

令和4年6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	67	48	62										177
問い合わせ	4	5	4										13
要望	0	0	0										0
計	71	53	66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	190
(前年度計)	(59)	(56)	(58)	(67)	(65)	(65)	(72)	(63)	(66)	(76)	(61)	(72)	(780)

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	3	3	6										12
(前年度)	(6)	(2)	(4)	(5)	(3)	(7)	(3)	(0)	(3)	(6)	(1)	(5)	(45)

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	5	1	4										10
20歳代	4	5	6										15
30歳代	10	6	7										23
40歳代	11	10	12										33
50歳代	11	9	11										31
60歳代	13	6	10										29
70歳以上	15	12	11										38
その他・不明	2	4	5										11
計	71	53	66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	190

今月の相談事例

SNSのネット広告でお試し価格の美容液を購入回数の縛りがないことを確認し申し込んだが、次の月に2箱も届いた。業者へ電話をすると、注文時に画面の割引クーポンを利用し4回受取の定期コースに申し込んでいたと言われた。割引クーポン利用で定期購入になる事は最終確認画面の注文完了ボタンの上に表記している、と言うが書いてなかった。定期購入には特に気を付けていたので納得いかない。

センターからのアドバイス

ダイエット食品、化粧品等の商品が「お試し」「いつでも解約可能」とあるWEB広告を見て、「お試し」だけのつもりで申し込んだはずが、複数回の定期購入になっていたという相談は2019年頃から大幅に増えました。「いつでも解約可能」は電話が繋がらない等のケースがあります。2022年6月1日から施行の改正特定商取引法のネット通販等では①1回限りか？②2回目からの価格は？分量は？支払い時期・方法、引渡・提供時期等③解約の方法は？上記①から③の内容について最終確認画面で簡単に分かるよう表示しなければならなくなりました。販売業者の誤認させる表示により申し込みをした消費者は、契約を取り消せる可能性があります。証拠を残すため最終確認画面のスクリーンショットを残しましょう。