



平成27年度
消費生活
センター
への相談

多様化するネットトラブルと高齢者を狙った「不審な電話」急増

相談総額 **4億9,443万円** 救済金額 **6,506万円** 相談件数 **1,234件**

相談概要

平成27年度に消費生活センターに寄せられた相談の概要がまとまりました。相談件数は、前年度より増加し、1234件となりました。若者に限らず全ての年齢層で携帯電話やスマートフォン、パソコンなどインターネット関連の相談が寄せられました。依然として多いワンクリック請求の相談ですが、従来の銀行振り込みではなく、コンビニでの端末機を利用させるなど請求方法が多様化してきています。

相談処理結果

相談も多く寄せられました。相談処理内容で1番多かったのは、「助言」の606件(49%)でした。インターネットのワンクリック詐欺に関するトラブルのアドバイスや、クーリング・オフでの契約解除などです。センターが直接、消費者と事業者との間に入って交渉し、解決できた「あっせん解決」は24件で、全体の18%、「情報提供」の304件(25%)となり解決でき

今年度目立った相談内容

【事例1】スマートフォンでオンラインゲームをしていたら、広告をタップしてしまいアドルトサイト(大人向け番組)につながり、登録完了画面が表示された。退会するために業者に連絡すると登録料を支払わなければ退会できないという。支払わないといけないのか。(30歳代・男性)

「アドバイス」

健康食品をインターネットで見つけた。「初回限定500円」と安かったので試しに申し込んだ。商品が届いた一カ月後にまた同じ商品と請求書が届いた。2回目は申し込んだつもりはなく困惑。(20歳代・女性)

「アドバイス」

「安くなる」などと言われても、他のサービスとのセット契約でかえって高額になったり、現在契約しているサービスの解約料が発生したりする場合があります。現在の契約内容を理解した上で慎重に対応しましょう。(40歳代・男性)

「アドバイス」

公的機関がアンケート調査を装い、家族構成や金融機関など個人情報を聞き出すようなことはありません。悪質業者や特殊詐欺なども考えられるので、個人情報安易に教えないようにしましょう。(70歳代・男性)

トラブルが多い新聞の先付契約

【事例】現在A社の新聞を取っているが、今月から突然B社の新聞が入り出した。B社に電話したら3年前に私が署名・押印している契約書の控えを見せられた。契約したことを思い出したが、今取っているA社との購読契約が来年3月まで残っている。2紙取ることは経済的に困難なので、困っている。(70歳代・女性)

「アドバイス」

事例のように、新聞が入りだすが何年も先になる契約を先付契約といえます。先付契約をするに、家庭の事情や病気の

(表1)【相談の多かった商品やサービス(上位5)】

順位	件数	商品・サービス
1	198	インターネット有料サイト
2	111	商品一般(*)
3	52	インターネット接続回線
4	48	フリーローン・サラ金
5	44	新聞

(*)「商品一般」とは、不審な電話や書面が届くなど商品が特定できない相談内容です

(表2)【年代別相談内容】

年代	総件数	1位(件)	2位(件)	3位(件)
20歳未満	36	インターネット有料サイト(20)	健康食品(3)	テレビ放送サービス、不動産貸借他(各1)
20歳代	86	インターネット有料サイト(20)	不動産貸借(5)	テレビ放送サービス、エステサービス他(各4)
30歳代	114	インターネット有料サイト(29)	不動産貸借(15)	商品一般(7)
40歳代	152	インターネット有料サイト(28)	フリーローン・サラ金(15)	工事・建築(8)
50歳代	171	インターネット有料サイト(31)	インターネット接続回線(10)	商品一般(9)
60歳代	216	インターネット有料サイト(38)	商品一般(19)	工事・建築(12)
70歳代	224	商品一般(41)	インターネット有料サイト(25)	インターネット接続回線(11)
80歳以上	199	商品一般(25)	新聞(13)	インターネット接続回線・修理サービス(各11)

*団体からの相談など、年代が不明なもの36件あります

【事例】「初回の意味が」初回の購入「なの」の「定期コース」の初回「確認が必要」です。通信販売にはクーリング・オフ制度はありますが、商品が送られてきたときと同封された書類などにも目を通しましょう。

【事例】「安くなる」などと言われても、他のサービスとのセット契約でかえって高額になったり、現在契約しているサービスの解約料が発生したりする場合があります。現在の契約内容を理解した上で慎重に対応しましょう。

【事例】公的機関を名乗り「一人暮らしの人を対象に安否確認をしている。家族構成や利用している金融機関を教えてください」と電話があった。聞かれるままに氏名、住所、生年月日などの個人情報を教えたが大丈夫か。(70歳代・男性)

【事例】現在A社の新聞を取っているが、今月から突然B社の新聞が入り出した。B社に電話したら3年前に私が署名・押印している契約書の控えを見せられた。契約したことを思い出したが、今取っているA社との購読契約が来年3月まで残っている。2紙取ることは経済的に困難なので、困っている。(70歳代・女性)

【事例】「初回の意味が」初回の購入「なの」の「定期コース」の初回「確認が必要」です。通信販売にはクーリング・オフ制度はありますが、商品が送られてきたときと同封された書類などにも目を通しましょう。

【事例】公的機関を名乗り「一人暮らしの人を対象に安否確認をしている。家族構成や利用している金融機関を教えてください」と電話があった。聞かれるままに氏名、住所、生年月日などの個人情報を教えたが大丈夫か。(70歳代・男性)

伝言板

カレッジオブ南郷「鉄道コース」

- 日時/場所/内容
- ▽第1回 9月2日(金) 午前9時~午後4時30分/門司鉄道記念館/見学、昼食、自由散策
- ▽第2回 同16日(金) 午前10時~正午/研修室1/講演
- ▽第3回 同27日(火) 午前8時30分~午後4時/博多総合車両所(新幹線)/見学

- *全3回
- 講師 池田芳久さん(元JR西日本社員)
- 参加料 4000円(バス代、資料代、昼食代など)
- 定員 先着10人
- 対象 原則、全日程に参加できる市民
- 持参品 筆記用具
- 申込期間 7月19日(火)~同31日(日)
- 申込方法 南郷コミセンに電話で申込後、窓口で申込用紙に記入
- *一緒に参加料を入金。キャンセル後の返金は不可

日赤看護大 図書館の休館
申込・問い合わせ先 南郷コミセン ☎(36) 3465

【図書館休館】
夏季特別整理期間のため、8月9日(火)から同15日(月)まで休館します。
問い合わせ先 同図書館 ☎(35) 7002

第2・4土曜日電話相談
市消費生活センターでは、月~金曜日の相談に加えて、第2・4土曜日に電話相談を実施しています。利用してください。
時間 8:30~17:00 ☎(33)5454