

平成28年度はこんな消費生活相談がありました!

件数

平成28年度に広島市が受け付けた相談件数は8,465件ありました。そのうちSMS※1やメールなどを利用した架空請求は1,810件です。

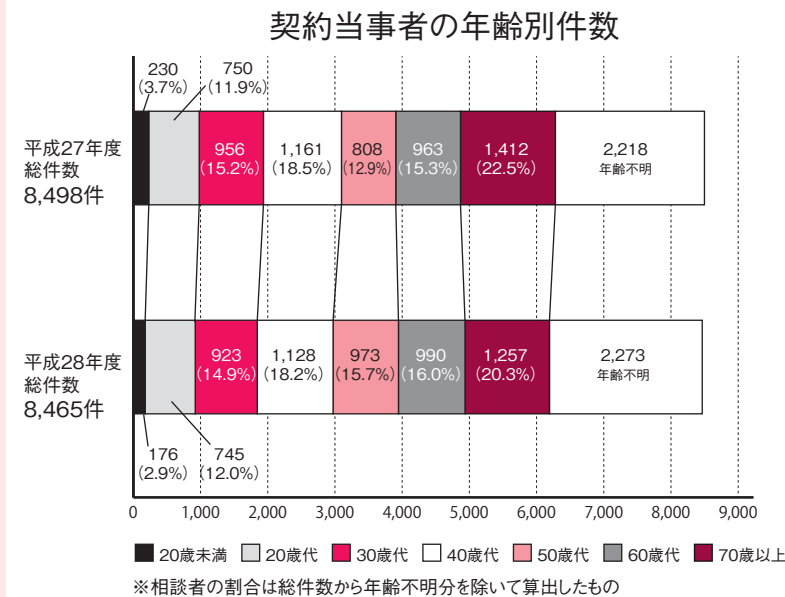
年代別

50歳代・60歳代の相談割合が増加しています!ただし年代別の相談件数は70歳以上が最多であり引き続き注意が必要です!

特徴

SMSによる架空請求やインターネット通信サービス(主に光ファイバー通信契約やプロバイダ契約など)、インターネット通販等による健康食品・青汁・化粧品の購入、公共放送の勧誘に関する相談が急増しています!

※1 SMS(ショートメッセージサービス)とは、電話番号を宛先にしてメッセージが送受信できるサービスのことで、



商品別相談件数 Top10

順位	昨年度順位	区分	28年度	27年度	前年度比	主な内容
1	1	放送・コンテンツ等	1,750	1,828	▲78件 ▲4.3%	インターネット上の架空・不当請求のほか、公共放送の契約や勧誘方法、出会い系サイトやオンラインゲームに関する相談など
2	2	レンタル・リース・貸借	563	572	▲9件 ▲1.6%	賃貸アパートの契約や修理費、敷金の返還に関するトラブルなど
3	3	インターネット通信サービス	553	475	+78件 +16.4%	光ファイバー通信契約やプロバイダ契約など
4	5	相談その他	428	412	+16件 +3.9%	消費生活相談以外の相談。交通事故や貸金の回収など契約以外の民事相談
5	4	商品一般	397	416	▲19件 ▲4.6%	個別の区分として分類できない商品・サービスに係る消費生活相談。料金未納などと記載された架空請求葉書や店の対応に関する苦情など
6	6	融資サービス	322	343	▲21件 ▲6.1%	多重債務・ヤミ金融など
7	8	役務その他	318	246	+72件 +29.3%	金融商品やワンクリック請求の被害回復をうたうサービス、結婚相手紹介サービス、祈とうサービスなど
8	7	移動通信サービス	254	302	▲48件 ▲15.9%	携帯電話やスマートフォン、モバイルデータ通信サービスなど
9	10	健康食品	223	166	+57件 +34.3%	通信販売に係る解約や定期購入等の契約内容に関するトラブルなど
10	9	工事・建築・加工	217	229	▲12件 ▲5.2%	住宅の不具合や、屋根、床下、塗装、リフォーム工事など

上位の相談

放送・コンテンツ等

1位

SMSによる架空請求・不当請求の相談が多数を占めています(裏面で特集)。それ以外にはアダルトサイトや出会い系サイト、オンラインゲームなどインターネット等のサービスに関する相談があり、公共放送の契約や勧誘に関する相談が増えています。インターネットの普及により、2位以下を大きく引き離れた相談件数となっています。

レンタル・リース・貸借

2位

商品のレンタルや賃貸借に関する相談です。賃貸住宅を退去する際の敷金返還や修繕費用の請求、賃貸住宅の修繕等に関する相談のほか、着物等の貸衣装のキャンセル料やレンタカー、駐車場についての相談が寄せられました。

相談事例

- アダルトサイトに突然登録され高額な請求が来た!
- 子どもが私のスマホを使いゲームで課金したようで、カード会社から高額な請求が来た!
- スマホの無料通信アプリに連絡してきた人と「せっかくの出会いだから」と言われ連絡をとったら、出会い系サイトに誘導され、連絡先を交換しようとするたびに文字化け解除料が必要になり、いくら払っても一向に交換できない!

相談事例

- 賃貸住宅を退去したが、敷金が返ってこないどころか、高額な修理代を請求された!
- 再来年の成人式に着ようと契約した貸衣装のキャンセル料が高すぎる!
- レンタカーを運転中に車に傷をつけてしまったが、高額費用を請求された!

Pick Up!! 増加した相談

☹️ 光回線サービスの変更かと思ったら、別の会社との契約だった?!

インターネット通信サービス 前年度比 (78件) 増加 (16.4%)

光ファイバー通信契約やプロバイダの契約・解約など、インターネット通信に関する相談です。平成27年2月から光回線サービスの卸売が開始したことによる契約や解約に関する相談が急増しました。

電気通信に関する契約はクーリング・オフはありませんが、初期契約解除制度が適用される場合があります。よく契約書を確認しましょう。

よくある相談事例

ある日突然電話がかかり、現在契約している会社のサービス変更と思い承諾し、パソコンで言われるままに転用承諾番号を取得し、業者に伝えた。後日契約書が届き全く聞き覚えのない業者の名前が書かれており、知らない業者と契約していることに気付いた!

☹️ お試しのつもりが定期購入?!

健康食品 前年度比 (57件) 増加 (34.3%)

インターネット通信販売で初回の商品を無料又は安価な値段で送付するが、実は定期購入コースだったという契約トラブルが増加しています。通信販売はクーリング・オフできません。契約内容や返品・交換条件をよく確認しましょう。

よくある相談事例

スマートフォンでSNSを見ていたところ、「お試し!初回500円で健康食品!」というバナー広告がありサイトから申し込んだ。使用したが効き目を感じなかった。しばらくして同じ商品が届いた。相談窓口で電話したところ、「4回の定期購入コースとちゃんと記載している」と言われた。再度インターネットを確認したところ、確かに小さい字で記載はあったが、契約時にはよくわからなかった!

