

＊平成27年度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年度の消費生活相談の概要が、裏面のとおりまとまりました。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】電話でインターネット料金が安くなると勧誘され、契約したが…

大手通信事業者と思われるところから電話があり、現在使っているネット回線よりも料金が安くなると勧誘されて光回線とプロバイダの契約を承諾した。契約内容が郵送で届き、大手通信業者とは別の事業者との契約であることがわかった。話が違う。キャンセルできるか。

→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 2】インターネットで調べた業者に相談したら、探偵会社だった！

間違ってもアダルトサイトに有料登録されてしまい、サイトにメールも電話もしたが解決できなかった。慌ててインターネットで解決できるところがないか検索し、検索結果の中からトラブルセンターに電話をして事情を説明した。放置してはいけないと言われて有料で解決をお願いした。後日、契約書類が届き、民間の探偵会社であることがわかった。契約書はまだ返送していないが、代金を支払わなければならないか。

→ワンクリック請求の場合、サイトや有料で解決を謳う業者へ連絡したり代金を支払ったりする前に浜松市くらしのセンターへ相談してください。局番なしの188(いやや)からもつながります。



【事例 3】お試しサプリ500円を注文。4回の定期購入が条件だった！

インターネットで500円のお試しサプリメントを注文した。昨日2個目が届き、慌てて業者のホームページを確認すると4回の定期購入が条件となっていた。2回目以降は約4,000円。やめたいと思い、業者に電話しているがつかない。

→お試し価格には、一定期間の契約継続などの条件があります。表示がある以上、無条件の解約は困難です。条件をよく確認して契約しましょう。

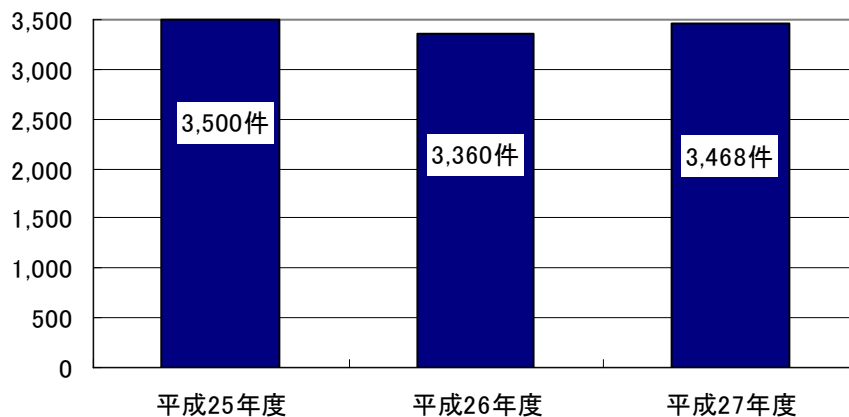
平成 27 年度消費生活相談の概要

浜松市くらしのセンター

浜松市くらしのセンターで受け付けた平成 27 年度の相談件数は 3,468 件で、前年度 (3,360 件) よりも 108 件増加 (+3%) しました。

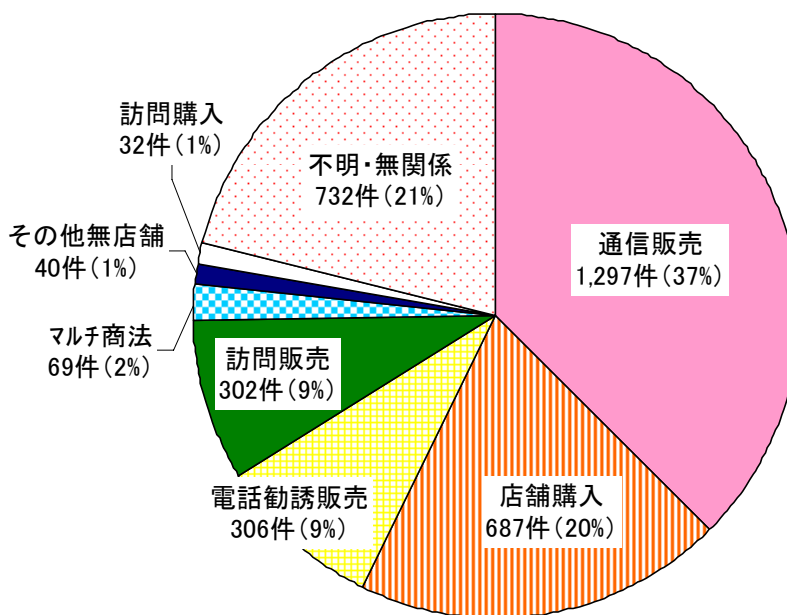
アダルトサイトなどの架空請求を中心とする通信サービスに関する相談が依然として多く寄せられています。昨年度は、架空請求の被害救済を謳う二次被害 (他の役務) のほか、光回線の契約変更 (通信サービス) に関する相談件数が増加しました。

3年間の相談件数の推移



◀販売形態別相談件数▶

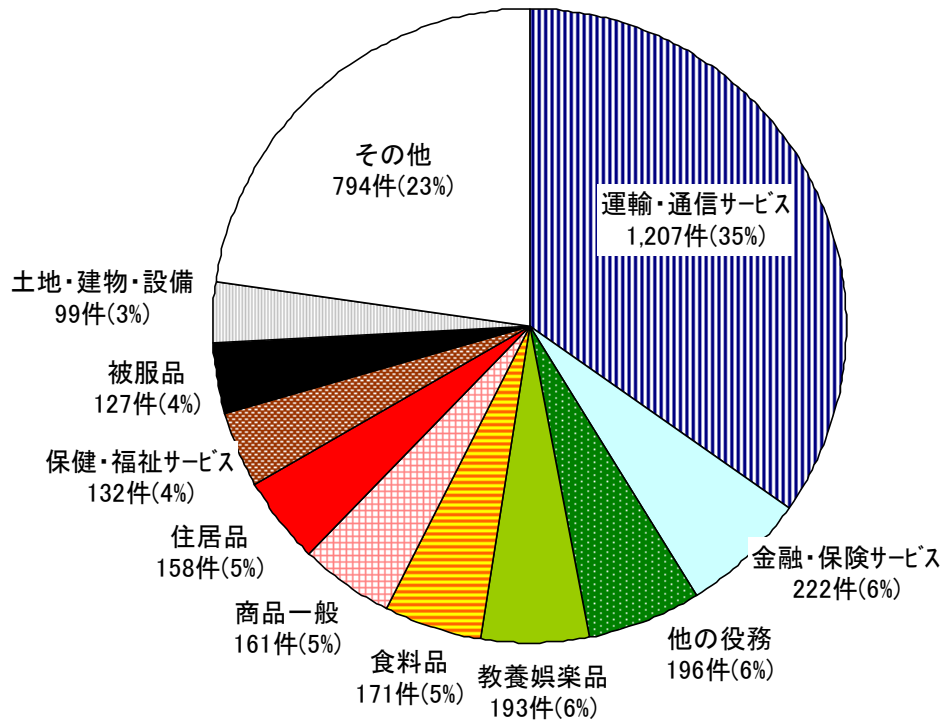
通信販売 (携帯電話・パソコン等の有料サイトなど) が 1,297 件と最も多く、次いで、不明・無関係 (身に覚えのない請求、家族からの相談など) が 732 件、店舗購入 (携帯電話、車、美容エステなど) が 687 件、電話勧誘販売 (健康食品、社債、投資など) が 306 件、訪問販売 (布団、リフォーム工事など) が 302 件となっています。



- * **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（携帯電話やパソコン等の有料サイトなど）が1,207件と最も多く、次いで金融・保険サービス（社債、投資や生命保険など）が222件、他の役務（興信所など）が196件、教養娯楽品（携帯電話、教材など）が193件、食料品（健康食品や海鮮品など）が171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等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70%を超えています。

