

# 平成27年度消費生活相談状況について

平成28年6月13日  
栃木県県民生活部くらし安全安心課

## 1 平成27年度相談件数について

平成27年度に県内の消費生活センター（20か所）で受け付けた相談件数は16,793件となり、前年度比△61件（△0.4%）であった。

苦情相談・問合せ相談の別では、苦情相談が15,076件（全体の89.8%）、問合せ相談が1,717件（全体の10.2%）となり、前年度と比較して苦情相談は76件減少し、問合せ相談は15件増加した。

なお、平成27年4月1日からすべての市町に消費生活センターが設置（共同設置及び委託を含む）され、身近な場所で相談を受けられる体制が整った。（センター一覧は10ページ）

### ○苦情相談・問合せ相談別の相談件数の比較

（単位：件、%、ポイント）

区分	平成27年度		平成26年度		比較増減		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率	構成比差
苦情相談	15,076	89.8	15,152	89.9	△76	△0.5	△0.1
問合せ相談	1,717	10.2	1,702	10.1	15	0.9	0.1
合計	16,793	100.0	16,854	100.0	△61	△0.4	

（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）に本登録された平成28年4月30日現在のデータを活用

## 2 相談件数の推移について

相談件数の推移をみると、平成16年度の43,026件をピークに減少傾向にあり、平成16年度と平成27年度を比較すると、△6,261件（△14.3%）となっている。

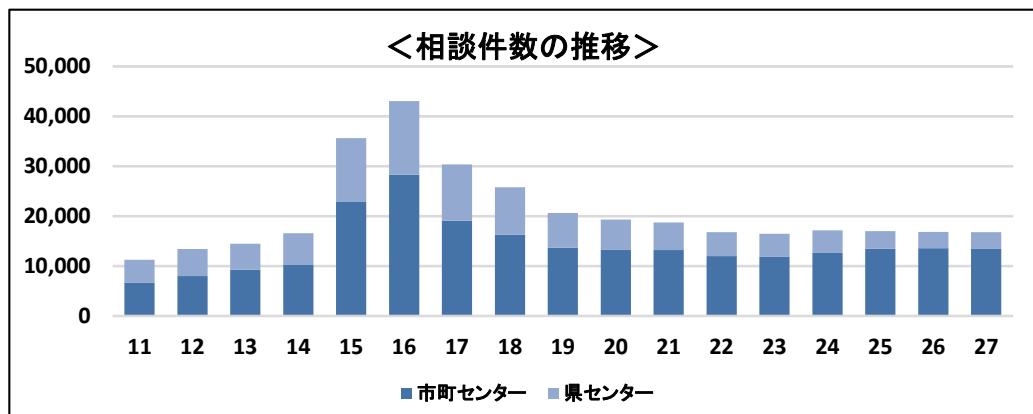
これは、平成15年度から16年度にかけ、ハガキや封書、電子メール等により身に覚えのない請求書や督促状を送りつけて送金を迫る「架空請求」に関する相談が急増したものの、平成17年度以降は、被害に遭わないための情報提供や啓発に取り組んだこと等により、関連する相談が大幅に減少したことによる。しかし、平成27年度の架空請求は1,973件で前年度より831件増加（+42.1%）しており、再び増加する傾向にある。

相談件数は、ここ数年横ばい状況だが、相談内容をみると、例えば、複数の業者が登場して、投資商品の購入等を持ちかける「劇場型勧誘」やパソコンや携帯電話、スマートフォンを利用した「ワンクリック請求」など、手口が巧妙化・多様化する傾向にある。

