

平成30年度 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	129	126	72	61	63	57	74	62	55	51	61	69	880
問い合わせ	11	5	10	9	5	7	4	4	7	8	2	9	81
要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	140	131	82	70	68	64	78	66	62	59	63	78	961
(前年度計)	(61)	(80)	(75)	(47)	(71)	(77)	(57)	(47)	(58)	(73)	(58)	(97)	(801)

主な相談事例

内容	事例
スマートフォン	<p>スマホ6台を契約し、指定された住所に送れば20万円貰えるという副業サイトがあった。携帯電話業者3社と2台ずつ計6台契約し送ったが、銀行口座に振り込まれなかった。警察に相談すると詐欺に加担していると言われ、スマホの解約を助言された。他に気を付けることはあるか。</p> <p>【結果】 6台分のスマホ本体代や解約料、利用料など多額の代金を携帯電話業者から請求される可能性があると言えました。支払いを放置した場合、名義人は「不払者」として携帯電話会社に登録され、元々自分が使用している携帯電話が使えなくなる場合があると話しました。</p>
化粧品	<p>ネット広告で美白になる1,000円のお試し化粧クリームを申し込んだが、1か月半後にまた同じ商品が届いた。定期購入だったようだが効果がないので解約を業者にメールをしたが返事が無い。元払いでそのまま送るとまた返送された。不要なので業者に電話をしているが全くつながらない。</p> <p>【結果】 センターで規約を確認すると、商品の返送や受取拒否の場合は解約の処理をせず消費者に送り返す、との記載がありました。センターから業者に事情を説明すると、メールで解約処理をしたが規約通りの支払いが必要との事でした。相談者に伝えると代金の支払いを了承されました。</p>
ネックレス、指輪	<p>電話で不要な家電製品を買取ると言われ、治療器の引取を承諾したが、訪問時には治療器には目もくれずアクセサリーはないかと言われ、ネックレスと指輪を1万円で売った。翌朝に気が変わり、業者にクーリングオフの電話をしたが品物確認に3週間かかると言われた。ネックレスと指輪を返してくれるか心配だ。</p> <p>【結果】 センターから業者に連絡しクーリングオフの確認後、品物の早期確認をして貰うことになりました。クーリングオフ書面を送付し、品物は2週間で確認出来ました。買取り額の1万円を先に振込むよう言われました。しかし相談者は業者を信用できない為、返品を先にしたい。との要望を業者と交渉すると、今回に限り了承されました。</p>

平成30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	5	1	1	5	3	5	4	2	3	2	1	6	38
(前年度)	(2)	(7)	(6)	(1)	(4)	(10)	(5)	(6)	(6)	(3)	(2)	(12)	(64)

平成30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	0	0	0	5	1	2	2	1	2	1	1	15
20歳代	3	4	5	4	7	3	4	5	8	4	5	4	56
30歳代	7	3	7	9	5	6	7	3	8	9	10	5	79
40歳代	11	8	8	8	4	12	14	12	7	10	10	9	113
50歳代	25	41	15	10	15	7	9	7	6	15	15	10	175
60歳代	52	42	12	16	16	14	19	15	16	12	12	21	247
70歳以上	36	28	31	16	15	14	19	17	11	7	7	25	226
その他・不明	0	5	4	7	1	7	4	5	5	3	3	3	47
計	134	131	82	70	68	64	78	66	62	62	63	78	958

相談状況

通信販売の健康食品や化粧品などの定期購入で、業者と連絡がつかず解約や返品ができないトラブルが起きています。数回の定期購入を条件として、初回をお試し価格の低料金で購入することができる契約が増えており注意が必要です。平成28年の特定商取引法の改正により省令が追加され「商品の売買契約を2回以上継続して締結する必要があるときは、その旨と金額、契約期間その他の販売条件」を記載することが義務付けられました。利用規約や特定商取引法の表示等の記載を確認しましょう。