

令和4年1月の相談件数

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	49	54	64	60	61	69	60	61	70			604
問い合わせ	3	7	4	3	5	4	3	3	5	6			43
要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
計	59	56	58	67	65	65	72	63	66	76	0	0	647
(前年度計)	(79)	(93)	(76)	(77)	(69)	(58)	(71)	(85)	(69)	(75)	(72)	(70)	(894)

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	6	2	4	5	3	7	3	0	3	6			39
(前年度)	(10)	(4)	(3)	(2)	(4)	(1)	(2)	(1)	(2)	(2)	(2)	(5)	(38)

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	2	3	2	2	0	3			15
20歳代	6	2	9	7	8	3	5	6	2	6			54
30歳代	9	8	9	10	8	8	14	3	7	9			85
40歳代	15	7	9	6	12	8	8	13	11	18			107
50歳代	9	7	10	6	8	8	15	7	5	7			82
60歳代	7	6	5	13	8	10	6	3	16	12			86
70歳以上	12	19	13	20	16	23	17	22	21	15			178
その他・不明	1	6	2	4	3	2	5	7	4	6			40
計	59	56	58	67	65	65	72	63	66	76	0	0	647

今月の相談事例

ネットで有名家電メーカーのサイトの、キャンペーン期間中とあった掃除機を安かったので2台注文した。支払いはクレジット決済にして、カード番号等を入力したらエラーとなり何度か入力したが、注文確認メールは届いた。変だと思い調べると偽サイトとわかった。クレジット会社に連絡しカードの利用停止手続きをしたが、センターに抗弁書について相談するよう言われた。

センターからのアドバイス

消費者と販売店との間で何らかの問題が生じた時に、条件はあるのですがクレジット会社に、支払いを停止したいと抗弁を申し出ることができ、用紙は日本クレジット協会のHPから印刷できます。事例は、抗弁書をクレジット会社に送ると販売店が海外のため、クレジット会社と提携している国際ブランド経由で調査され、支払いは調査結果が出るまで保留になりました。最近では正規サイトと見分けがつかないほど似せてあるものが増えています。ネット上にサイトに関するトラブル情報がないか確認しましょう。