

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**

ネット通販で健康食品を注文したら 定期購入になっていた!

「インターネット等の広告を見て1回限りの購入だと思い、健康食品を通常より安い価格で注文したら、定期的に商品を購入することになっていた」というトラブルが大幅に増加しています。

アドバイス

- ◆インターネット通販は便利ですが、購入前に冷静になってもう一度よく確認を!
 - ・自宅のパソコンやスマートフォン等から商品やサービスを購入できるインターネット通販はとても便利です。一方、消費生活センターにはインターネット通販によるトラブルも多く寄せられています。
 - ・注文する前に、「定期購入が条件になっていないか」「定期購入期間内の解約は可能か」「解約の申し出先や方法（電話やメール等）」等について、よく確認しましょう。
 - ・「スマートフォンで注文したため小さい文字の表示はよく見えなかった」という事例もみられます。スマートフォンからの注文の際は特に注意が必要です。
 - ・広告の表示だけでなく、広告からリンクした先の通販サイトの表示や利用規約で購入時の条件等をよく確認しましょう。また、画面の保存や印刷をしておくトラブルの解決に役立つことがあります。



- ◆心配なときや困ったときは、身近な消費生活相談窓口にご相談しましょう。



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。)

「健康食品」の苦情相談が大幅に増加！～30～50歳代の相談が急増～

平成28年度上半期 神奈川県内における消費生活相談概要

1 平成28年度上半期は、どのくらいの苦情相談が寄せられたの？

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32,614件で、前年度同期(33,818件)と比べ3.6%減少となっています。

2 平成28年度上半期の特徴は？

○「健康食品」や「化粧品」に関する相談が大幅に増加しました。

「インターネット通販で初回お試しのつもりで申し込んだところ、実は定期購入契約だった」といった相談が急増しています。

○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」や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」に関連して、「ワンクリック請求等を解決する」とうたい、高額な料金を請求する探偵業者等の「興信所」に関する相談も増加しました。

○平成28年度上半期の特徴的な相談としては、パソコンの画面上にウイルス感染の警告音や表示が出て、高額なセキュリティソフトをダウンロードさせる手口等の相談が挙げられます。

平成28年度上半期 苦情相談上位15品目

| 順位 | 品目 | 件数 | 前年度同期比 |
|----|-------------|-------|--------|
| 1 | デジタルコンテンツ | 6,620 | ↓ |
| 2 | 不動産貸借 | 1,631 | ↓ |
| 3 | 商品一般 | 1,289 | ↑ |
| 4 | 工事・建築 | 1,279 | ↓ |
| 5 | インターネット接続回線 | 1,130 | ↑ |
| 6 | 健康食品 | 998 | ↑ |
| 7 | 携帯電話サービス | 825 | ↑ |
| 8 | 役務その他サービス | 619 | ↑ |
| 9 | 化粧品 | 538 | ↑ |
| 10 | フリーローン・サラ金 | 515 | ↓ |
| 11 | 四輪自動車 | 489 | ↑ |
| 12 | 修理サービス | 484 | ↑ |
| 13 | テレビ放送サービス | 413 | ↑ |
| 14 | モバイルデータ通信 | 349 | ↓ |
| 15 | 興信所 | 347 | ↑ |



募集中!!

サイバーセキュリティセミナー

参加無料!

インターネットでの消費者トラブル、コンピュータウイルスや個人情報の流出など、身近なサイバーセキュリティの現状と予防・対策について講演します。

●日時 2月2日(木) 14時から17時まで (開場13時30分)

●会場 かながわ県民センター(横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2)2階ホール

●内容 第1部 「昨今のネットにおける消費者トラブルの現状と対策」
講師 一般社団法人 ECネットワーク理事 原田 由里 氏

第2部 「ウイルス等の脅威の現状と対策」
講師 独立行政法人情報処理推進機構技術本部セキュリティセンター
情報セキュリティ技術ラボラトリー 黒谷 欣史 氏

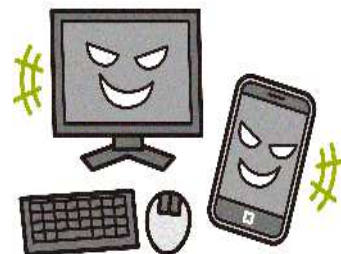
第3部 「サイバー犯罪等の現状と対策」
講師 神奈川県警察サイバー犯罪・サイバー攻撃対策プロジェクト員

●定員 150名(申込多数の場合は抽選)

●主催 神奈川県、横浜市、神奈川県警察、NPO 情報セキュリティフォーラム

●申込 氏名、団体名、連絡先、手話通訳の有無を、1月20日(金)までにお知らせください。

●問合せ NPO 情報セキュリティフォーラム事務局(電話:045-311-8777 FAX:045-311-8747 メール:isef@isef.or.jp)



シンポジウム「消費者トラブルにあわないために～気をつけよう 広告・表示の落とし穴～」

●日時 2月4日(土) 13時30分から16時

●会場 横浜ワールドポーターズ6階イベントホール

●主催 特定非営利活動法人消費者支援かながわ(電話:045-595-9721)

参加申込不要!



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

県民局く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