### ○県全体の相談件数の推移

（単位：件）

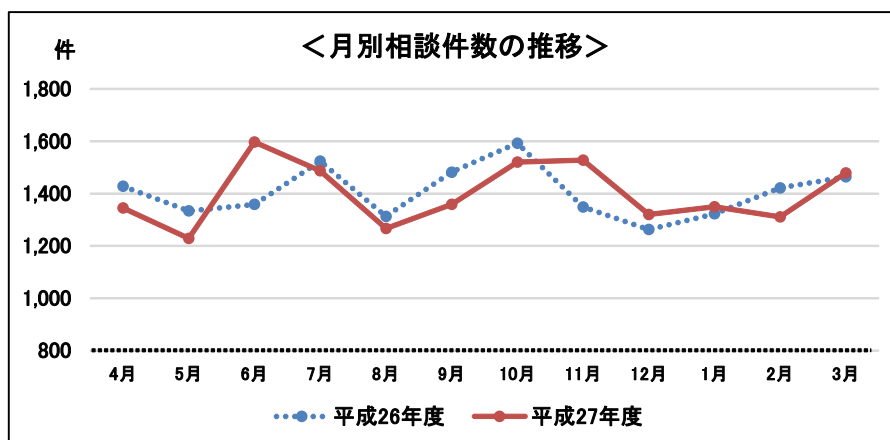
年度(平成)	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
市町センター	6,640	8,023	9,271	10,210	22,844	28,303	19,078	16,246	13,674	13,310	13,217	11,980	11,854	12,632	13,494	13,555	13,501
県センター	4,620	5,401	5,224	6,385	12,776	14,723	11,259	9,560	6,975	5,984	5,523	4,802	4,611	4,498	3,501	3,299	3,292
合計	11,260	13,424	14,495	16,595	35,620	43,026	30,337	25,806	20,649	19,294	18,740	16,782	16,465	17,130	16,995	16,854	16,793
(県の割合)	41.0%	40.2%	36.0%	38.5%	35.9%	34.2%	37.1%	37.0%	33.8%	31.0%	29.5%	28.6%	28.0%	26.3%	20.6%	19.6%	19.6%



### 3 消費者ホットラインの3桁化について

平成27年7月1日から消費者ホットラインが3桁（**☎188**<sup>いやや!</sup>）になったが、月別の相談件数を前年度と比較すると明らかな変化は見られなかった。

なお、従前の**☎0570-064-370**<sup>きろくよ みんなを!</sup>も引き続き使用可能である。



### 4 年代別の苦情相談件数について

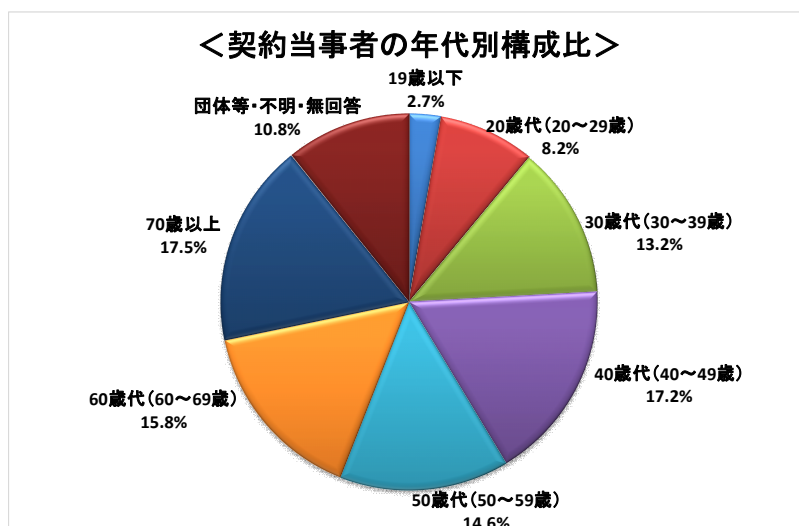
契約当事者の年代別苦情相談件数は、70歳以上の2,637件（全体の17.5%）が最も多く、次いで、40歳代の2,599件（全体の17.2%）、60歳代の2,379件（全体の15.8%）の順となっており、60歳以上が33.3%を占める。

