

高知県立消費生活センター

# 地域見守り情報



第96号

## 平成28年度上半期の相談状況

平成28年度上半期（平成28年4月～9月）に、県立消費生活センターに寄せられた相談は1,501件で、前年同期（1,488件）に比べて13件増加しました。

### ●相談の多い商品・サービスは「放送・コンテンツ等」と「インターネット通信サービス」

1位は、インターネット等のサイト利用に関するワンクリック請求、架空請求などの「放送・コンテンツ等」247件（うちアダルトサイト123件、出会い系サイト6件）です。

2位の「インターネット通信サービス」は109件で、前年同期（83件）に比べて26件増加しました。

### ●「健康食品」に関する相談が増加

以前多かった「注文していない健康食品が届いた」という相談は少なくなりましたが、「初回無料」や「お試し」という広告を見て申し込んだ健康食品が、実は定期購入だった、という相談が増加しました。

### ●幅広い年代でインターネットに関する相談が目立つ

「デジタルコンテンツ」や「インターネット通信サービス」に関する相談などインターネット関連の相談が幅広い年代から寄せられています。

「デジタルコンテンツ」に関する相談では、「アダルトサイトにアクセスし年齢確認したところ、いきなり登録となり高額な料金を請求された」というワンクリック請求に関する相談が多く、さらに、トラブル救済をうたう事業者にサイト業者への対応を依頼し、本来不要なはずの契約をしてしまう、いわゆる『二次被害』に関する相談もあります。

「インターネット通信サービス」では「光コラボにすればインターネットの接続料金が安くなる」と電話で説明され、内容を十分理解できていないまま契約を承諾したが、実際には安くなっていなかった、などの相談が見られます。

### アドバイス



©KANAGAWA2013

- 1、寄せられた相談を見ると、購入条件や契約内容の確認不足がトラブルにつながっていると考えられます。契約内容をよく確認し、もし理解できない時は、その場で契約することは避けましょう。
- 2、困ったときは、すぐに消費生活センターや市町村の窓口にご相談してください。

☎ 高知県立消費生活センター 088-824-0999