

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 月曜日～金曜日(祝休日・年末年始除く):9時～17時
第2・4土曜日:10時～16時(電話相談のみ)

2020年度 相談件数ランキング (販売購入形態別) 全相談件数 12,555件 (前年比2.2%増)

- 第1位 通信販売 4,908件 (インターネット通販、カタログ通販、テレビショッピングなど)
- 第2位 店舗購入 2,786件
- 第3位 訪問販売 879件



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

2020年度に消費生活センターに多く寄せられた、事例をご紹介します。

事例 1

通信販売を利用する時は、購入条件などを しっかり確認しましょう



サイトくん



インターネットなどの通信販売は、クーリング・オフの対象外!

トラブルに巻き込まれないためのアドバイス

- ◆ 解約や返品は、販売業者が決めたルールに従うことになります。
- ◆ 定期購入などの条件の有無を確認しましょう。
- ◆ 重要なことが、小さい文字や分かりにくい場所に表示されていることがあります。
- ◆ 本物を偽装したサイトがあるので、検索したサイトが購入を希望しているサイトで間違いがないか確認しましょう。
- ◆ 怪しいサイトに誘導されることもあるので添付されたURLを開く場合は、注意しましょう。

次のようなサイトに注意!

- ◆ 不自然な日本語が使われている
- ◆ 連絡先が「メールアドレス」のみで、住所や電話番号が明確に記載されていない

次のページにもよくある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。



福岡市長 高島宗一郎

次のページへ

安全で、安心できる消費生活をめざして

福岡市消費生活センターでは、専門の知識等を持った相談員が、電話やインターネットで商品やサービスの契約トラブルなどに関する相談に応じています。昨年度も1万2千件を超える相談が寄せられました。

相談で最も多かったのが、インターネットやテレビなどの通信販売に関する相談です。インターネットの普及や、新型コロナウイルスの影響により自宅での過ごし時間が増えたことが主な要因だと考えられます。

近年、消費者を取り巻く環境は多様化、複雑化し、特に高齢者を狙った悪質商法が後を絶ちません。高齢者など配慮が必要な人は、家族だけでなく、地域の皆さんの見守りも大切になっていきます。また、令和4年4月には、成年年齢が引き下げられ、18歳、19歳の方は、保護者の同意なしに契約ができるようになるため、社会経験の少ない若年層の消費者被害が、さらに増えることが危惧されます。そのため、学校等における消費者教育の充実は不可欠となります。

消費者トラブルから身を守るためには対処法などの情報を知り、周りの人と共有することが重要です。

福岡市では、市民の皆さんが安全で安心して消費生活を送っていただくために、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。

困ったときは、一人で悩まずセンターや警察に相談してください。