

# 消費生活

# No. 137

令和3年6月30日

編集発行 成田市消費生活センター ☎0476-23-1161 成田市花崎町760 市役所2階



- ◆増加しています!通信販売トラブル
- ◆成田市消費生活センターにおける令和2年度の相談概要



4月23日(金)に令和3年度消費生活モニターの委嘱状交付式を行いました。消費者と行政のパイプ役として、また地域のかしこい消費者のリーダーとして、市民の皆さんの消費生活を向上させるためのお手伝いをしていきます。

## モニター委嘱者(50音順・敬称略)

板倉美津子(玉造)	篠田 敏道(中台)	玉井止水子(玉造)	布施 宏治(玉造)	松尾 町子(橋賀台)
栄口 吉次(中台)	杉本 竹正(飯田町)	浜崎 厚子(玉造)	布施 正美(玉造)	吉川 光子(中台)
大野 芳美(安西)	鈴木 健 (吾妻)	雲雀 義雄(公津の杜)	淵田 和子(玉造)	
木部真由美(玉造)	瀬戸 静枝(加良部)	藤野真里子(中台)	堀池 亨(三里塚御料)	以上18名

増加しています!

# 通信販売トラブル

新型コロナウイルス感染拡大に伴い自宅で過ごす時間が増えたことから、スマートフォンやタブレットを使って気軽に取りができる通信販売のトラブルが増加しています。

## Q インターネット通販で前払いした商品が届かない

インターネットで以前から探していたスポーツウェアを見つけ、格安だったので注文した。注文確認メールが届き、指定口座に代金を振り込んだ。しばらくしても商品が届かないため、事業者に何度かメールしたが返事がなく、電話をかけたら「現在使われていません」というメッセージが流れた。事業者のホームページには住所の記載がなかった。商品を受け取りたいがどうしたらよいか。



## A

前払いしたが商品が届かない、事業者と連絡が取れないという相談が多く寄せられています。事業者と連絡がとれない場合、被害回復が難しいこともあるため、すぐに消費生活センターに相談しましょう。併せて振り込みをした金融機関に相談し、詐欺の可能性がある場合には、警察にも届け出をしましょう。

### 👍 ひとことアドバイス

#### ①信用できる事業者が確認しましょう。

通信販売は、事業者の名称や住所・電話番号の表示が義務付けられています。特に初めて利用する事業者の場合は会社概要などをよく確認しましょう。

#### ②前払いは要注意。支払いは慎重に行いましょう。

前払いや振込先の口座名義が事業者名ではなく、個人名義の時は注意しましょう。また、クレジットカード番号などの入力も慎重に行いましょう。



## Q 「お試し」のつもりが定期購入だった

スマートフォンで「初回500円」という広告を見て化粧水を注文した。1回だけ頼んだつもりが、2回目も届いたので事業者にお問い合わせしたところ、「この契約は定期購入で、最低5回は購入することになっている」と言われた。しかも2回目以降の料金は各7,800円になるという。ホームページを確認したら、目立たないところに書いてあった。納得できない。

## A

通信販売の解約や返品は事業者が表示している特約に従うことになります。また、大事なことが表示されていても文字が小さく認識しにくい場合が多くあります。

商品を注文する際は、定期購入が条件となっていないか、支払う総額がいくらかはもちろんのこと、解約・返品ができるか、できる場合は条件などもしっかり確認しましょう。

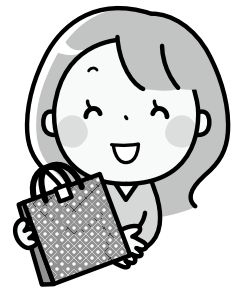


## Q フリマアプリで購入した商品が壊れていた

フリマアプリで時計を購入し、コンビニで代金を支払った。後日、時計が届いたが壊れていたため、返金してほしい。

## A

フリマアプリは個人間取引になるため、トラブルが発生した場合は、基本的に当事者間で解決することが求められます。まずは出品者に連絡し、故障していたことを伝えキャンセルを申し出ましょう。出品者と連絡が取れなかったり、話し合いが進まないようであれば、運営会社に相談してみましょう。利用する際は、必ず規約を読み購入前には品物の状態や送料などについて確認しましょう。



### 通信販売の 注意点

#### ①クーリング・オフはできません。

通信販売は特定商取引法上のクーリング・オフ規定がないためクーリング・オフはできません。

#### ②返品は事業者が表示しているルールに従います。

返品の可否や条件についての特約があれば特約に従います。特約がない場合には商品を受け取った日から8日以内であれば返品できますが、返品費用は消費者負担です。

#### ③信頼できる事業者を利用しましょう。



## 成田市消費生活センターにおける令和2年度の相談概要

令和2年度に成田市消費生活センターに寄せられた相談件数は1,079件で、昨年度(963件)より116件増加しました。相談内容の1位は「商品一般」に関する相談が127件で、昨年度(191件)より64件減少しました。架空の請求をハガキやメールで送ってくるなどの相談が該当します。2位は「放送・コンテンツ等」に関する相談が106件で、昨年度(94件)より12件増加しました。アダルトサイトのワンクリック請求などの相談が該当します。3位は「健康食品」に関する相談が63件で、昨年度(41件)より22件増加しました。ダイエット食品などの解約・返金に関する相談が該当します。新型コロナウイルスの感染拡大により不要不急の外出を控え、自宅で過ごす時間が長くなりスマートフォンなどで通信販売を利用する機会が増えたことから増加傾向にあります。

平成27年度から財産分野の被害の実態と、被害回復状況を把握するために、PIO-NET※1への救済金額の入力が始まり、1年間の救済金額がわかるようになりました。令和2年度の救済金額の合計は約2,498万円(未然防止32%、回復68%※2)で、昨年度より398万円増加しました。

契約するにあたり本当に必要な商品・サービスなのかよく考えましょう。また、契約する前やお金を支払う前に家族や消費生活センターに相談しましょう。

※1 「全国消費生活情報ネットワークシステム」の略称

※2 相談することで、請求されていたが支払わずに済んだものを未然防止、支払い済みだがクーリング・オフや斡旋交渉によって返金されたものを回復としています。



### ◆商品・役務別相談上位10位◆

順位	おもな商品・役務	0	50	100	150	200	最多年齢層
1	迷惑メール・架空請求など(商品一般)	127件					70歳代
2	アダルトサイト・出会い系サイトなど(放送・コンテンツ等)	106件					20・60歳代
3	健康食品・ダイエットサプリなど(健康食品)	63件					50歳代
4	住宅リフォーム・排水管工事など(工事・建築・加工)	55件					70歳代
5	賃貸アパートの原状回復など(レンタル・リース・賃借)	42件					20歳代
6	光回線・通信サービス契約など(インターネット通信サービス)	38件					60歳代
7	新車・中古車に関する契約など(自動車)	35件					50・70歳代
8	電気の契約や解約・電気料金など(電気)	34件					70歳代
9	多重債務などの相談(役務その他)	30件					70歳代
9	個人間トラブルなどの相談(相談その他)	30件					40歳代

令和3年4月末時点

消費生活に関するトラブルでお悩みの方、お気軽にご相談ください。

相談日時／月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く)午前9時30分～午後4時30分

● 成田市消費生活センター(成田市役所2階) ☎0476-23-1161 ●