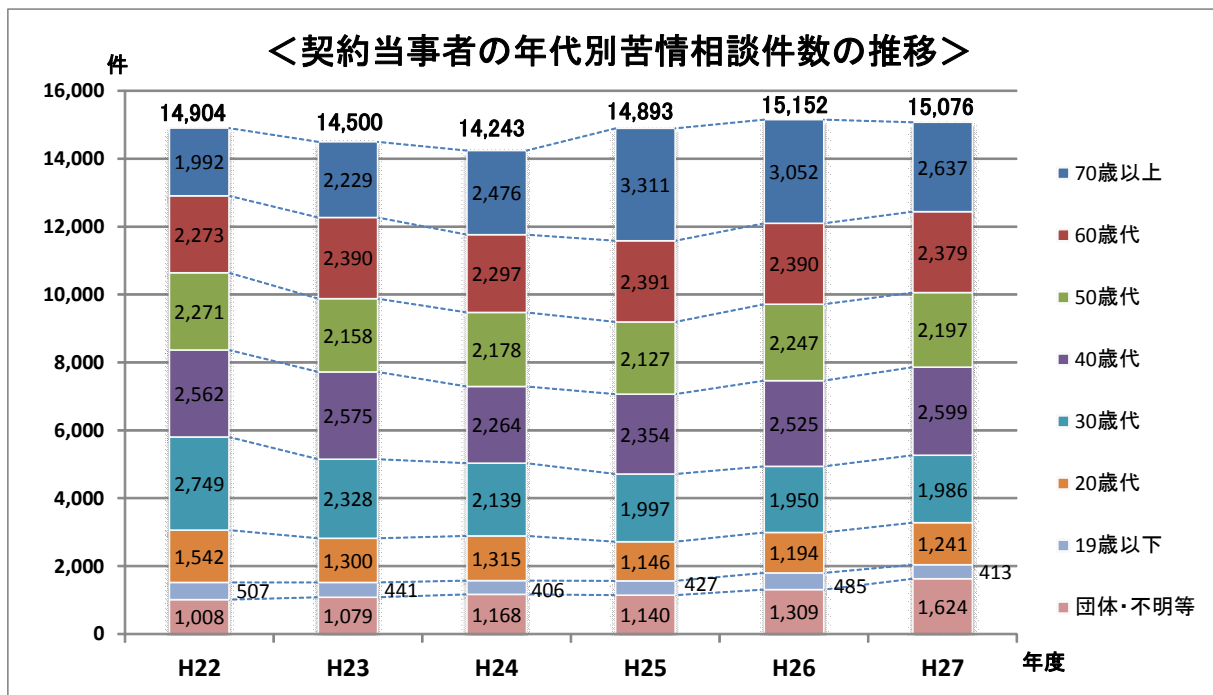
前年度と比較すると、減少した世代は、70歳以上（△415件、前年度比△13.6%）、19歳以下（△72件、前年度比△14.8%）、50歳代（△50件、前年度比△2.2%）である。一方で、増加したのは、40歳代、20歳代、30歳代である。

#### ○契約当事者の年代別構成比

（単位：件、%、ポイント）

区分	平成27年度		平成26年度		比較増減		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率	構成比差
19歳以下	413	2.7	485	3.2	△72	△14.8	△0.5
20歳代(20～29歳)	1,241	8.2	1,194	7.9	47	3.9	0.3
30歳代(30～39歳)	1,986	13.2	1,950	12.9	36	1.8	0.3
40歳代(40～49歳)	2,599	17.2	2,525	16.7	74	2.9	0.5
50歳代(50～59歳)	2,197	14.6	2,247	14.8	△50	△2.2	△0.2
60歳代(60～69歳)	2,379	15.8	2,390	15.8	△11	△0.5	0.0
70歳以上	2,637	17.5	3,052	20.1	△415	△13.6	△2.6
団体等・不明・無回答	1,624	10.8	1,309	8.6	315	24.1	2.2
合計	15,076	100.0	15,152	100.0	△76	△0.5	





上表で平成25年度に60歳以上の相談が増加しているが、これは、平成24年度下期から平成25年度上期にかけて、健康食品の送りつけの相談が、特に60歳以上において急増したことが大きな要因である。その後、悪質業者の摘発などにより健康食品の送りつけの相談は減少している。

## 5 男女別の苦情相談件数について

契約当事者の男女別苦情相談件数は、男性が7,667件(全体の50.9%)、女性が6,945件(全体の46.1%)であり、前年度比で、男性が+50件(+0.7%)、女性が△203件(△2.8%)となり、女性の相談が減少した。

### ○契約当事者の男女別構成比

(単位: 件、%、ポイント)

区分	平成27年度		平成26年度		比較増減		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率	構成比差
男性	7,667	50.9	7,617	50.3	50	0.7	0.6
女性	6,945	46.1	7,148	47.2	△203	△2.8	△1.1
団体等・不明・無回答	464	3.0	387	2.5	77	19.9	0.5
合計	15,076	100.0	15,152	100.0	△76	△0.5	

