

消費生活かわら版 特別号

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 FAX092-712-2765
相談専用電話 092-781-0999
受付時間:平日9時~17時
第2、4土曜日10~16時(電話相談のみ)

2018年度

相談件数ランキング【販売購入形態別】

第1位

通信販売

(インターネットショッピング、
カタログショッピング、
テレビショッピングなど)

第2位

店舗購入

第3位

訪問販売

注意
しよう

福岡市消費生活センター
啓発キャラクター
これっキリン先生



消費生活センターに寄せられている相談の中から、最近とくに相談が目立つ事例をご紹介します。

通信販売利用時は、事前にしっかり確認を!

~お試しのつもりが、定期購入を申し込んでいることも~



インターネット通販でよくあるトラブル事例

- 初回無料やお試し価格の商品を注文したら、商品を複数回購入する定期購入が条件の契約だった。
- 注文した商品と違うものが届いた。
- 代金を支払ったのに、商品が届かず、業者と連絡がつかなくなった。
- トラブルがあり、業者に連絡をとりたいが、連絡先がわからない。
- サイトが突然閉鎖された。

通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。

事業者が返品の可否や期限などに関する特約を設けている場合は、それに従って返品などをすることになります。

アドバイス

- ◆ 販売条件や返品・交換条件などは、必ず最後まで目を通し、申込前にしっかり確認する。
- ◆ 選んだ商品・個数に間違いがないかを確認する。
- ◆ 連絡先がメールアドレスのみで、住所・電話番号の記載がないサイトは注意する。
- ◆ 不自然な日本語表現など、不審に感じる点があるサイトは利用しない。
- ◆ 申込をした時の画面を保存しておく。

次のページにもトラブル事例を紹介しています。大切なことなので必ず読んでくださいね。



次のページへ

安全で、安心して暮らす
消費生活の実現に向けて

福岡市消費生活センターには、年間約1万2千件の相談が寄せられており、その内容はインターネットの普及や商品・サービスの多様化などにより複雑化しています。

特に、インターネットサービスに関連する相談が多く、こうした消費者トラブルから身を守るためには、事例や対処法を知り、それを周りの人に伝えて被害に遭わないようにすることが大切です。高齢者など配慮が必要な人は、家族だけでなく、地域のみなさんに見守っていただくことも大切です。

また、成年年齢引き下げに伴い、これまで未成年者として保護されていた若年者が悪質業者のターゲットになることが危惧されており、消費者教育の更なる充実が不可欠です。

福岡市では、市民の皆さんが安心して暮らせるよう、消費者被害の未然防止、トラブルの解決について、さらに取り組んでいきます。

困った時は一人で悩まず、センターや警察に相談してください。

福岡市長 高島宗一郎