



編集・発行 ●福岡市消費生活センター 〒810-0073福岡市中央区舞鶴2丁目5番1号(あいれふ7階)  
TEL 092-712-2929 FAX 092-712-2765 <http://www.city.fukuoka.lg.jp/> から「相談・消費生活」をクリック!

## 令和元年度 福岡市消費生活センターの相談概要

### 商品・役務分類別相談件数ランキング (件)

順位	商品分類	元年度	30年度
1	商品一般 ※2 うち架空請求	1,009 (264)	1,302 (682)
2	デジタルコンテンツ ※1 うち架空請求	911 (148)	1,344 (442)
3	不動産貸借	889	891
4	他の健康食品	440	166
5	携帯電話サービス	365	311
6	インターネット接続回線	339	334
7	役務その他サービス	296	184
8	エステティックサービス	267	189
9	工事・建築	246	295
10	基礎化粧品	209	123

※1 デジタルコンテンツ(インターネットを通じた情報提供サービス)  
…情報商材、出会い系サイト、アダルト情報サイトなど

※2 商品一般(商品を特定できない相談)  
…身に覚えが無く債権の内容も不明な料金を請求される「架空請求」など

### 令和元年度相談件数 12,290件

平成30年度(11,911件)比 379件(3.2%)増加

増加した主な理由として、健康食品や化粧品などの**定期購入**の相談が753件で平成30年度と比べ450件増となっていることが挙げられます。

商品・役務分類別相談件数は、架空請求が含まれる「商品一般」及び「デジタルコンテンツ」が上位を占める構図は変わらないものの、平成30年度1位の「デジタルコンテンツ」と2位「商品一般」が入れ替わりました。

「商品一般」の内訳では、信用性を問うものや実在する大手企業をかたるSMSでフィッシング詐欺にあったという相談などを含む不審なメール(迷惑メール)が、約4分の1を占めています。



## インターネット通販 定期購入トラブルに注意を!

～「初回無料・お試し」などの言葉に惑わされずに、契約内容をよく確認しましょう～

スマートフォンの普及と新型コロナ禍の影響による在宅時間の増加などによりインターネット通販の定期購入トラブルが増えています。通信販売にはクーリング・オフの制度がないため返品や解約は、業者が表示したルールに従う必要があります。「お試し」「初回無料」「初回特別価格」などの広告には、注意しましょう。

**事例** 「初回500円」というネット広告で健康食品を注文した。

食べたところお腹を壊したので、その後は食べなかった。数日後、2回目の商品が届き、すぐに業者に連絡すると、この商品は定期購入で最低3回は購入することが条件になっていると説明を受けた。

### アドバイス

- 「自動継続」、「〇回以上の継続が必要」などの記載がないか確認しましょう。画面の下の方などに、小さな文字で重要事項が記載されていることもあります。
- 契約内容や契約条件が記載されている「規約」や「返品・解約」などのページは必ず確認しましょう。



## 家庭で起こる発煙・発火事故

発煙・発火の事故といえば、暖房器具によるものを想像しがちですが、思いもよらない製品による発煙・発火事故も発生しています。

### 1 電子レンジで温め中の発煙・発火事故

#### ◆ 加熱のしすぎが原因と思われる発煙・発火

焼き芋を作ろうとサツマイモを電子レンジで温めたところ、約5分後にサツマイモが発煙・発火した。

#### ◆ 庫内の汚れの付着が原因と思われる発煙・発火

電子レンジを使用していたところ、庫内上部から発火した。急いでスイッチを切ったところ火は消えた。



【出典：国民生活センター再現実験より】  
焼き芋を用いた加熱実験では5分10秒後に発火しました。

#### ⚠ 電子レンジを使用する際の注意点

- 食品を加熱しすぎないように注意しましょう。
- 発煙・発火の原因になるため、レンジ庫内の汚れは放置せず、こまめに手入れをしましょう。
- レンジ庫内で発煙・発火した時は、動作を停止させて電源プラグを抜き煙や火が収まるのを待ちましょう。扉を開けると炎の勢いが増すことがあるため危険です。

### 2 電池の発火事故

包装をはがした状態のボタン電池と乾電池10個ほどをまとめて袋に保管していたら、ボンという音がして煙が出て袋が焦げた。

#### ⚠ 電池の取り扱いの注意点

- 電池を保管するときは、ショートする恐れがあるため、他の電池や金属製のものと接触させないでください。
- 新旧の電池を混ぜて使うと過放電を引き起こし液漏れすることがあるため、交換時は全て新しいものにしてください。



【出典：nite再現実験より】  
アルカリ乾電池とボタン電池の電極が接触しショートして発火した時の様子

### 3 電源コードからの発火事故

机の脚の下敷きになって踏みつけられていた延長コードが断線して発火し、住宅が全焼し2人が死亡した。

#### ⚠ 以下のようなコードの取扱いはしないでください

- 重いもので踏みつけたりドアなどではさみ込む
- 無理に曲げたり、ねじったりする
- コードを引っ張ってプラグを抜く



【出典：nite再現実験より】  
踏みつけられたコードが断線し発火する様子

### 消費生活センター相談コーナーのご案内

相談専用電話 092-781-0999 電話番号のおかけ間違いにご注意ください。

受付時間 月曜日～金曜日(祝休日・年末年始は除く)9時から17時  
※来所相談は予約制  
第2・4土曜日(祝休日は除く)10時から16時(電話相談のみ)

インターネット消費生活相談

※ 相談は、福岡市内に在住の個人の消費者の方に限ります。

相談無料  
秘密厳守