## 6 商品・サービス別苦情相談件数について

### (1) 全体件数

苦情相談件数を商品・サービス別にみると、上位10商品・サービスは次表のとおりである。

主にパソコンやスマートフォンでの架空請求・不当請求などに関する「放送・コンテンツ等」が大幅に増加し、全体の25.0%を占めている。「利用した覚えのないサイト利用料を請求するメールが届いた」などの架空請求や、「無料サイトだと思い閲覧したら、突然“有料会員登録完了”となり、高額な料金を請求された」などの不当請求と思われる「アダルト情報サイト」に関する相談が多い。

また、架空請求・不当請求の解決サービスに関する「役務その他」、光回線やプロバイダの勧誘や契約などに関する「インターネット通信サービス」も増加した。

一方で「融資サービス」や「ファンド型投資商品」は減少している。

○苦情相談件数の上位10商品・サービス

(単位:件、%)

平成27年度					平成26年度			
順位	商品・サービス名	件数	構成比	増減	順位	商品・サービス名	件数	構成比
1	放送・コンテンツ等	3,767	25.0	701	1	放送・コンテンツ等	3,066	20.2
2	商品一般	931	6.2	△81	2	融資サービス	1,045	6.9
3	融資サービス	903	6.0	△142	3	商品一般	1,012	6.7
4	インターネット通信サービス	748	5.0	83	4	インターネット通信サービス	665	4.4
5	役務その他	550	3.6	42	5	役務その他	508	3.4
6	レンタル・リース・貸借	518	3.4	10		レンタル・リース・貸借	508	3.4
7	工事・建築・加工	384	2.5	△92	7	工事・建築・加工	476	3.1
	自動車	384	2.5	3	8	自動車	381	2.5
9	健康食品	323	2.1	77	9	書籍・印刷物	305	2.0
10	書籍・印刷物	271	1.8	△34	10	ファンド型投資商品	277	1.8
—	その他	6,297	41.9	—	—	その他	6,909	45.6
合計		15,076	100.0	△76	合計		15,152	100.0

(注) 平成27年度の「増減」は、商品別ごとの前年度からの増減件数

(2) 年代別件数

年代別に見ると、「放送・コンテンツ等」に係る苦情相談は、19歳以下から60歳代までが1位、70歳以上が2位と全ての年代で上位を占めている。また、「融資サービス」が20歳代から60歳代で、「インターネット通信サービス」が30歳代以上で、「役務その他」が40歳代以上で多くなっている。

なお、20歳代では「内職・副業」が3位と急増している。

○契約当事者の年代別の苦情相談上位5商品・サービス

年代	1位		2位		3位		4位		5位	
19歳以下	放送・コンテンツ等	272 (65.9%)	健康食品	16	書籍・印刷物	11	商品一般	9	役務その他	8
20歳代	放送・コンテンツ等	352 (28.4%)	融資サービス	91	内職・副業	83	自動車	68	レンタル・リース・貸借	62
30歳代	放送・コンテンツ等	634 (31.9%)	融資サービス	156	レンタル・リース・貸借	100	商品一般	82	自動車/インターネット通信サービス(2項目とも70件で5位)	
40歳代	放送・コンテンツ等	833 (32.1%)	融資サービス	170	インターネット通信サービス	131	商品一般	112	役務その他	94
50歳代	放送・コンテンツ等	669 (30.5%)	融資サービス	147	インターネット通信サービス	141	商品一般	119	役務その他	74
60歳代	放送・コンテンツ等	563 (23.7%)	商品一般	184	インターネット通信サービス	163	融資サービス	154	役務その他	77
70歳以上	商品一般	290 (11.0%)	放送・コンテンツ等	250	健康食品	131	役務その他	125	インターネット通信サービス	122

(注) 1位の欄( )内数値は各年代の総数に占める構成比

### (3) 上位5商品・サービスの状況

#### ア 放送・コンテンツ等（電波や衛星放送を利用した放送サービス及び電話回線やインターネットを使って情報を得るサービス）

苦情相談件数は3,767件で全体の25.0%を占める。前年度同期比では+701件（+22.9%）と大幅に増加した。その要因は、内容の特定できないサイト利用料の架空請求が増えたことによる。

