

宗像市消費生活センター
転ばぬ先の杖
☎(33)5454



平成28年度消費生活センターへの相談

多様化する決済方法と

ネットトラブル急増!

相談概要

平成28年度に消費生活センターに寄せられた相談の件数は1101件でした。最も多かったのは、携帯電話やスマートフォン、パソコンなどによるインターネット関連の相談で、ここ数年トップが続いています。これは不特定多数の消費者にランダムに届く架空請求メールや迷惑メール、ワンクリック請求のトラブルです。携帯電話を利用する年代が高まるにつれ、60〜70歳代からの相談が急増し、さらに、80歳以上の人からの相談も寄せられるようになりました。

相談総額	3億160万円
救済金額	5,460万円
相談件数	1,101件

相談処理結果

相談処理内容で一番多かったのは、「助言」(センターがトラブルの対処法をアドバイス)の496件(45%)でした。インターネットの架空請求、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・オフでの契約解除は

これに含まれます。

さらに、センターが直接消費者と事業者との間に介入して交渉し、解決できた「あっせん解決」は234件で、全体の21%に当たり、「情報提供」の282件(26%)と合わせると、全相談の92%でした。

平成28年度
目立った相談内容

インターネット関連

事例1

大手通信会社から、「有料動画サイトの料金が未納なので、今日中に電話しないと法的措置を取る」という内容のメールが届いた。有料サイトを利用した覚えはないが、誤って画面をタップしたのかもしれない。よく名前を聞く通信会社なので電話して聞いてみた方がいいのか。

アドバイス

実在する通信会社をかけた上で、不特定多数の人に架空請求メールを送るトラブルが多発しています。電話をかけると不当な請求をされ、こちらの個人情報も漏れるので無視をしましょう。

(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	203	インターネット有料サイト
2	68	商品一般(*)
3	46	インターネット接続回線
4	43	工事・建築
5	41	フリーローン・サラ金

*「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

年代	総件数	1位(件)	2位(件)	3位(件)
20歳未満	27	インターネット有料サイト(15)	健康食品、不動産賃借(各2)	
20歳代	69	インターネット有料サイト(17)	エステサービス(8)	フリーローン・サラ金(4)
30歳代	100	インターネット有料サイト(15)	フリーローン・サラ金(7)	不動産賃借、モバイルデータ通信(各6)
40歳代	147	インターネット有料サイト(22)	フリーローン・サラ金(11)	商品一般(9)
50歳代	133	インターネット有料サイト(25)	インターネット接続回線(7)	商品一般、工事・建築(各6)
60歳代	257	インターネット有料サイト(56)	インターネット接続回線(17)	商品一般(11)
70歳代	206	インターネット有料サイト(41)	商品一般(19)	インターネット接続回線(9)
80歳以上	133	商品一般(16)	インターネット有料サイト(9)	工事・建築、新聞(各7)

*団体からの相談などで年代が不明なものが、29件あります

事例2

スマホから、初回500円という広告を見て健康食品を購入したら、翌月同じ商品が届き8000円請求された。確認したら4回以上の定期購入の契約になっていた。高いので解約したい。

事例

事例

大手電話会社の光回線を利用しているが、先日「契約変更すれば料金が安くなります」という電話がかかった。今契約している電話会社の契約変更だと思いついたら、3日後に契約書面が届き別会社との新たな契約だと分かった。別会社とは契約したくないので解約したい。

アドバイス

「初回幾ら」という広告に惑わされず、契約内容を確認しましょう。「初回」には「初めて購入する」と「定期コースを契約すれば初回は幾ら」という場合がありま

アドバイス

平成28年5月に施行された改正電気通信事業法の初期契約解除制度により、契約書面を受け取って8日以内であれば、契約解除ができるようになります。しかし8日を過ぎて解約するには違約金や工事費用などが掛かりますので、電話を受けた時は業者の名前やサービス名を確認しましょう。

事例

事例

突然業者が訪問し「近くで工事をしていたら、お宅の屋根瓦がずれているのが見えた。火災保険を使ったら無償で修理ができます」と言われたので契約したが大丈夫か。

(80歳代・女性)



(50歳代・女性)

「古着はありませんか? 買い取ります」という電話がかかった。日頃から処分したいと思っていたので良かったと思ってお願ひし、玄関先にまとめて置いていた。ところが業者が来訪した時に、古着には目もくれず「自社は貴金属の買い取りが専門です。貴金属を売却すれば古着もいくらか買い取ります」と言われた。話が違うので納得できない。

アドバイス

家屋の老朽化による損傷は保険支払いの対象外です。保険金が支払われるかどうかは、契約する前に加入している保険会社に確認しましょう。事例のような訪問販売や、電話勧誘販売の場合には、契約書面を受け取って8日以内であればクーリング・オフにより無条件解除ができます。またセールストークに偽りがあった場合も解約交渉が可能です。

事例

事例

「古着はありませんか? 買い取ります」という電話がかかった。日頃から処分したいと思っていたので良かったと思ってお願ひし、玄関先にまとめて置いていた。ところが業者が来訪した時に、古着には目もくれず「自社は貴金属の買い取りが専門です。貴金属を売却すれば古着もいくらか買い取ります」と言われた。話が違うので納得できない。

アドバイス

訪問された時に話が違う事に気付いても、一人に対応すると業者の要望を断れない場合もあるの



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

http://munakata-shousen.netを確認可

*平成28年度の相談概要の詳細は8月1日以降、宗像市消費生活センターHP