

平成29年度(4/1～翌3/31)の相談実績

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	56	70	68	41	67	72	49	43	53	70	48	90	727
問い合わせ	5	10	7	6	4	5	8	4	5	3	10	7	74
要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	61	80	75	47	71	77	57	47	58	73	58	97	801
(前年度計)	(55)	(52)	(61)	(49)	(53)	(60)	(63)	(54)	(72)	(68)	(49)	(63)	(699)

主な相談事例

内容	事例
化粧品の下地クリーム	<p>フリマアプリで化粧品の下地クリームを買ったが頭髮剤が届いた。出品者に連絡すると頭髮剤は持っていないので送りようもない、嘘を言っていると詐欺扱いされた。支払い済なので返金して欲しいが、アプリ提供者から返事が来ない。</p> <p>【結果】 センターからアプリ提供者に連絡し相談者の事情を伝えると、相談者からの問合せメールが確認され早急に連絡すると説明されました。</p>
クラブ会員	<p>20年以上前呼び出され教材DVDと旅行が安く行けるクラブ会員の契約をした。教材DVDの支払いが終了した時にクラブ会員も止めた覚えがあるが、クラブ会費の請求書が先月、今月と続けて届いた。明日までに支払わないと裁判の手続きをすと記載されているので心配になった。</p> <p>【結果】 センターから当該業者に連絡し相談者の事情を伝えると、退会のデータ処理をすと約束し、請求書は破棄すると言われました。その旨を相談者に伝えました。</p>
スマートフォン	<p>スマホの通信契約をやめたら、本体の支払いが残った。払わないでいたら、携帯電話会社の業務委託先である法律事務所から30万円の請求が来た。月々の支払いを減額して欲しいが話を聞いてくれない。今まで何度か届いている請求書には、最終的には差押えになると書いてある。</p> <p>【結果】 差押えは裁判で判決が出てからの事と説明し、約束通りに支払いをしなければならぬと伝えました。</p>

平成29年度 多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	2	7	6	1	4	10	5	6	6	3	2	12	64
(前年度)	(1)	(1)	(5)	(4)	(7)	(5)	(1)	(3)	(7)	(8)	(3)	(6)	(51)

平成29年度 年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	0	1	1	1	0	2	1	2	2	3	3	3	19
20歳代	7	14	6	4	4	4	8	2	4	5	7	6	71
30歳代	8	10	9	7	5	8	7	6	10	4	3	14	91
40歳代	10	16	16	13	13	17	6	8	11	18	5	13	146
50歳代	13	12	14	10	15	14	7	5	4	15	9	8	126
60歳代	9	16	11	3	15	18	13	15	15	8	9	27	159
70歳以上	11	7	13	7	17	12	11	8	11	16	20	17	150
その他・不明	3	4	5	2	2	2	4	1	1	4	2	9	39
計	61	80	75	47	71	77	57	47	58	73	58	97	801

相談状況

インターネット上で実際のフリーマーケットのように出品、購入ができるフリマやオークションは、人気がある一方でトラブルも急増しています。これらは基本的には個人間の取引となるため、トラブルが発生した場合は当事者間で解決するのが原則となっています。個人間売買では偽物など権利侵害品に関する問題が発生しやすくなるので、正規品と確認できない場合は購入を控えた方が賢明です。偽物を販売することは法律違反となるので注意が必要です。アプリなどの規約をよく読んで、トラブルが起こった時のリスクも考えて慎重に契約しましょう。