##### 【主な相談事例】

- ・ パソコンで無料のアダルトサイトに入り、次々とクリックしていたら、突然登録になり高額な料金を請求されてしまった上に、請求画面が貼り付いてしまい消せない。どうしたらよいか。
- ・ スマートフォンに、「以前登録したサイトの無料登録期間が終了し、コンテンツ料金の未納が発生している」というメールがSMS（ショートメッセージサービス）で届いたが心当たりがない。どうしたらよいか。
- ・ SNSサイトで知り合った相手と連絡を取るため、出会い系サイトに登録し、文字化け解除のために高額な費用を払ったが相手と連絡が取れなくなった。返金してもらえるのか。

#### イ 商品一般（はがきや封書、メール等による、対象商品がはっきりしない架空請求・不当請求など）

苦情相談件数は931件であり、前年度同期比△81件（△8.0%）と減少した。

##### 【主な相談事例】

- ・ 知らない電話番号から着信があったため、かけ直したところ「未払いの代金があり、放置すると法的手段をとる」と言われ慌てて電話を切ってしまった。大丈夫か。
- ・ スマートフォンに「あなたが選ばれました」、「賞金が当たりました」という不審な内容のメールが多数届くが、何かに応募した覚えはない。対処法を教えてください。

#### ウ 融資サービス（借金関係、多重債務、サラ金・ヤミ金関係、カードローン、住宅ローンなど）

苦情相談件数は903件であり、前年度同期比△142件（△13.6%）と減少した。

##### 【主な相談事例】

- ・ サラ金とクレジット会社数社からの借金残債が返済できなくなったため債務整理をしたい。相談できる窓口を教えてください。
- ・ 生活資金に困り、ネットで探した貸金業者に電話で融資を申し込んだ際に、ローンが組めるかどうか確認するため携帯電話を購入し業者に送るよう指示され不安になった。もしかしてヤミ金ではないか。個人情報や振込口座を教えてください。どうしたらよいか。

#### エ インターネット通信サービス（光回線などのインターネット回線やプロバイダに係る料金やサービスなど）

苦情相談件数は748件であり、前年度同期比+83件（+12.5%）と増加した。

##### 【主な相談事例】

- ・ プロバイダ料金が安くなると電話で勧誘され、内容がわからないので資料を見て検討すると答えたところ、契約書面が届いてしまったが、どうしたらよいか。
- ・ 大手電話会社を名乗る業者から「光回線にすれば料金が今より安くなる」という勧誘電話が頻繁に入る。断っているのにしつこく電話をかけてくるので迷惑している。どうしたらよいか。
- ・ プロバイダ変更の勧誘電話があり承諾した。遠隔操作による変更後、すぐに解約を申し出たが、違約金がかかると言われた。違約金の説明はなかったが、支払わなければならないか。

## オ 役務その他（興信所、解約代行サービスなど、何らかの役務の提供を受けるサービス）

苦情相談件数は550件であり、前年度同期比+42件（+8.3%）と増加した。

### 【主な相談事例】

- ・ 公的機関を名乗り、「流出した個人情報無料で削除する」と電話があった。本当に公的機関からの電話だったのか。
- ・ 誤って登録されてしまったアダルトサイトからの高額な料金請求について、ネットで見つけた業者を消費生活センターだと勘違いして相談してしまい、料金を請求されている。支払わなければならないか。

