

＊平成27年度上半期の消費生活相談窓口から＊

浜松市くらしのセンターで受け付けた平成27年度上半期（4～9月）の消費生活相談の概要がまとまりました。今回は、その中から代表的な相談事例をご紹介します。

【事例1】アダルトサイトに有料登録された！ネットで検索した探偵事務所に解決を依頼

パソコンでネット検索中にアダルトサイトへ有料登録されてしまった。パソコン画面にアダルト画像が表示されたまま消えない。心配になり、ネットで検索した探偵事務所に解決を依頼した。これからFAXで契約書を送ると言うが、信用しても大丈夫か。

→このような事例では、そもそもアダルトサイトとの契約が成立しておらず、探偵事務所や行政書士と契約する必要はありません。身に覚えのない請求を受けたときは、慌てて業者へ連絡したり支払ったりせず静観しましょう。心配であれば消費生活センターへ相談してください。

【事例2】電話でネット料金が安くなると言われ、言われるままに手続きしたが…

通信事業者の代理店から電話があり、「現在使っているネット回線よりも安くなる。後は何も変わらない」などと説明されて、回線の移行を承諾した。ネットで転用番号の手続きをするように言われ、指示されたとおりにした。1か月後、開通のお知らせが届いたので通信事業者へ電話した。そこで初めて新しいプロバイダと契約していたことを知った。以前契約していたプロバイダを解約しなければならないことを知らされていなかったため、二重契約になっていた。先月分の利用料を二重に支払うことに納得できない。

→インターネット接続回線に関する契約は種類やキャンペーンが豊富で複雑です。しっかりと説明を聞いて内容を理解してから契約しましょう。



【事例3】来訪した業者と屋根瓦の修理等を契約。家族に反対されたので解約したい

販売員が来訪し、屋根瓦の修理と床下の白蟻駆除を契約した。工事代が高額で支払えないので、娘に相談したところ契約を反対された。クーリング・オフできるか。

→訪問販売の場合、書面を受け取った日から8日間のクーリング・オフが可能です。契約を急がずに、複数の業者から見積もりを取り、工事の必要性や内容を検討することも大切です。

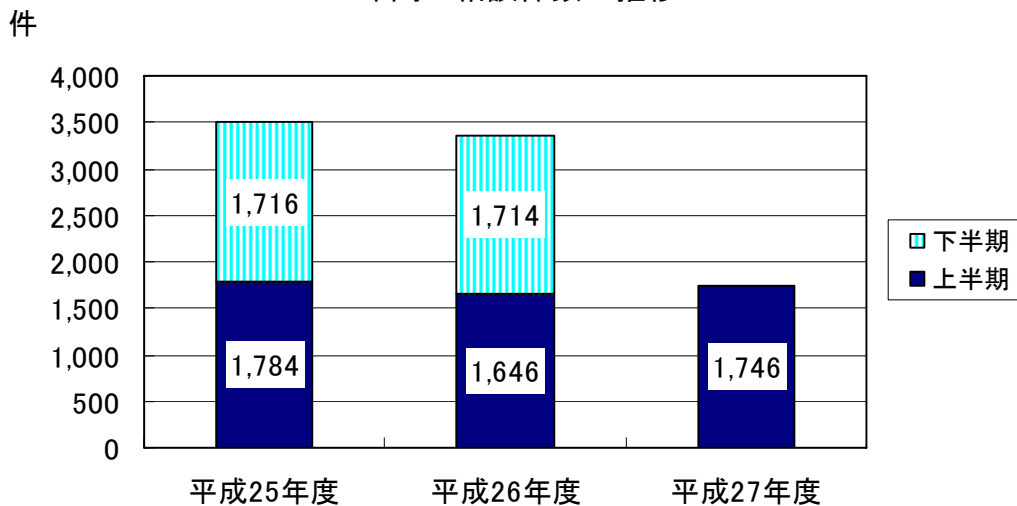
平成 27 年度上半期消費生活相談の概要

浜松市くらしのセンター

浜松市くらしのセンターで平成 27 年度上半期（4～9 月）に受け付けた相談件数は 1,746 件で、前年度（1,646 件）よりも 100 件増加（+5.7%）しました。

