

糸島市消費生活センターに寄せられている相談

●令和3年度の相談件数

821件

糸島市では60代以上の人からの相談が約半数を占めており、高齢者がトラブルに巻き込まれやすい傾向にあります。また、20代の人からの相談割合も令和2年度より増加しています。



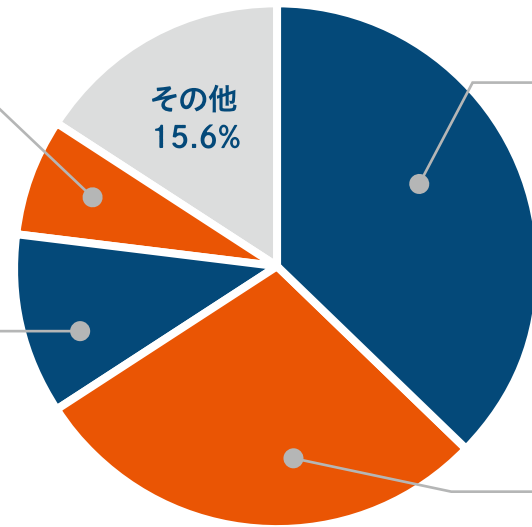
●相談内容の内訳

電話勧誘▶7.2%

【相談が多い年代】60代以上
【内容】光回線の契約やカニなどの海産物、健康食品などの購入に関する相談が寄せられている

訪問販売▶11.1%

【相談が多い年代】60代以上
【内容】火災保険を使ったりフォーム〈事例3〉や新聞購読、蓄電池購入などに関する相談が寄せられている



通信販売▶37.4%

【相談が多い年代】幅広い年代
【内容】定期購入に関するネットショッピング〈事例1〉の相談が増加している

店舗購入▶28.7%

【相談が多い年代】幅広い年代
【内容】賃貸借契約や携帯電話の契約〈事例2〉、金銭消費貸借契約（いわゆる借金）などに関する相談が上位を占めている

私はだまされない その思い込みが危険！

スマートフォンの普及や成年年齢引き下げなど社会の変化に伴い、消費者トラブルも多様化しています。「自分は大丈夫」。被害者の多くはそう思い込んでいます。しかし、事業者の巧妙な手口に乘せられ、知らないうちにトラブルに巻き込まれているかもしれません。今回は、消費生活センターへの相談が多い事例と、その事例への対処法を紹介します。トラブルに巻き込まれないように、いま一度冷静に考え直してみませんか。



この記事に関する問い合わせ 糸島市消費生活センター ☎(332)2098

事例2



スマートフォンの契約数は年々増え、最近では低価格の料金プランが提供されるなど、選択肢が増えていきます。その一方で、サービス内容が思っていたものと違っていたり、不要な光回線やタブレットなどの契約をしてしまったりと、ト

解説

スマートフォンの契約時に一番安いプランを希望したところ、「スマホとセットで光回線や電気などを契約すると、毎月の料金が安くなる」と勧められ、内容が分からないまま契約をしました。

携帯電話の契約による事例（店舗購入）
スマートフォン（スマホ）の契約には、選択肢が多く、勧められるがままに契約すると大変なことに！

トラブルになるケースが生じています。

対処法

①スマホ以外のサービスを勧められても、内容がよく分からないものや不要なものは、その場で断りましょう。

②スマホの通信サービス契約は、契約書面受領日を初日として8日以内であれば、契約解除ができる「初期契約解除制度（※）」があります。また、電波のつながりが不十分な場合や、事業者による説明などが不十分な場合、端末も含めて通信サービスが契約解除できる「確認措置」を適用できる場合があります。

（※）事務手数料が発生する場合があります。

事例1

初回限定
1,000円

実は
定期購入
が条件



インターネット上に「通常1万円の美容液が、初回1,000円」という広告があり、さらにお得なクーポンを利用して注文しました。商品が届くと「次回お届け」の記載があり、実は4回継続の定期購入であったことが分かりました。解約しようと電話しましたが、「電話が混み合っています」とのアナウンスが流れ、業者につながらず困っています。

解説

「初回1,000円」などと記載されていますが、実際は定期購入であることがほとんどです。お得感を強調した表示に比べて購入条件の文字は小さく、気付きにくい場所に記載されています。

対処法

①注文前に、定期購入が条件になっているか、支払い総額はいくらかなど契約内容をしっかりと確認しましょう。

②法が改正され、事業者は最終確認画面で、注文内容を明確に表示することが必要になりました。もし誤認させる表示だった場合は、契約を取り消せる可能性があります。

インターネットトラブルによる事例
（通信販売）

相談の中で最も多い通信販売によるネットトラブル。お得感で「ついポチッ」とが後悔の始まりに…。

！手口が巧妙！最近の相談事例