## 7 特徴的な相談について

件数が多かった苦情相談の中で、特に特徴的な事例は以下のとおりである。

### （1）インターネットの普及に伴う相談

#### ア アダルト情報サイトに関する相談

商品・サービス別苦情相談件数では、「放送・コンテンツ等」が第1位となっており、中でもアダルトサイトに関する相談が多い。

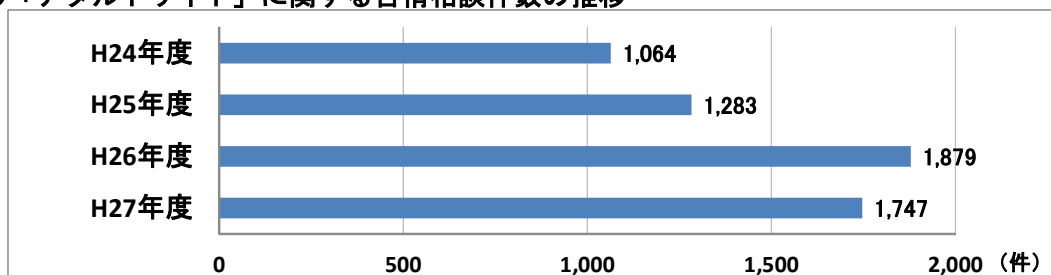
従来は、「無料のサイトだと思い次々にクリックしていたところ、突然登録となり、高額な請求を受けた」という内容が多かったが、最近では、請求画面等に「退会はこちら」や「誤操作の方はこちら」などの表示があり、それらを選択することで業者につながり、個人情報を伝えてしまうケースや、契約成立を強く言われ、コンビニでプリペイド型の電子マネーを購入し、その番号を教えるよう指示され、高額な料金を支払ってしまうケースも増えている。

また、自身で解決しようとインターネットで検索し、検索画面の一番上に出てきた民間の解決相談窓口を公的な相談窓口と勘違いして連絡を入れ、さらに不要な契約をしてしまう事例もある。

#### 【消費者へのアドバイス】

- ・ 無料と書かれていても、アダルトサイトには不用意にアクセスしない。
- ・ 業者には決して連絡しない。
- ・ インターネットで解決相談窓口を検索した場合は、内容を良く確認する。
- ・ お金は絶対に支払わない。
- ・ 業者から指示されても、プリペイド型の電子マネーを購入したり、そのカード番号を教えたりしない。

### ○ 「アダルトサイト」に関する苦情相談件数の推移



## イ インターネット通信サービスに関する相談

インターネットに係る契約・サービス内容は複雑化しており、また、契約の相手方（通信事業者）と勧誘を行う事業者（代理店）が異なるため、契約者自身が契約の相手方と契約内容を把握できていないことによるトラブルが増加している。

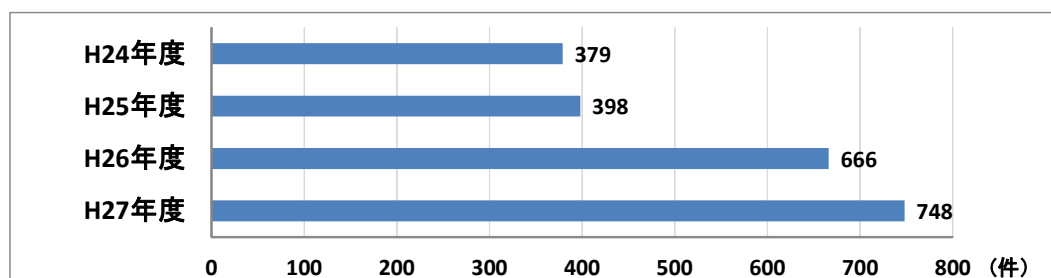
プロバイダやインターネット回線を光回線に変更すると今より安くなると電話で勧誘され、内容を良く理解しないまま契約してしまい、実際に使用してみるとかえって高額となり、後日解約を申し出たところ解約料を請求される相談が多く見受けられる。

また、最近では、遠隔操作によるプロバイダの変更が行われてしまいトラブルになるケースも見受けられる。

### 【消費者へのアドバイス】

- ・安くなる、キャッシュバックされるなどと勧誘されても、安易に契約しない。
- ・書面等で契約内容を確認し、よく理解した上で契約する。内容が理解できない場合は契約しない。
- ・インターネット通信に係る契約にはクーリング・オフ制度はないので注意。

## ○「インターネット通信サービス」に関する苦情相談件数の推移



## ウ インターネット通信販売に関する相談

インターネットを利用して、いつでもどこでも商品やサービスの申込みをすることができるようになり、便利になった反面トラブルも多く寄せられている。

「インターネットで商品を申し込み代金を支払ったが、送付予定日になっても商品が届かない」、「連絡して確認しようとしたがサイトにメールアドレスしか掲載されておらず、連絡ができない」、「返品したいが受け付けてもらえない」などのケースが見受けられる。

また、健康食品やダイエットなどのサプリメントを「安価なお試し期間のみ申し込んだつもりが、定期購入になっていた」という相談も寄せられている。

### 【消費者へのアドバイス】

- ・サイト上で取引業者の所在地（住所）や代表者名、特に電話番号を必ず確認し、表示に不備がある場合は取引しない。
- ・支払い方法は、口座振込の前払いだけでなく、カード支払いや代金引換など、複数用意されているショップを選ぶようにする。前払いの場合、店名・運営会社や販売責任者と口座名がそろっているか確かめ、個人名義の口座への振り込みの場合は特に注意する。
- ・通信販売にはクーリング・オフ制度はないので、サイト上の返品規定を良く確認する。
- ・購入した際の通信販売サイトの画面を保存・印刷して手元に残す。

## (2) 高齢者に多い苦情相談

高齢者は日中在宅していることが多いため、電話勧誘や訪問販売を受ける割合が高い。

特に昨今、独居又は日中独居の高齢者や、高齢者のみの世帯などが増加しており、地域において消費者被害防止の観点からの見守りが必要となっている。

また、高齢者の場合、「被害に遭っていることに気付いていない」、「被害に遭っても誰にも相談しない」という特徴があり、高齢者の様子を心配した家族など周囲の方からの相談が多い傾向にある。

なお、電話勧誘に関しては、在宅中でも留守番電話の機能を利用するなどの対策が有効である。

### ア 金融商品に関する相談

「ファンド型投資商品」についての苦情相談件数は105件で、前年度から△172件(△62.1%)と大きく減少した。

しかしながら、年代別構成比をみると、依然、60歳以上の高齢者が占める割合が高い。

金融商品に関するトラブルで多く見られる「劇場型勧誘」の手口はより巧妙化・悪質化しており、特に大手企業名を名乗って消費者を信用させ勧誘する手口や、地域・数量限定などを謳い契約を急がせるなど、様々な手口が見られる。

また、過去に投資被害に遭った高齢者が狙われ、被害回復を謳って勧誘され更なる被害に遭ってしまうケースもある。

#### 【消費者へのアドバイス】

- ・こうした業者には接触しないことが一番なので、自分だけが儲かるなどという話には耳を貸さずきっぱりと断る。
- ・一度お金を支払ってしまうと取り戻すのは極めて困難なため、絶対にお金は支払わない。

### ○「ファンド型投資商品」に関する年代別苦情相談件数

(単位:件、%)

区分	平成27年度		平成26年度		平成25年度		平成24年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
60歳未満	24	22.9	39	14.1	38	10.6	84	27.4
60歳代	24	22.9	67	24.2	120	33.6	87	28.3
70歳以上	54	51.4	155	56.0	182	51.0	125	40.7
団体等・不明・無回答	3	2.8	16	5.7	17	4.8	11	3.6
合計	105	100.0	277	100.0	357	100.0	307	100.0

### イ 点検商法に関する相談

床下や屋根などを無料又は安価で点検すると言って業者が来訪し、点検後に不安を煽り、高齢者に高額で不要な契約をさせる手口が依然として多い。

点検対象は床下や屋根の他、浄水器、配水管、布団など様々であり、一度契約してしまうとターゲットにされ、次々と被害に遭ってしまうことがある。

#### 【消費者へのアドバイス】

- ・知らない業者が来訪しても、安易に家に入れない。
- ・無料などの言葉に惹かれ安易に依頼せず、家族や周囲の人に相談する。
- ・必要のない場合は、きっぱりと断る。
- ・工事後や契約後でもクーリング・オフできる場合があるので、消費生活センターへ相談する。



### (3) 若者に多い苦情相談

#### ア 内職・副業に関する相談

20歳代で「内職・副業」の苦情相談が急増し、年代別で3位となった。

その多くは、友人や先輩から「ネットワークビジネスで友人を紹介すると儲かる話がある」と勧誘されて安易に契約してしまい、中にはクレジットカードを作るよう指示されてカード決済しているケースもあり、解約したいができないなどの相談が寄せられている。

##### 【消費者へのアドバイス】

- ・簡単にお金を稼ぐことはできないので、安易に信用しない。
- ・マルチ的な取引はトラブルが発生すると経済的被害だけでなく人間関係を損なうことがある。契約の意思がないときは、きっぱり断る。