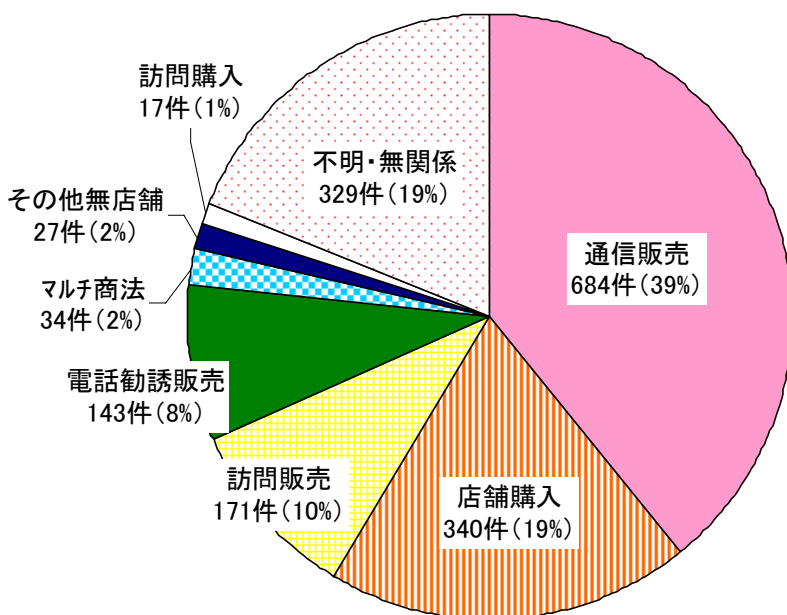
今回は、メールによる架空請求や、表面の事例 1 のような解約を代行するという二次被害の相談などが増加しました。アダルトサイトに関する相談は、依然として多く寄せられています。

3年間の相談件数の推移



◀販売形態別相談件数▶

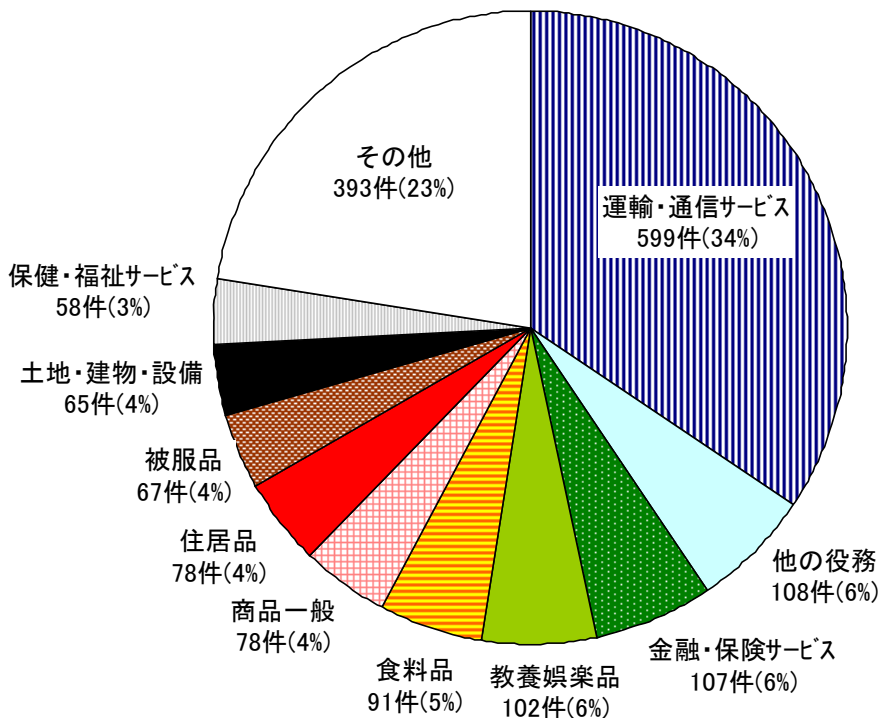
通信販売（携帯電話・パソコンの有料サイトなど）が 684 件と最も多く、次いで、店舗購入（携帯電話、車、美容エステなど）が 340 件、不明・無関係（身に覚えのない請求、家族からの相談など）が 329 件、訪問販売（布団、リフォーム工事など）が 171 件、電話勧誘販売（健康食品、投資など）が 143 件となっています。



- * **店舗購入** 店舗で契約した場合
- * **訪問販売** 販売員が訪ねてきて商品などを契約した場合
- * **通信販売** カタログ・テレビ・インターネットなどで商品などを契約した場合
- * **マルチ商法** 販売組織に加入した人が次々に友人や知人を勧誘し、会員を増やし商品などを販売する商法
- * **電話勧誘販売** 販売業者が電話をかけて勧誘し、郵便などで契約を結んだ場合
- * **ネガティブ・オプション** 消費者が申込みをしていないのに、一方的に送りつけてきた場合
- * **訪問購入** 店舗以外の場所で物品を買い取ってもらう契約をした場合
- * **その他無店舗** 行商・露天商・屋台店などで契約した場合
- * **不明・無関係** 店舗購入からその他無店舗に当てはまらない場合

《商品等分類別相談件数》

運輸・通信サービス（携帯電話・パソコンの有料サイトなど）が599件と最も多く、次いで他の役務（興信所など）が108件、金融・保険サービス（生命保険や融資サービスなど）が107件、教養娯楽品（携帯電話、教材など）が102件、食料品（健康食品や海産品など）が91件となりました。



