



まもりん

くらしの情報

夏号
2016

北九州市立消費生活センター

平成27年度 相談受付状況の 概要がまとまりました。

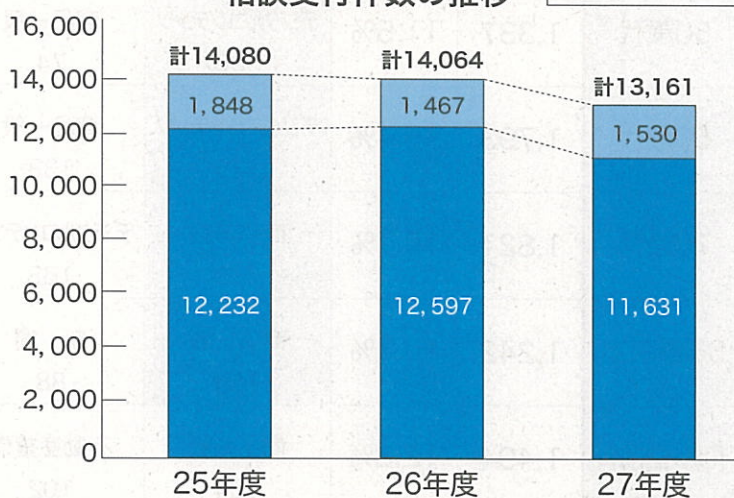


問合せ・要望
苦情

相談受付件数の推移

平成27年度に消費生活センターで受け付けた相談件数は、13,161件で、前年度と比べ、903件減少しました。スマートフォンやパソコン等の利用に伴う「ワンクリック詐欺」に関する相談や身に覚えのない「架空請求」等についての相談が依然として多く寄せられました。

相談受付件数の推移

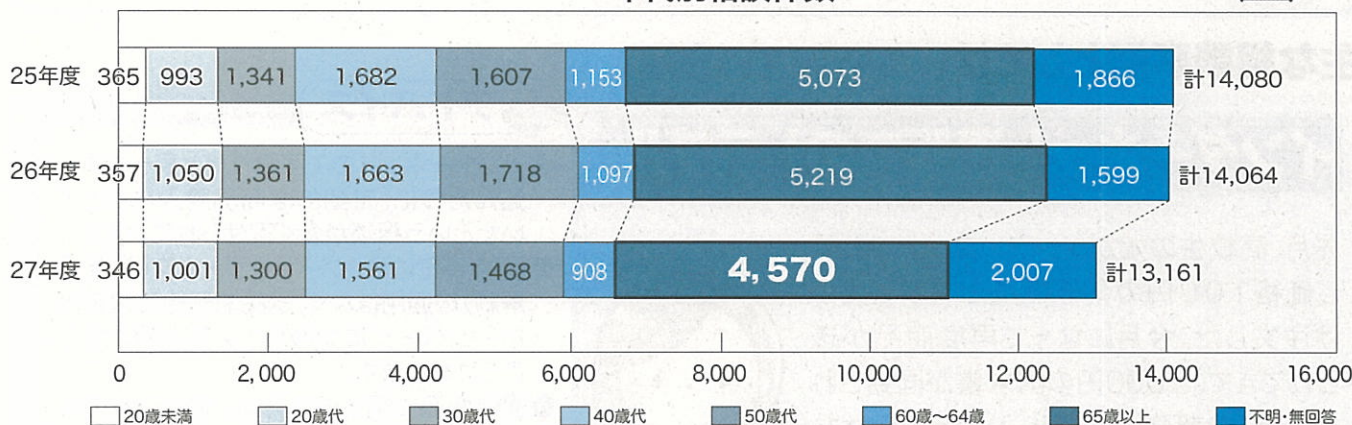


年代別相談件数

高齢者の相談が 全相談の **35%** を占める!



年代別相談件数



「65歳以上」の相談件数の占める割合は、依然として高水準で推移しており、平成27年度は全相談の約35%を占めました。

年代別・商品別苦情件数

※全相談のうち、商品・サービスへの苦情に関するもの

年代	件数	構成比	1位	2位	3位	4位	5位
20歳未満	333	2.9%	デジタルコンテンツ 190	健康食品 19	テレビ放送サービス 14	携帯電話サービス 9	商品一般 6
20歳代	935	8.0%	デジタルコンテンツ 217	不動産貸借 64	エステティックサービス 61	消費者金融・ カードローン 53	商品一般 33
30歳代	1,216	10.4%	デジタルコンテンツ 240	不動産貸借 103	消費者金融・ カードローン 68	商品一般 63	インターネット 接続回線 37
40歳代	1,460	12.6%	デジタルコンテンツ 378	消費者金融・ カードローン 85	不動産貸借 78	インターネット 接続回線 63	商品一般 56
50歳代	1,337	11.5%	デジタルコンテンツ 306	商品一般 74	消費者金融・ カードローン 66	インターネット 接続回線 54	不動産貸借 47
60歳代	1,793	15.4%	デジタルコンテンツ 329	商品一般 133	インターネット 接続回線 68	不動産貸借 62	消費者金融・ カードローン 61
70歳代	1,821	15.7%	商品一般 218	デジタルコンテンツ 168	他の行政サービス 78	工事・建築 71	役務その他サービス 65
80歳以上	1,242	10.7%	商品一般 125	新聞 88	健康食品 69	工事・建築 67	他の行政サービス 54
不明・無回答	1,494	12.8%	商品一般 124	不動産貸借 102	消費者金融・ カードローン 63	デジタルコンテンツ 57	他の行政サービス 45

○20歳未満から60歳代まではいずれも「デジタルコンテンツ」についての苦情が1位となっています。

特に20歳未満では苦情の5割以上が「デジタルコンテンツ」に関するものでした。

○「デジタルコンテンツ」とは、携帯電話やパソコン等でのインターネット利用に伴うサービスのことで、主に「ワンクリック詐欺」や「オンラインゲーム」などに関する苦情です。

○70歳代・80歳以上では「商品一般」の苦情が1位となっています。「商品一般」とは、「店員の態度が悪い」、「注文した覚えのないものが送られてきた」等、商品そのものが相談の対象になっていないものをいいます。この中には、電話やメールなどで全く身に覚えのない料金を請求する「架空請求」に関する苦情が含まれます。

主な相談事例としては、

インターネット通販でのトラブル

先月、高校生の娘がインターネットでお試し価格100円のダイエットサプリを見つけ注文した。今月になって再度商品が送られてきて、5,000円の請求書が同封されていた。定期購入を申し込んだ覚えはないと言っているが、どうしたらよいか。



アドバイス

- インターネットで1回限りだと思って申し込んだのに、定期的な商品購入になっていたという相談が多く寄せられています。
- 通信販売には、クーリング・オフ(無条件解約)の適用はなく、返品や解約は業者がホームページに記載している内容に従うこととなります。
- 通信販売で購入する際は、価格だけでなく、購入の条件や返品できるかなどをしっかりと確認することが必要です。