### (4) その他、注意が必要なこと

#### ア 公的機関を騙った悪質な勧誘

公的機関を騙り消費者を信用させ、金銭を騙し取ろうとする手口が多く見受けられる。

国民生活センターや消費生活センターを名乗り、漏洩した個人情報削除すると持ちかけるケースや、市役所等の自治体や税務署などを名乗り、医療費や税金の還付金があるなどと言って、スーパーやコンビニなどのATMに誘導し、お金を振り込ませようとする詐欺的な手口がある。

日本年金機構の個人情報流出に便乗した手口や、今後は、マイナンバー制度に便乗した手口にも注意が必要となっている。

##### 【消費者へのアドバイス】

- ・公的機関が個人情報を削除するようなサービスは行っておらず、また医療費などの還付金がATMで支払われることはないので、このような電話があった場合は話を聞かず、すぐに切る。
- ・留守番電話やナンバーディスプレイ機能を利用し、知らない番号からの電話には出ない。

#### イ 新しい制度やサービス、災害に乗じた悪質な手口

マイナンバー制度や電力小売り全面自由化など、新しい制度やサービスが始まると便乗した手口が次々と出てくるため注意が必要である。

また、大きな災害の後には、それに便乗した悪質商法や義援金を騙った手口にも注意が必要となっている。

##### 【消費者へのアドバイス】

- ・新しいサービス等については、常に自分で情報収集し、分からないときは安易に契約しない。
- ・勧誘の電話がかかってきたときは、すぐに信用せず、まずは確認する。
- ・少しでも不安があったら、消費生活センターに相談する。

## 8 苦情相談の処理状況について

平成27年度に受け付けた苦情相談の処理状況は、次表のとおりである。

### ○苦情相談処理状況

順位	商品・サービス名	合計	他機関 紹介	助言 (自主交渉)	その他 情報提供	あっせん 解決	あっせん 不調	処理不能	処理不要	継続 処理中
1	放送・コンテンツ等	3,767	4	3,369	263	75	6	10	30	10
2	商品一般	931	11	743	125	23	0	10	15	4
3	融資サービス	903	35	605	241	6	1	5	6	4
4	インターネット通信サービス	748	3	454	81	180	6	1	12	11
5	役務その他	550	18	406	76	30	3	4	11	2
6	レンタル・リース・賃借	518	16	372	102	16	6	2	3	1
7	工事・建築・加工	384	18	245	80	25	6	3	5	2
	自動車	384	10	281	64	18	2	4	3	2
9	健康食品	323	1	181	42	90	2	3	1	3
10	書籍・印刷物	271	0	185	26	55	2	2	1	0
—	その他	6,297	197	3,978	1,207	582	54	89	169	21
合計		15,076	313	10,819	2,307	1,100	88	133	256	60
(構成比)		100.0%	2.1%	71.8%	15.3%	7.3%	0.6%	0.9%	1.7%	0.4%

## 9 県内消費生活センター一覧

### ○栃木県内の消費生活センター一覧

(平成28年4月1日現在:21センター)

センター名	電話番号	センター名	電話番号
栃木県消費生活センター	028-625-2227	那須塩原市消費生活センター	0287-63-7900
宇都宮市消費生活センター	028-616-1547	さくら市消費生活センター	028-681-2575
足利市消費生活センター	0284-73-1211	那須烏山市消費生活センター	0287-83-1014
栃木市消費生活センター	0282-23-8899	下野市消費生活センター	0285-44-4883
佐野市消費生活センター	0283-20-3015	上三川町消費生活センター	0285-56-9153
鹿沼市消費生活センター	0289-63-3313	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
日光市消費生活センター	0288-22-4743	壬生町消費生活センター	0282-82-1106
小山市消費生活センター	0285-22-3711	野木町消費生活センター	0280-23-1333
真岡市消費生活センター	0285-84-7830	高根沢町消費生活センター(※)	028-675-3000
大田原市消費生活センター (大田原市、那珂川町)	0287-23-6236	那須町消費生活センター	0287-72-6937
矢板市消費生活センター (矢板市、塩谷町)	0287-43-3621	※高根沢町は平成28年4月1日新設 (平成25年度～27年度まで宇都宮市に委託)	

困ったときは、ひとりで悩まず、早めに消費生活センターへ相談を！

いちゃ！  
消費者ホットライン ☎188 (嫌や！悪質商法！)