《契約者年代別相談件数》

すべての年代で、携帯電話やパソコンの有料サイトや光回線などに関する相談が最も多く、特に20歳未満では、有料サイトに関する相談が80%を占めました。今年度は、有料サイトの被害回復をうたう興信所等に関する相談が増加しています。

30～40歳代では子どもの学習教材、60歳代以上では布団や消火器に関する相談が多くなっています。

年代別にみた商品等分類別相談件数上位3位

年代	1位	2位	3位
20歳未満 (46件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、受信料など37件)	教養娯楽品 (携帯電話など4件)	食料品(健康食品など2件) 車両・乗り物(オートバイなど2件)
20歳代 (96件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など36件)	被服品 (ブランド商品など9件)	金融・保健サービス(融資サービスなど7件) 他の役務(興信所など7件)
30歳代 (181件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など84件)	教養娯楽品 (学習教材など12件)	他の役務 (興信所など11件)
40歳代 (183件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など85件)	金融・保険サービス (生命保険、融資サービスなど14件)	教養娯楽品 (学習教材など13件)
50歳代 (172件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、サイト利用料など90件)	他の役務 (興信所など11件)	被服品 (アクセサリなど8件)
60歳代 (177件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など79件)	住居品 (布団、消火器など14件)	金融・保険サービス (生命保険、ファントなど13件)
70歳以上 (261件)	運輸・通信サービス (光回線など59件)	金融・保険サービス (ファント、株など26件)	住居品 (布団、消火器など24件)
その他・不明 (630件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など129件)	教養娯楽品 (携帯電話、パソコンの修理など47件)	商品一般(架空請求など41件) 食料品(健康食品、海産物など41件)

主要生活物資価格調査結果表

(浜松市くらしのモニターによる調査結果)

2016年 1月調査

【単位:円(消費税込)・%】

No.	調査品目	規格	平均	前月比	高値	安値	前年同月比
1	食パン	1斤 袋入り 4~8枚切り	162	0.6	192	141	3.2
2	うるち米	国産米 精米 コシヒカリ100% 5kg	1,932	1.3	2,584	1,490	5.3
3	みそ	袋入り 1kg	304	-3.2	410	203	-6.2
4	マーガリン	植物性ソフトタイプ プラ容器入り 300g	221	0.9	278	181	-6.0
5	砂糖	上白 1kg 袋入り	192	-1.0	257	147	-1.0
6	しょうゆ	1ℓ ポリ容器入り こいくち 特級	258	-1.9	330	192	-5.1
7	食用油	サラダ油 1kg ポリ容器入り	287	0.0	397	212	-1.4
8	マヨネーズ	450g ポリ容器入り	245	-2.4	306	192	-12.5
9	小麦粉	薄力粉 袋入り1kg	217	1.9	268	188	1.9
10	キャベツ	1個	131	-4.4	171	84	-31.4
11	大根	1本	146	36.4	213	104	-3.3
12	牛乳	1000ml 紙パック入り	187	-1.1	257	156	5.6
13	豚肉	国産 スライス もも肉 100g	168	4.3	228	106	-3.4
14	鶏卵	Lサイズ 10個パック入り	233	0.4	306	162	5.9
15	台所用洗剤	食器野菜用中性液状コンパクト 200又は260ml	159	-1.2	213	130	1.3
16	洗濯用合成洗剤	衣料用洗剤液体 0.85~1.0kg	329	4.1	409	213	0.0
17	ティッシュペーパー	5箱セット 1箱300~400枚入りのいずれか	238	-0.4	322	187	-4.8
18	ガソリン	レギュラー 現金売り 1ℓ	114	-8.8	132	108	-16.8
19	家庭用灯油	18ℓ 店頭渡し(10月~3月の間、調査)	1,212	-10.0	1,836	990	-24.6

くらしのモニターだより

毎月、価格調査を行っているくらしのモニターさんの感想、意見を紹介します。

- ★ 1月に入り、いちごが店頭にたくさん並んでいます。寒い時期にはいちごやみかんからビタミンを摂って風邪予防をしたいなあと思います。旬のものは身体にも優しいなと感じます。
- ★ 価格は「また上がったな」と思うモノがあったり、「お買い得になってる!」と思うモノがあったり。うまく組み合わせながら買い物をしたいと思います。
- ★ ガソリン・灯油が値下がりしているので、天気の良い日には遠出をしたり、寒い日には石油ストーブを使ったり…かえって油断して使いすぎになってしまうこともあります。
- ★ 今年のお正月は暖かいお正月でした。暖冬だと経済が動かなくてマイナスだそうです。過ごしやすくうれしいものですね。
- ★ 年賀状が年々減っているそうです。年に一度の挨拶をもらうとやはりうれしいので、私はメールなどではなく、お年玉付き年賀状で、みんなに楽しみをプレゼントしながら挨拶したいと思いました。