

平成29年度消費者相談の概要

小郡市消費生活相談室では、利便性向上のため、昨年10月から開設日を週4日から週5日に増やしました。これに伴い、相談件数は昨年度より118件増加の357件となりました。なお、相談者の約4割が60歳以上です。



販売方法別の件数

通信販売のトラブルが相談件数の7割を占め、年代・性別に関係なく増えています。

特に多いのが、SMS(ショートメールサービス)を使ったものです。大手通販業者などを名乗り、「未払いが発生している」と消費者を不安にさせ、業者へ電話させるような内容のメールです。絶対に返信せず、業者と関わらないようにしましょう。

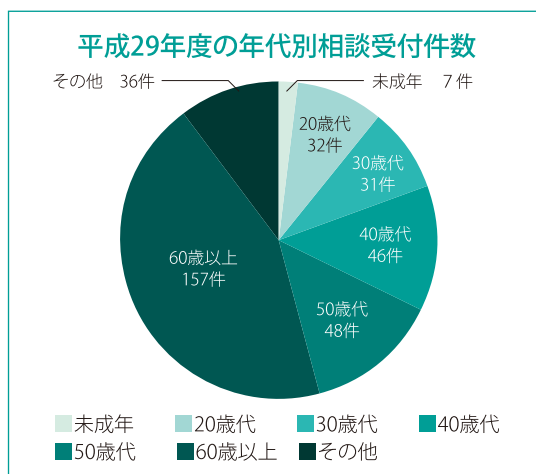
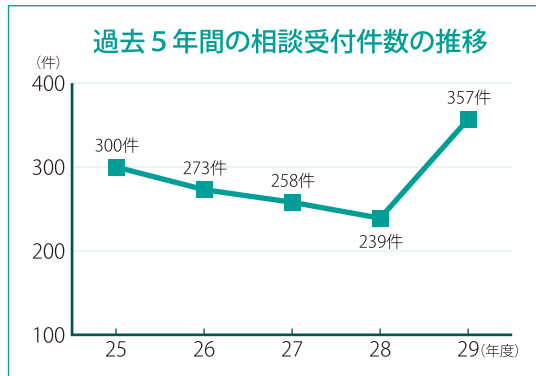
相談が多い事例

下表のとおり、動画や情報サイトなどの「通信サービス関連」が78件で、その内デジタルコンテンツの不当請求が年代に関係なく最も多い55件、インターネット光回線が11件となっています。次いで商品が特定されない「商品一般」として、はがきによる架空請求が急増し、60歳以上の女性宛に集中して届いています。「教養娯楽品」では、高齢者の新聞購読の契約トラブルが発生しています。「食料品」では、20歳代までの若い世代に健康食品のトラブルが多くなっています。

新しく寄せられた相談として、SNSをきっかけにした仮想通貨による投資や、情報商材の契約トラブルがありました。内容がよく分からないまま契約し、トラブルになる事例が増えています。契約内容が理解できないときは、契約前にほかの人や相談窓口相談しましょう。

相談が多い事例

順位	項目	件数	主な内容
1	通信サービス	78件	デジタルコンテンツ(55件)、インターネット光回線(11件)ほか
2	商品一般	55件	はがきによる架空請求
3	教養娯楽品	26件	新聞購読、携帯電話、スマートフォン、パソコン
4	食料品	22件	健康食品(15件)、飲料水
5	金融・保険サービス	17件	生命保険、借金、投資
	他の役務		結婚相手紹介ほか



アドバイス～「悪質な」住宅リフォーム工事訪問販売にご注意！～

住宅リフォームは、業者が突然訪問してきて、普段から気になっている修理箇所を「無料で点検する」「このまま放置していると大変なことになる」などと不安をあおり、数百万円にも及ぶ高額な修理工事を勧められることがあります。

トラブルに遭わないために注意するポイント

- ポイント1 突然の訪問にご注意！安価な金額でもすぐに契約しない！
- ポイント2 「近所で工事をやっている」と言われても安心しない！
- ポイント3 高額な工事を勧められたら、ちょっと待て！必ず見積もりを複数とりましょう！
- ポイント4 断りきれず契約して工事が始まっても、契約日から8日以内ならクーリング・オフが可能です。

困ったときは一人で悩まずに、小郡市消費生活相談室にご相談ください！