トラブルに遭わないために

- ・広告の表示や電話で説明された料金をうのみにしないようにしましょう。現場の状況次第では、必ずしも広告や電話での説明どおりの料金で依頼できるとは限りません。
- ・**極端に安い価格**を表示するサイトや広告には注意しましょう。
- ・料金やサービス内容に納得できない場合は、**きっぱりと断りましょう**。
- ・**不安をおおったり、契約を急かす業者**とは契約しないようにしましょう。
- ・できる限り複数見積もりをとって、**サービス内容や料金を比較検討**しましょう。
- ・初期対応や安心して修理を依頼できる事業者について**事前に情報収集**しておきましょう。
- ・契約のトラブルは**消費生活センターに相談**しましょう。 **消費者ホットライン ☎188**

メルマガ「消費者ホットぐんま」のご案内

群馬県では、消費生活に関するメルマガジンを発行しています。お申し込みは、件名に「メルマガ消費者申込み」と明記し、

shouhisha-hot-gunma@pref.gunma.lg.jp あてに空メールを送信してください。

※なお、現在、一部の携帯電話等でメルマガを受信できない場合があります。

shouhi-soudan@pref.gunma.lg.jpからのメールを受信できるよう設定をお願いします。



消費生活相談のご案内

☎ 027-223-3001

消費者ホットライン ☎188

群馬県消費生活センター ※日曜・祝日・年末年始は休み

〒371-8570 前橋市大手町1-1-1 (昭和庁舎1階北側)

平 日 9:00~16:30 (電話・来所相談に対応) ※来所相談は予約制

土 曜 9:00~12:00/13:00~16:30 (電話相談のみ)