

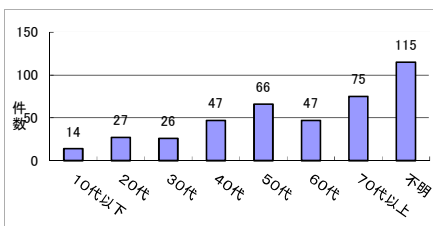
令和元年6月分の消費生活相談の概況

- 6月の相談件数は、417件で〈表1〉のとおりです。前年同月(453件)と比べ、36件の減少です。
- 総相談件数417件のうち、「不当請求」と判断される相談は91件で、前年同月(163件)と比べ、72件の減少です。
- 契約者の年代別相談件数は、〈図1〉のとおりです。70代以上が一番多く75件、以下50代が66件、60代及び40代が47件、20代が27件、30代が26件、10代以下が14件の順です。
- 相談の多かった商品・サービスは、〈表2〉のとおりです。第1位は「商品一般」で、以下「インターネット情報」「健康食品」「インターネット接続回線」「電気」となっています。

〈表1〉

区分	総相談件数		販売購入形態別相談件数										危害・危険		不当請求	
	件数	うち 苦情相談	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチ まがい	電話勧 誘販売	ネガティ ブ・オプ ション	訪問 購入	その他 無店舗	不明・無 関係	危害	危険		うち架 空請求	
6月	件数	417	399	61	18	129	9	18	1	1	0	180	5	3	91	35
	構成比 (%)	100.0	95.7	13.3	4.3	30.9	2.2	4.3	0.2	0.2	0.0	43.2				
累計	件数	1,182	1,129	166	61	311	20	69	3	4	1	547	13	5	252	155
前年同月	件数	453	440	60	19	110	2	21	5	3	0	233	5	3	163	123

〈図1〉年代別相談件数



〈表2〉商品・サービス上位5品目

順位	商品名等	件数	主な内容
1	商品一般	56	特定できない商品(架空請求ハガキなど)
2	インターネット情報	38	アダルト情報サイト、出会い系サイトなど
3	健康食品	25	健康食品の販売方法など
4	インターネット接続回線	17	インターネット回線等の料金、サービスの内容など
5	電気	16	電気料金の契約など

お知らせ

光回線の勧誘トラブルに注意しましょう！！
～勧誘されてもすぐに返事をせず、内容を確認したり、身近な人に相談しましょう～

NTT東西が2024年以降、固定電話のIP網への移行に伴い、電話会社内の設備切替を予定しています。これに便乗した大手通信会社の代理店を名乗る業者から『固定電話が使えなくなる』と断り、光回線への切替を勧誘され、契約したが、料金も高くなってしまったので元に戻したい等、光回線への切替勧誘に関する相談が寄せられています。

★近年の相談件数の推移(新潟県内)

- ・NTT東西が光回線の卸売り(NTT東西が所有する光回線契約を他者に転売すること)を開始した平成27年度に急増した以降、相談件数は横ばい傾向。
- ・特に高齢者の相談割合は増え続けている。

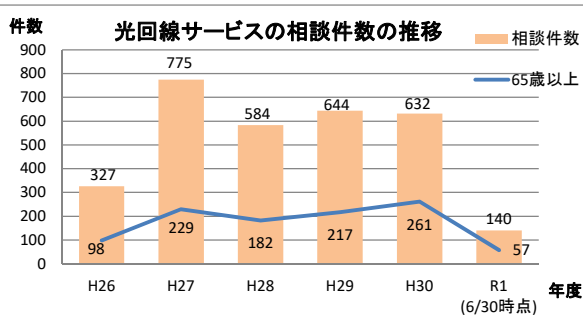


相談事例1

事業者から「通信料が安くなる」と電話で勧誘され、安くなるならと思い契約した。後日、契約書が届いたが、内容をよく確認していなかった。その後口座から引き落とされた金額を見たら、料金が高くなっていて、契約書を確認したら、オプションサービスとセット契約になっていた。話が違う、解約したい。

相談事例2

ひとりぐらしの母のところに、大手通信事業者を名乗る業者から「固定電話が使えなくなるので、光回線に切り替えないか」と電話勧誘があった。母はその説明を信用して、切替を了承したが、実際はインターネットを利用しないので、光回線は必要ない。解約してアナログ回線に戻したいがどうしたらよいか。



ひとことアドバイス

☆IP網への移行後も現在使用中の電話機や電話番号はそのまま使えます。インターネット未使用であれば、光回線は必要ない場合もあるので、勧誘をされてもすぐに承諾せず、現在の契約内容と十分に比較検討し、不要な場合はきっぱり断りましょう。

☆光回線サービスには、「初期契約解除制度」などの解約ルールが適用される場合があります。勧誘された場合は事業者名やサービス名、連絡先は必ず確認しておき、解約したいと思ったらすぐに事業者に申し出ましょう。

新潟県消費生活センターの来所相談は予約制です。まず、電話でご相談ください。相談電話 025-285-4196

ホームページ <http://www.pref.niigata.lg.jp/shohiseikatsu/>