

令和3年11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					473
問い合わせ	3	7	4	3	5	4	3	3					32
要望	0	0	0	0	0	0	0	0					0
計	59	56	58	67	65	65	72	63	0	0	0	0	505
(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					30
(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					12
20歳代	6	2	9	7	8	3	5	6					46
30歳代	9	8	9	10	8	8	14	3					69
40歳代	15	7	9	6	12	8	8	13					78
50歳代	9	7	10	6	8	8	15	7					70
60歳代	7	6	5	13	8	10	6	3					58
70歳以上	12	19	13	20	16	23	17	22					142
その他・不明	1	6	2	4	3	2	5	7					30
計	59	56	58	67	65	65	72	63	0	0	0	0	505

今月の相談事例

ネットで大手百貨店の広告を見てホームページに入った。ブランドのバッグが安かったので代引き配達で注文した。その後、何かおかしいと思い、実在する百貨店の電話番号を調べて問い合わせた。すると、当該商品は扱っていないと言う。注文したホームページを再度確認すると会社概要が見られなくなっていたため、キャンセルをするとメールをした。万一、商品が届いたら受け取り拒否をしたいと思っている。

センターからのアドバイス

キャンセルのメールは、必ず保存しておいて下さい。
全国の消費生活センターにも、百貨店をかたる偽通販サイトの相談が寄せられています。偽通販サイトには、百貨店のロゴマークや名称が掲載されていることが多く、閉店などを理由に大幅な割引価格となっています。さらに、代引き配達だけしか選択できないことがあります。宅配業者に代金を払い商品を受け取ってしまうと、後で偽物とわかって宅配業者からの返金は困難です。サイトに百貨店のロゴマークや名称が掲載されていても、販売業者名、住所、電話番号など隅々まで確認しましょう。少しでも怪しいと思ったら、注文を控えたほうが賢明です。