

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

ネット通販の「初回お試し価格」に注意! その契約、定期購入になっていませんか?

事例

インターネットの広告を見て、化粧品が初回980円とあったので、試しに使ってみようと思い、その画面から購入手続きをした。商品はすぐ届いたが、10日後に2回目の商品が届き、9,000円の請求書が入っていた。驚いて電話したら、4回の定期購入契約になっていると言われた。

アドバイス

ネット通販での購入は、「価格」だけで判断せず、契約条件を必ず確認しましょう。



- ◆ 購入する前に「定期購入になっていないか。」「定期購入になった時の購入価格はいくらか。」「定期購入期間内の解約はできるのか。こういった方法で解約したらよいか」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ので、小さい文字の表示はよく見えなかったのでわからなかった」といった事例もあります。画面が小さな端末から購入する際は特に注意が必要です。
- ◆ 広告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。できれば、画面の保存や印刷をしておくことでトラブル解決の役に立つことがあります。
- ◆ 困ったときには、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。



消費生活相談は

消費者ホットライン

消費生活課 ニャン吉

☎局番なし

イヤヤ
188

(身近な消費生活相談窓口につながります。)

架空請求ハガキ等の相談が 前年度と比べ大幅に増加！



平成30年度 神奈川県内における消費生活相談概要

1. 1年で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件数は77,698件でした。前年度（63,173件）と比べて1万件以上増加しています。特に高齢者の苦情相談が30,543件と多く、前年度（18,907件）の1.6倍となっています。



2. どのような相談が多かったのでしょうか？

○ 1位 商品一般 23,187件（前年度6,770件）

訴訟をほのめかすハガキによる「架空請求」に関する相談など。

○ 2位 デジタルコンテンツ 8,125件（前年度9,381件）

アダルトサイトや出会い系サイトにおける身に覚えのない請求や料金のトラブルに関する相談など。

○ 3位 不動産賃借 2,725件（前年度2,919件）

賃貸物件の退去時の原状回復や敷金精算に関する相談など。



3. 平成30年度の特徴的な相談は何でしょうか？

「法務省管轄支局」等、公的機関と誤認させる名称で、訴訟をほのめかす内容のハガキや封書を送り付ける手口の相談が激増し、18,411件と前年度の約5倍となりました。特に50歳代から70歳代までの女性に送り付けられています。

正式な裁判の手続きでは、訴状は「特別送達」と書かれた、裁判所名が入った封書で郵便局員が直接手渡すことが原則です。ハガキで送られたり、郵便受けに投函されたりすることはありません。

万一、このような郵便物が届いても連絡先に決して連絡しないでください。

ハガキの例

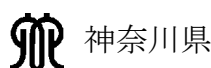


詳細はホームページで

<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f370221/p201907.html/>



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



くらし安全防災局くらし安全部消費生活課（かながわ中央消費生活センター）相談第二グループ
消費生活課ホームページ <http://www.pref.kanagawa.jp/div/0207/>
Twitter @kanagawa_shouhi https://twitter.com/kanagawa_shouhi

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

