

## 平成28年度消費者相談の概要

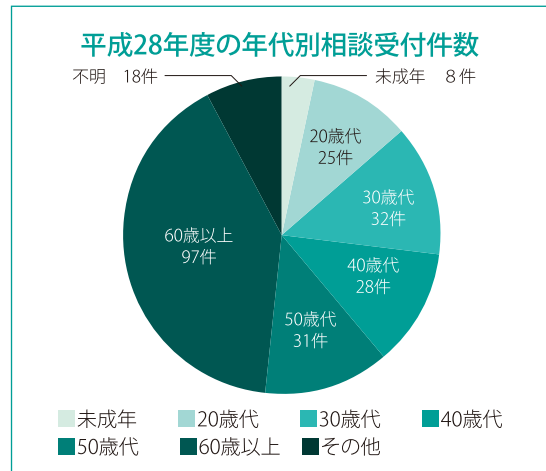
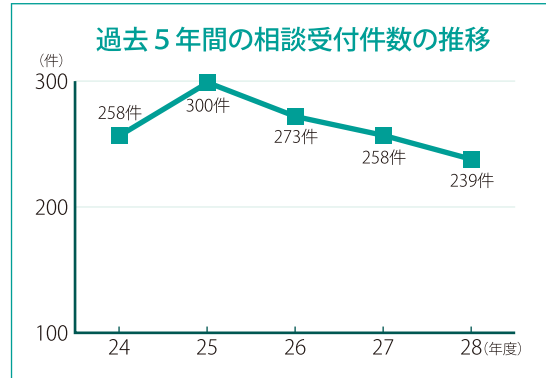
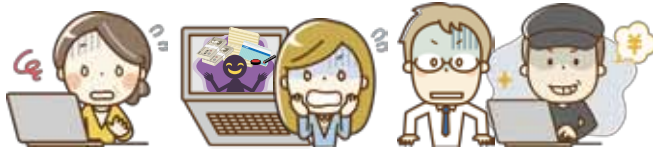
平成28年度に小郡市消費生活相談室に寄せられた相談は、情報提供も含め239件でした。そのうち76件が来所相談です。また、相談の4割近くが65歳以上の人からの相談となっています。



### 最近の消費者被害の傾向

相談内容は、通信サービスのアダルト動画サイトや情報サイトの不当請求が最も多く、スマートフォンや携帯電話などの販売時の説明不足によるトラブルも続いています。金融・保険サービスでは、保険や借金の返済、投資関連の相談がありました。

新しい相談として、ネットトラブルの被害救済や解約代行のトラブルも増えています。また、賃貸アパートの退去後の原状回復費用の相談や、新聞購読の勧誘トラブルも減っていません。昨年に比べ、電話勧誘による消費者被害が増えています。



### 平成28年度に相談が多かった商品・サービス

順位	項目	件数	主な内容
1	通信サービス	60件	アダルトサイトなどのデジタルコンテンツ、移動通信サービス他
2	金融・保険サービス	21件	保険、借金、投資
3	他の役務	16件	被害救済・解約代行、互助会
4	教養娯楽品	14件	新聞購読勧誘、ノートパソコン他
	賃貸サービス	14件	賃貸アパートの原状回復他

### アドバイス

#### トラブル防止のポイント

##### インターネット通販

- ・ショップの連絡先や電話番号がきちんと書かれていないショップとは取引しない
- ・信用できる場合を除き、前払いは避ける。返品条件を必ず確認する

##### アダルトサイト

- ・むやみに同意ボタンを押したり、ダウンロードしたりしない
- ・個人情報伝えてしまう恐れがあるので、連絡せず無視する

##### SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)

- ・SNS上の広告だけでなく、広告からリンクされた先の通販サイトなどの内容も確認する
- ・SNSで知り合った相手の情報や書き込み内容などを、うのみにしない

#### 断り方のポイント

##### 電話勧誘

- ・勧誘の電話とわかったら、相手が話していても「いいません。もう電話しないでください」とだけ言って、相手の話を聞かずに電話を切る

##### 訪問販売

- ・ドアをすぐ開けず、インターホン越しに断る
- ※もし、契約してしまっても、クーリング・オフ(契約の解除)できる場合があります

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！

