

安全安心だより

消費者トラブルに注意 (参考：消費者庁ウェブサイト)



消費者トラブルとは

商品やサービスの購入・契約・利用において、消費者が事業者との間で不利益を被る問題のことです。契約内容と異なる商品やサービスの提供、商品が届かない、事業者と連絡が取れないなど、さまざまな形で発生します。

消費者は事業者に比べ情報量や交渉力、資金力で不利な立場にあるため、トラブルに巻き込まれやすいです。また、インターネットの普及により、ECサイトやフリマアプリ、オンラインゲームなどでもトラブルが増加しています。

主な原因は…

属性的要因

- ・高齢
- ・未熟さ
- ・障がい
- ・病気など

状況的要因

- ・日常のストレス
- ・不安など

心理的要因

悪質な事業が、わざと人を騙したり、弱みにつけ込んだりすることによるもの

年齢問わず広くインターネットが

利用されるデジタル社会では

誰でもトラブルに遭う

可能性あり！



最近の事例 (引用：独立行政法人 国民生活センターHP)

- ・インターネット広告を見て膝痛に効くというサプリメントを申込んだ。1回限りと確認したはずが3回目まで届いてしまっている。
- ・クレジットカードの履歴から、小学生の息子が親に無断でオンラインゲームの高額課金をしていたことがわかった。
- ・動画共有SNSをきっかけに出会い系サイトに登録した。複数の女性とやり取りするために、コンビニでプリペイド型電子マネーを購入してポイント代金を支払ったが、1度も会えない。
- ・無料アダルトサイトを見ていた時、画面に触った途端に「会員登録完了」の文字と、「会費は6か月で45万円だがキャンペーン期間中なので25万円になる」と表示された。慌てて画面を閉じたが大丈夫だろうか。

困ったら消費生活センターへ相談を

鳥取市消費生活センターでは、悪質商法や多重債務など消費生活で問題を抱えている方の相談を専門の相談員が受付しています。

- 受付時間： 平日8時30分～17時15分（土日祝・年末年始はお休み）
- 相談方法： 面談（鳥取市役所本庁舎2階29番窓口）・電話・FAX・メールなど

TEL：0857-20-3863 FAX：0857-20-3919
MAIL：syohisoudan@city.tottori.lg.jp

土曜日・日曜日・祝日などのご相談は **いちゃ!**

「消費者ホットライン」188 へご連絡ください。

