

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

## 「初回お試し」にご用心!

### お試し1回のつもりで注文したら定期購入だった

スマートフォンのサイトで、モデルが広告しているダイエット効果のある健康食品。初回お試し価格 500 円という内容を見て、1回のつもりで注文した。2回目以降の商品と請求書が届き、定期購入することが条件だったことに気がついた。解約したいと連絡すると、6ヶ月間は解約できないというが、解約したい。

### アドバイス

「初回お試し」という広告内容を見て、1回だけのつもりで注文したはずなのに、定期継続購入することが条件となった契約で、一定期間内は途中解約ができないという相談が多く寄せられています。

広告では、モデルのコメントや写真が強調されていたり、スマートフォンなどの小さい画面だと**重要な情報**が目立たない場合があります。

広告が「お試し」と書いてあったから、「安い」からとすぐに注文せず、**安く購入するための条件**が何か付いていないか、また、解約や返品ができるかどうかなど、**契約する前に広告の内容をよく確認**しましょう。

契約上のトラブルや被害の疑いがあれば、身近な消費生活相談窓口へご相談・情報提供ください。



消費生活相談は

消費者ホットライン ☎局番なし **1 8 8** (身近な消費生活相談窓口につながります。)



## 「消費生活センターの組織及び運営等に関する条例」制定！

消費者安全法の改正に伴い、消費生活センターの位置付けや体制等を明確化し、消費者被害の未然防止と救済をより一層進め、消費者の安全・安心の確保を図るため、新たに条例を制定しました！

条例では、かながわ中央消費生活センターの組織等に関する次の事項について定めています。

消費生活センターの目的（2条） 消費生活センターの長、試験に合格した消費生活相談員等の配置（4、5条） 消費生活相談員の人材及び処遇の確保（6条）等



県では、相談部門だけでなく、消費生活行政全般を所管する消費生活課全体を消費生活センター（かながわ中央消費生活センター）としています。こうした位置付けを明確にするため、第2条に「消費生活センターの目的」を規定しました。県の責務や施策について定めた「神奈川県消費生活条例」と併せ、これからは両条例に基づき、消費生活相談や消費者教育、事業者指導等を効果的に実施するとともに、市町村とも連携し、消費者被害の未然防止と救済に取り組んでいきます。

条例の詳細な内容は、ホームページ [かながわの消費生活](#) で [検索](#) ！（「新着情報」に掲載しています。）

## 苦情相談件数は減少。インターネット関連の相談は増加

### 平成27年度上半期 神奈川県内における消費生活相談概要

苦情相談件数はどのくらいあるの？

平成27年4月から9月の、県内の消費生活センター等で受け付けた苦情相談件数は33,818件で、前年度同期（34,947件）と比べて3.2%減少しました。

どんな相談が多かったの？

品目別では、「デジタルコンテンツ」が苦情相談の1位で、前年度同期比8.6%増加。この他、インターネットの回線やプロバイダ契約に関する相談である「インターネット接続回線」が65.7%増加、「モバイルデータ通信」が51.9%増加するなど、インターネット、通信関連の相談が増加しました。

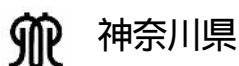


詳しくお知りになりたい方は、

ホームページ「平成27年度上半期 神奈川県内における消費生活相談概要」本文をご覧ください。

[神奈川県 消費生活相談概要](#) で検索できます。

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



県民局暮らし県民部消費生活課（かながわ中央消費生活センター）相談第二グループ  
（かながわの消費生活のページ）<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f100548/>  
横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2 〒221-0835  
電話：045-312-1121（代表） / FAX：045-312-3506