60歳代以上では投資や生命保険などの「金融・保険サービス」、布団などの「住居品」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 (86件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、サイト利用料など61件)	教養娯楽品 (携帯電話など7件)	食料品 (健康食品など4件)
20歳代 (215件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、サイト利用料など73件)	保健・福祉サービス (エステなど25件)	被服品 (ブランドの靴・洋服など16件)
30歳代 (323件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、サイト利用料など145件)	他の役務 (興信所など20件)	教養娯楽品 (学習教材など18件)
40歳代 (365件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など174件)	教養娯楽品 (学習教材など23件)	金融・保険サービス (融資サービス、生命保険など22件)
50歳代 (342件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など190件)	他の役務 (興信所など19件)	教養娯楽品 (携帯電話など16件)
60歳代 (379件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など188件)	住居品 (布団、消火器など25件)	金融・保険サービス (ファンド、生命保険など24件)
70歳以上 (516件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など120件)	金融・保険サービス (ファンド、株など51件)	住居品 (布団、消火器など49件)
その他・不明 (1,242件)	運輸・通信サービス (アダルトサイト、光回線など256件)	教養娯楽品(携帯電話など83件) 商品一般(架空請求など83件)	金融・保健サービス(生命保険など79件) 他の役務(興信所など79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 5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 4~8枚切り 袋入り	157	-1.3	182	127	1.3
2	うるち米	国産米 精米 コシヒカリ100% 5kg	1,859	-2.6	2,354	1,180	-0.2
3	みそ	1kg 袋入り	294	2.8	375	192	-8.1
4	マーガリン	植物性ソフトタイプ 300g プラ容器入	220	-1.8	328	170	1.9
5	砂糖	上白 1kg 袋入り	193	-0.5	238	148	1.0
6	しょうゆ	こいくち 特級 ポリ容器入り 1ℓ	265	1.5	378	121	-1.1
7	食用油	サラダ油 ポリ容器入り 1kg	269	-2.5	338	208	-14.1
8	マヨネーズ	ポリ容器入り 450g	247	-5.4	375	192	-6.4
9	小麦粉	薄力粉 袋入り 1kg	220	2.3	321	175	5.8
10	キャベツ	1個	232	22.1	322	108	-22.9
11	大根	1本	205	-13.9	214	162	-17.0
12	牛乳	紙パック入り 1000ml	190	-2.1	246	158	2.7
13	豚肉	国産 スライス もも肉 100g	157	-1.9	215	105	-6.5
14	鶏卵	Lサイズ 10個パック入り	218	-0.5	264	163	-1.8
15	台所用洗剤	食器野菜用中性液状コンパクト 200~260ml	163	-3.0	340	128	-0.1
16	洗濯用合成洗剤	衣料用洗剤液体 0.85~1.0kg	320	5.6	429	199	-0.9
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	232	-5.3	348	178	-0.4
18	ガソリン	レギュラー 現金売り 1ℓ	113	1.8	136	105	-16.3
19	家庭用灯油	店頭渡し 18ℓ (10月~3月のみ調査)	-	-	-	-	-

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。

- ★ 開店後すぐに調査へ行くと、たくさんの従業員さん、業者さんが品出しをしていました。私たちの日常生活を支えてくれているスーパーには、本当にたくさんの人々が関わって成り立っているのだということを改めて実感しました。感謝感謝です。
- ★ 価格調査を夫に協力してもらってやっています。商品の選び方、価格と品質など参考になることが多いです。買い物をしたことなかった夫も新鮮な気持ちで興味を持って取り組んでくれるようになりました。
- ★ 熊本地震を受けて、防災用品をいま一度確認しました。特に水と(簡易)トイレは必要性を感じました。我が家は玄関のシューズボックスに非常持ち出し袋と食料を入れています。月に1度、賞味期限を確認してインスタント食品を消化する日を作っています。東日本大震災の教訓から、ハサミ・カッター・ラップも追加しています。薬は常備品です。
- ★ ガソリン価格が上がってきているようなので、遠出をするのも迷い、ゴールデンウィークは混雑なども考えて、外出をほとんどしない日々です。新緑の山々に出かけてリフレッシュしたいものです。
- ★ 4月の価格調査結果を見て、店舗によって価格に差があることを知りました。お店の方も快く迎えてくれてありがたいと思います。