



インターネットによるトラブルが年々増加傾向

インターネットの普及により、ネット取引によるトラブルが年々増加しています。スマートフォンの所有率も増加したことにより、知識の少ない未成年者から高齢者まで広い年齢層で被害が拡大しています。

インターネットは海外とも容易につながるため、被害回復が困難なケースも少なくありません。

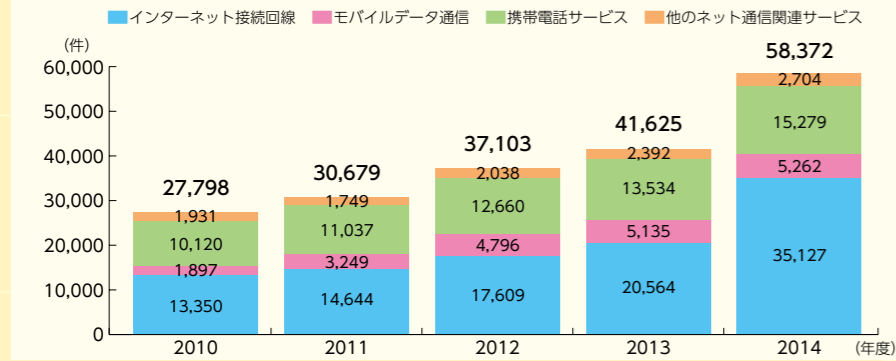
SNSに関連する相談が中高年層でも増加

SNS（ソーシャル・ネットワーク・サービス）が何らかの形で関連している相談件数も急増しています（2014年度は前年度比46%増）。

また、若年層だけに限らず、SNSの普及により、幅広い年齢層で相談件数が増加しています。相談内容は、「SNSで知り合った相手から出会い系サイトへ誘導された」、「SNSに表示された広告をきっかけに無料で試した健康食品が、知らないうちに定期購入になっていた」、「SNS上で友達と



電気通信サービスに関する相談件数の推移



思っていた人物が、なりすましていた別人だった」など、多種多様です。

トラブルを未然に防ぐには契約前に内容をよく確認することや、最新の手法を知ることがとても大切です。もし、トラブルに遭ってしまったら早期に対処することが重要です。

5月は消費者月間



消費者トラブル

悪質業者による不当な請求や商品購入時の契約トラブルなど、消費生活に関するさまざまな問題が後を絶ちません。「自分は騙されないから大丈夫」。そんな考えが悪質業者に付け入る隙を与えてしまいます。まずは消費者としての正しい知識を身に付け、少しでもおかしいなと感じたら一人で悩まず相談しましょう。

問 まちづくり推進課広報広聴係（内線185）

よくある相談② 送り付け商法



【対処法】

- はっきり「NO!」と言う … 申し込んだ覚えがなく購入するつもりがなければ、きっぱり断る。
- 受け取りを拒否する … 断ったにもかかわらず届いてしまった場合は、受け取らない。
- クーリングオフを行う … 承諾してしまった場合はクーリングオフも可能です。

よくある相談① ワンクリック請求



【対処法】

- 不用意にアクセス・クリックしない … クリックする部分の周辺に有料である旨の表示があることも。
- あわてて業者に連絡しない … 連絡を取ることで、個人の情報を知らせることになりかねません。
- 未成年者は家族に相談する … 中学生や高校生が巻き込まれるケースが増えています。

どちらのケースもいったん支払ってしまうと、取り戻すことが困難です。自分で解決しようとせず、まずは消費生活相談窓口にご相談ください。

少しでも**不安**に思ったら
早めにご相談ください。



消費者ホットライン

☎188（いやや）

土岐市・多治見市・瑞浪市のいずれかの消費生活相談窓口、もしくは県民生活相談センターにつながります。

土岐市消費生活相談窓口

☎54-1111（内線185）

月～金曜日・午前9時～午後4時

高齢者のトラブルに要注意

相談窓口には未成年者から高齢者まで幅広い方々が相談にみえます。中でも高齢者の相談においては、契約金額が高額で、複数の契約がなされているという特徴があります。その背景として、高齢者は自宅にいることが



東濃西部広域行政事務組合
消費生活相談員
佐藤さん

多く、訪問販売や電話勧誘販売など、いわゆる不意打ちの勧誘を受ける機会が多いことが挙げられます。

さらに、自分が被害に遭っていることに気付くにくいことや、人に相談することに抵抗があるということが被害の拡大につながっていると思われます。消費者トラブルを防ぐには地域の見守りがとても大切で、高齢者にとっても違った様子がないか、自宅に業者が頻繁に出入りしていないかなど、少しの気づきが被害をくい止めることにつながります。

契約前の相談も受け付けていますので、気軽にご利用ください。