

## 消費生活のトラブルにご注意を

平成30年度の河内長野市の消費生活相談の状況や相談内容をお知らせします。

平成30年度に消費生活センターに寄せられた相談は796件で、前年度とほぼ同数でした(左表参照)。販売方法で見ると通信販売によるものが多く、特にインターネット通販で購入した商品に関する相談が目立ちました。年齢別では、60歳以上の割合が約54%と、半数以上となっています。(グラフ参照)

商品・サービス別で多かった相談内容は次のとおりです。

### ① 運輸・通信サービス (194件)

トップは電子情報提供サービスの108件(前年度122件)で、前年度より約1割減少しました。そのうち、インターネットや葉書による架空請求が60件(同101件)で約4割減少しています。架空請求と呼ばれる、身に覚えがない請求メールや書面などは無視してください。一方、ワンクリック請求は20件(同19件)と前年度とほぼ同数でした。架空請求と同様に、ワンクリックによる登録完了画面や請求画面が表示されても、業者には絶対に連絡しないようにしてください。他にも、パソコンに「警告画面」が出てクリックするとウィルス除去の有償サポート契約だったという場合もあります。慌てて表示された電話番号にかけないようにしましょう。

次に多かったのは通信事業者との契約に関するトラブルの26件(同33件)でした。「料金が安くなるというプロバイダーの契約を変更したが、かえって料金が高くなった」「解約したいが違約金がかかる」などの相談がありました。インターネットサービスなどの契約は複雑なものが多く、よく理解してから契約しましょう。

### ② 教養娯楽品 (70件)

新聞購読契約に関する相談は27件(同36件)で教養娯楽品全体の約4割を占めています。「高額な家電製品をあげると言われ、5年間の長期購読契約をしたが、読みづらくなってきたので、途中解

約を申し出たところ拒否された」などの相談が多数を占めています。生活環境の変化など、将来の状況は誰にもわかりません。思わぬトラブルを防ぐためにも、契約はよく考えて慎重に行ってください。

### ③金融・保険サービス（60件）

フリーローン・サラ金に関する相談は8件（同7件）となり、前年度とほぼ同数でした。他にも生命保険に関する相談が9件、ファンド型投資商品に関する相談が8件あり「農作物のオーナー制度の契約をした。高配当を謳っていたが配当金がなかった」などの相談がありました。詐欺性の高い取引もありますので、注意することが必要です。

### ④食料品（49件）

健康食品の購入に関する相談が28件（同18件）ありました。「インターネット上で検索したサプリが安価なお試し価格で試せるといので注文をした。しかし、定期購入コースに申し込みをしたことになっていた。業者に問い合わせするために電話をしてもつながらない」などの相談がありました。低価格等をうたう広告をうのみならず、契約内容をよく確認しましょう。

### ⑤その他（216件）

平成30年度は大雨や台風などの自然災害の影響もあり、住宅修理やリフォームのトラブルが増えました。突然、業者から「保険金を使える」と勧誘され契約をした。しかし実際は使えなかったり、解約すると保険金額の〇%の違約金がかかると言われたなどという相談もあります。保険金を使うかどうかにかかわらず、住宅修理をする場合は複数の業者から見積りを取り工事内容や契約内容を慎重に検討してから契約しましょう。

「消費者ホットライン」

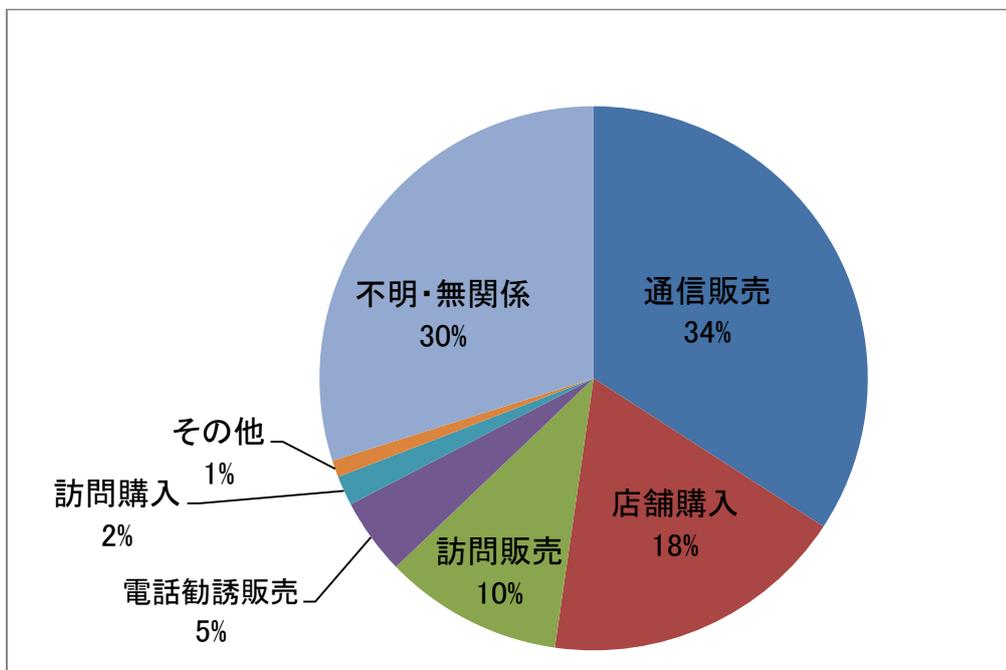
～いやや（188）！泣き寝入り～

契約、悪質商法、製品・食品やサービスによる事故などの相談は消費者ホットライン（局番なし188番）までお電話を。

## 1) 平成 30 年度相談状況(商品・サービス別)

区 分	件数(前年度)
運輸・通信サービス	194(206)
金融・保険サービス	60(50)
教養娯楽品	70(73)
商品一般	60(69)
食料品	49(46)
住居品	23(16)
保健・福祉サービス	22(35)
被服品	43(48)
工事・建築・加工	11(24)
土地・建物・設備	35(36)
保健衛生品	36(29)
その他	193(165)
合計	796(797)

## 2) 販売方法別 (平成 30 年度)



### 3) 性別・年代別（平成 30 年度）

