

☆平成28年度の消費生活相談の傾向と特徴（国民生活センター公表）

1. 平成28年度の相談件数は約88.7万件で、27年度（約93.0万件）に比べ減少した。「アダルト情報サイト」や金融商品、情報通信サービスに関する相談の減少が影響している。
2. 利用した覚えのないサイト利用料の請求など「架空請求」の相談は25年度から再び増加傾向にあり、28年度は約8.3万件であった。
3. 契約当事者の年齢をみると70歳以上の割合は減少しているが各年代の中では最も高い。50歳代、60歳代の割合は増加している。
4. 「健康食品」「化粧品」「飲料」の相談が増加した。これら商品の定期購入に関する相談の増加が影響している。
5. 「興信所」の相談が増加した。「アダルト情報サイト」とのトラブル救済をうたう探偵業者等に関する相談の増加が影響している。
6. 「通信販売」に関する相談の全体に占める割合は約37%であり、24年度以降、引き続き販売購入形態別で最も高かった。
7. 契約購入金額および既支払金額の合計金額は25年度以降減少している。28年度は契約購入金額の合計金額が4,281億円、平均金額が105万円であり、既支払金額の合計金額が1,465億円、平均金額が41万円であった。
8. 販売方法・手口をみると「還付金詐欺」が24年度から28年度の5年間で7倍以上も増加している。

☆ 消費生活に関するトラブル内容については、一つの手口の被害が減少しても、新たな手法が発生し年々複雑で多様化しているため、最新情報を収集し適切な対応が必要になります。

週末出張相談のお知らせ

9月開催 日 時： 9月 9日（土）9：00～16：00
場 所：干潟公民館

10月開催 日 時：10月14日（土）9：00～16：00
場 所：いいおかユートピアセンター



消費生活相談・多重債務相談 《相談無料・秘密厳守》

旭市消費生活センター 旭市二の5127（旭市青年の家1階）

月曜日～金曜日（平日）午前9時～午後4時 直通電話 0479-62-8019

こんな相談がありました NO. 33
～実家に届いた請求書！20年以上前に契約した業者
からでビックリ～

Q

20年以上前にビデオセット販売の電話がかかってきた。来店して説明を聞いてほしいとしつこかったため、店舗へ赴いてしまい「特別会員の特典が付いたビデオセット」約70万円の契約をしてしまった。帰ってからすぐにビデオセットの解約と特別会員の退会について申し出たが、自宅に商品が届いてしまったため、しかたなく代金を分割で支払った。特典である特別会員については、何のサービスも受けることなく、会報誌等も一切受け取っていなかった。その後ビデオセットの支払いも終え、20年近く業者から何の連絡もなかったが、先日突然会員の退会精算金という名目で75,600円の請求書が届いて大変驚いた。支払わなければならないのか。



A

相談者は契約後すぐに退会を申し出ていますが、それを証明するものがなかったため、退会について改めて記録に残る形で文書で出すよう助言しました。相談者が出した文書が届く頃にセンターから業者へ電話をしたところ「文書を確認し、退会処理が済んでいます。本日に退会証明書を本人に送付します。」とのことでした。後日相談者から退会証明書が届き退会精算金は支払わずに済んだとの報告を受けたので、証明書を保管しておくことを助言し、相談を終了しました。

Check Point!

- ・最近、同種の相談が多数寄せられています。請求内容に不審を感じた場合は、すぐに消費生活センターに連絡しましょう。
- ・このようなケースの場合は架空請求とは性質が異なり、同様の請求が訴訟に発展しているケースもあるため、実際過去にあった契約に関連した請求が来た場合には、放置はせず「業者には絶対連絡しない」で、消費生活センターに相談してください

消費生活相談・多重債務相談 《相談無料・秘密厳守》

旭市消費生活センター 旭市二の5127（旭市青年の家1階）

月曜日～金曜日（平日）午前9時～午後4時 直通電話 0479-62-8019