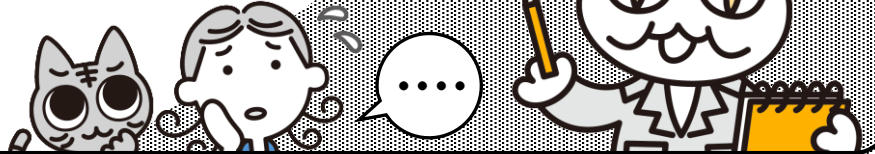


身近にこんなトラブルが!
かながわ消費生活

注意・警戒情報

「瓦がずれている」などと不安をあおる!

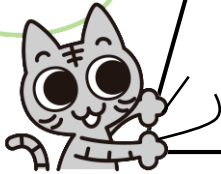
屋根工事の訪問販売に 気をつけて!



事例

「お宅の屋根瓦がずれているのが見えた。サービスで点検する。」と突然業者が来訪。仕方なく了承すると、屋根に上がった後「すぐに修理をしないと屋根が飛んでしまう。」などと言われ、100万円を超える工事を提案された。

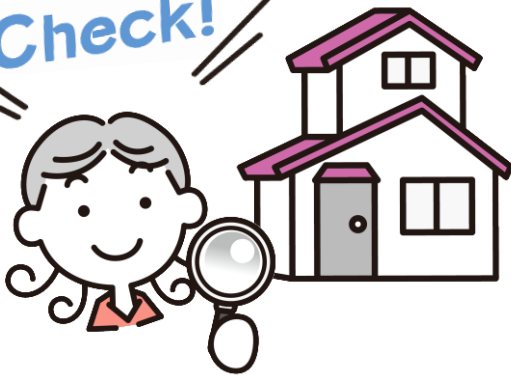
アドバイス



本当に工事が必要? 周囲に相談し、慎重な判断を!

◆「このままでは雨漏りする」などと不安をあおって契約を急がせる場合は注意が必要です。急かされてもその場ですぐ契約せず、家族に相談したり、複数の事業者から見積もりを取るなど、慎重に検討しましょう。

Check!



◆突然訪問してきた事業者と契約した場合、契約書を渡された日から8日間はクーリング・オフが可能です。

◆手続き方法がわからないなど、困ったときや心配なときは、身近な消費生活相談窓口へ相談しましょう。



消費生活相談は

消費者ホットライン

☎局番なし

イヤヤ
188

消費生活課 ニャン吉

(身近な消費生活相談窓口につながります。)

「お試しのつもりが定期購入だった」の相談が急増！

平成28年度 神奈川県内における消費生活相談概要

1. 平成28年度、どれくらいの苦情相談が寄せられたのでしょうか？

神奈川県内の消費生活センター等で受け付けた苦情相談は64,601件で、前年度（67,272件）と比べてやや減少していますが、依然高水準となっています。

2. どのような相談が多かったのでしょうか？

○1位 デジタルコンテンツ 13,043件

利用した覚えのない有料サイトの利用料を請求される「架空請求」や、アダルトサイトをクリックしたら高額な会費を請求される「ワンクリック請求」に関する相談など。

○2位 不動産貸借 3,056件

賃貸アパートの退去時の原状回復や敷金清算に関する相談など。

○3位 工事・建築 2,619件

訪問販売による屋根工事に関する相談など。

【平成28年度 苦情相談上位10品目】

順位	品目	件数
1	デジタルコンテンツ	13,043
2	不動産貸借	3,056
3	工事・建築	2,619
4	商品一般	2,543
5	インターネット接続回線	2,149
6	健康食品	1,926
7	携帯電話サービス	1,648
8	役務その他サービス	1,271
9	修理サービス	984
10	フリーローン・サラ金	971
(参考)		
11	化粧品	961

3. 平成28年度の特徴として挙げられることは何でしょうか？

■「インターネット通販で「お試し500円」といった広告を見て注文したところ、定期購入契約になっていた」との相談が多く寄せられました。特に健康食品や化粧品の購入で相談が寄せられ、6位の「健康食品」は前年度（1,272件）と比べ654件（51.4%）増加、11位の「化粧品」は前年度（662件）と比べ299件（45.2%）増加と急増しました。

■高齢者（契約当事者が65歳以上の者）の相談が、苦情相談の4分の1以上を占めています。

■若者（契約当事者が30歳未満の者）では、インターネットで商品等を購入することが多くなっています。SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）をきっかけにトラブルにあう状況が見られるほか、手軽に高収入が得られるとうたう「サイドビジネス商法」などの相談が多く寄せられています。



インターネット通販で商品を購入する際は・・・

- ☞ 低価格等をうたう広告をうのみにしない！
- ☞ 注文する前に定期購入になっていないか再確認！
- ☞ 通信販売には「クーリング・オフ」の適用はありません！
解約・返品ルールを必ずチェックしましょう！！

困ったときは、一人で悩まず地元市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう