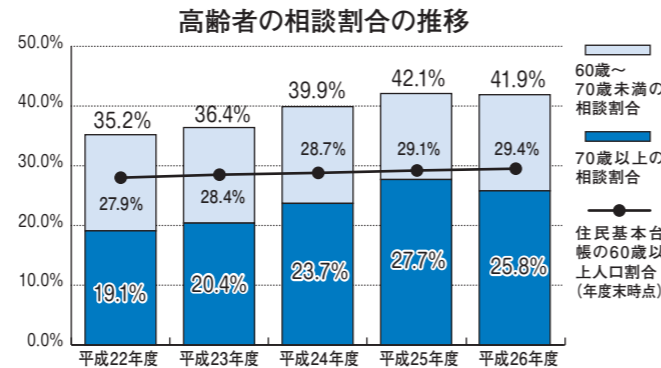


平成26年度の消費生活相談より

- 電話相談・来所相談の総件数は9,339件
- 70歳以上の方からの相談は全体の25.8%にもものぼる!
- SMS^{*1}やメールなどを利用した架空請求が増加!
- インターネットの光回線やプロバイダの勧誘によるトラブルも急増!
- 劇場型勧誘^{*2}による詐欺には今後も注意!

^{*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信できるサービスのことで、
^{*2} 劇場型勧誘とは、複数の登場人物が次々と消費者に電話をかけて話を信用させ、お金をだまし取る悪質な手口のことです。



相談の特徴

第1位 放送・コンテンツ等

出会い系サイトやオンラインゲームなど電波やインターネット等を使って情報を得るサービスの事です。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。大部分がアダルトサイトやメール等による架空請求・不当請求の相談でした。

【よくある相談事例】

- アダルトサイトに登録された!
- 「サイトの未納料金がある」とメールが来た!
- 子どもがゲームで課金して高額な請求が来た!
- サクラサイトに誘導されて、何度も連絡先を交換しようとしたが、失敗続きでお金ばかりかかる!

第2位 レンタル・リース・貸借

商品のレンタルや賃貸借する場合の相談です。その多くは賃貸住宅の敷金返還と契約の際の預り金の返還、賃貸住宅の修繕等に関する相談でした。その他では、着物等の貸衣装のキャンセル料についてや浄水器のリース契約についての相談が寄せられました。

【よくある相談事例】

- 敷金が返ってこない!
- 賃貸住宅の契約をキャンセルしたが、お金が返ってこない!
- 着物の貸衣装のキャンセル料が高すぎる!

第3位 商品一般

どのような商品か特定ができない相談です。請求内容が不明な架空請求・不当請求が増加しています。この他では、劇場型勧誘による実態不明な商品や「不用品を買い取る」といった相談も寄せられています。

【よくある相談事例】

- 「以前購入した商品の代金が未納。訴訟にする」とハガキが届いた!
- 「不用品がありませんか」と電話がかかった。事業者が家に来ることになったけど不安…。

平成26年度 相談件数上位10位

順位	区分	26年度
1	放送・コンテンツ等	1,922
2	レンタル・リース・貸借	633
3	商品一般	532
4	相談その他	499
5	融資サービス	474
6	インターネット通信サービス	451
7	工事・建築・加工	260
8	役務その他	254
9	ファンド型投資商品	222
10	自動車	171
10	移動通信サービス	171

第5位 融資サービス

借金問題を抱える方からの相談や、ヤミ金に関する相談です。貸金業法が改正されて相談件数は半減しています。

【よくある相談事例】

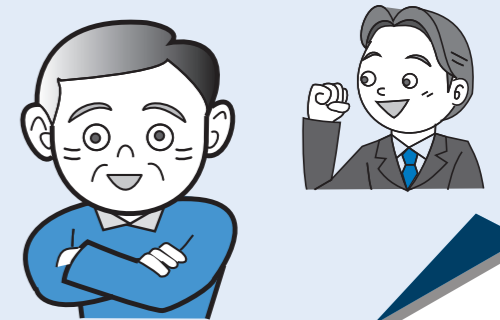
- 借金を返すための借入れを繰り返して借金が高額になり、月々の支払いができない…。
- ネットで「即日融資」のサイトに借入れを申し込んだ。家族の家や職場まで取り立ての電話がかかってくる…。



借金問題は必ず解決できます!

借金問題でお困りの方は消費生活センターにご相談ください! 消費生活センターでは、相談員が直接、債務状況や生活状況を伺い、解決に向けた債務整理の方法を情報提供し、弁護士や司法書士といった専門家に引き継いでいます。

- ・センターへの予約は不要ですので、直接来所してください。
- ・専門家による初回の相談は無料です。
(実際に債務整理を依頼した場合には料金が必要になります)
- ・秘密厳守で相談を受け付けています。



第6位 インターネット通信サービス

インターネット回線やプロバイダなどのインターネット通信に関するサービスの相談です。光回線の勧誘や、特に遠隔操作でプロバイダを変更する契約についての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・オフできないので注意が必要です。**

【よくある相談事例】

- インターネットは使わないのに光回線の契約をしてしまった!
- 「安くなる」と言われて契約したのに、安くならなかった!
- 引っ越し先で回線が使えず、高額な解約料を請求された!
- 契約している会社の料金プランの変更だと思って遠隔操作してもらったら、違う会社のプロバイダへの変更契約だった!

電話代が安くなりますよ!!



第7位 工事・建築・加工

住宅の建築やリフォームに関する相談です。新築住宅の契約トラブルの他に、屋根や排水管の点検などをきっかけに不必要で高額な床下工事や屋根工事の契約を結ばせる「**点検商法**」に関する相談が寄せられました。

【よくある相談事例】

- 工事がずさん・遅い・説明と違う!
- 突然やってきた事業者から執拗に勧誘され、高額な外壁塗装の契約をしてしまった!
- 排水管の高圧洗浄をしてもらったら、床下工事の契約を勧誘された!

