



平成28年度 福岡市消費生活センターの相談概要

商品分類別相談件数ランキング (件)

順位	商品分類	27年度	28年度
1	デジタルコンテンツ ※1 (うちアダルト情報サイト) (うち架空請求)	1,932 (997) (640)	2,008 (626) (861)
2	不動産貸借	965	964
3	商品一般 ※2	552	571
4	インターネット接続回線	417	460
5	携帯電話サービス	390	307
6	工事・建築	282	300
7	フリーローン・サラ金	352	258
8	エステティックサービス	255	234
9	四輪自動車	196	192
10	モバイルデータ通信	161	186

平成28年度相談件数 12,602件

前年度(13,386件)比 784件(5.9%)減少

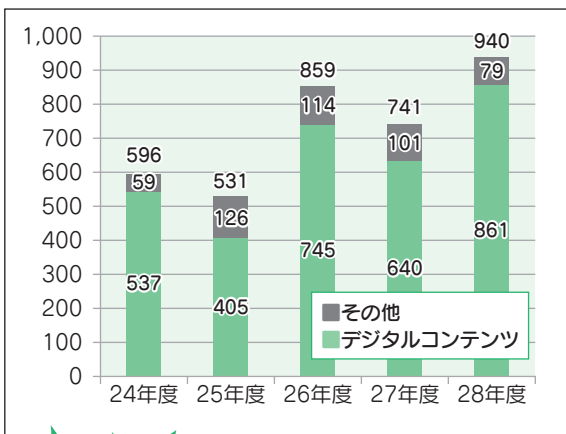
相談件数は、平成27年度の13,386件に比べて5.9%減少していますが、相談内容は複雑化・多様化しています。

商品分類別に見ると、デジタルコンテンツ(※1)が8年連続第1位で、インターネット利用時のトラブルの相談が多く寄せられています。

第4位のインターネット接続回線は、前年に比べて約40件相談が増加し、光通信プロバイダなど、大手電気通信事業者をかたる代理店の強引な電話勧誘や訪問販売、複雑な料金プラン等の説明不足や虚偽説明によるトラブル、解約の相談が多くなっています。

※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。アダルト情報サイト、オンラインゲーム、音楽情報サイトなど
 ※2 商品一般…商品を特定できない相談

架空請求に関する相談件数 (件)



架空請求に関する相談が増加中!!

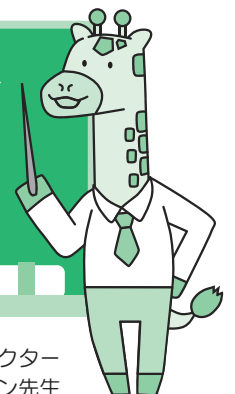
平成27年度にいったん減少していた架空請求に関する相談が、平成28年度は940件で26.9%増加しました。大部分がインターネットを使ったもので、特に昨年度は実在する事業者名「DMM.com」「Amazon」「Yahoo」などをかたった架空請求メールに関する相談が多く寄せられました。

有料サイトを利用している人は、利用しているサイトを把握しておき、身に覚えのない請求が届いた場合は、業者に絶対に連絡しないようにしましょう。

多発しています!

架空請求・ワンクリック請求はとにかく無視!

心理的不安をあおって連絡をさせ、個人情報を手に入れようとしています。絶対に業者には連絡をしないでください!



経年劣化、不適切な施工や使用で 扇風機やエアコンから火災発生！？

夏場は扇風機やエアコンを使う機会が増えますが、長年使い続けることによる、部品の劣化や損傷、不適切な使用方法や取り付け、補修により火災などの重大な事故が発生する事があるため注意が必要です。

【写真:NITE(独立行政法人製品評価技術基盤機構)の実験映像より】

事故事例1 ～扇風機～

30年以上前に買った扇風機を使っていたら、モーター部分が突然発火し周辺部を焼損する火災が発生した。

◆◆アドバイス◆◆

扇風機の電気部品や首振り部分は、長期の使用により劣化します。古い扇風機は部品の劣化が火災の原因になるため、買い替えをお勧めします。



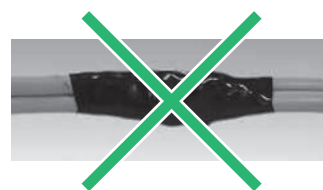
※異常発熱やショートで発火した扇風機は、20年以上使用していたものがほとんどです。

事故事例2 ～エアコン～

- ①電源コード類の改造や不適切な修理、接続を行ったため電気コードから出火した。
- ②エアコンの電気プラグを延長コードに接続し使用していたため、延長コードのタップ内部が異常発熱し火災となった。

◆◆アドバイス◆◆

- ・取り付け時に電気コードのねじり接続や断線部分をビニールテープ等で補修するなどの不適切な施工を行わない。
- ・専用のコンセントに直接接続し、延長コード等を使用しないようにする。



危ない兆候

次のような異常がみられる場合は、使用を中止し、すぐに販売店やメーカーの修理窓口に相談してください。

<扇風機>

- スイッチを入れても羽根が回らない
- 羽根の回転が異常に遅いまたは不規則
- 羽根が回転するとき異常な音や振動がある
- モーター部分が異常に熱い、焦げ臭い
- 電源コードや電源プラグに傷みがある

<エアコン>

- ブレーカーが頻繁に落ちたり、正常に作動しない
- 電源プラグが変色している
- 電源コードや電源プラグが異常に熱い
- 焦げ臭いにおいや異音がする
- 室内機から水漏れしている

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(祝日は除く)9時から17時
第2・4土曜日 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、福岡市内に在住または在勤・在学の個人の消費者の方に限ります。

相談無料
秘密厳守

