

令和 2 年 3 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 | 66 | 71 | 55 | 67 | 62 | 78 | 75 | 60 | 57 | 57 | 56 | 56 | 760 |
| 問い合わせ | 6 | 1 | 5 | 2 | 4 | 6 | 8 | 6 | 8 | 5 | 4 | 3 | 58 |
| 要望 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 計 | 72 | 72 | 60 | 69 | 66 | 84 | 83 | 66 | 65 | 62 | 60 | 59 | 818 |
| (前年度計) | (140) | (131) | (82) | (70) | (68) | (64) | (78) | (66) | (62) | (59) | (63) | (78) | (961) |

相談事例

| 内容 | 事例 |
|--------------|--|
| 使い捨てアルコールタオル | <p>定価なので信用し使い捨てのアルコールタオルをネットで注文した。代金振込み5日後に商品が届く予定なのに10日経っても届かない。振込口座名義人は英語だった。電話をかけると使われていない、とアナウンスが流れる。詐欺だろうか。入力した個人情報が心配だ。</p> <p>【結果】 詐欺と考えられるので警察へ相談するよう話しました。入力してしまった個人情報については取戻しが出来ないの、今後の迷惑メールや不審な電話などに注意するよう伝えました。</p> |
| 借家 | <p>ペット禁止の借家で2年間猫を飼い退去した。借家の1部屋のみで飼っていたが、ペット臭が付いていると別の部屋も含めた高額な修理代を請求された。全額請求されるものか。</p> <p>【結果】 ペット禁止の規約違反をしているので、修理代を全額請求されるのは仕方がないと考えられます。不動産業者と交渉になるので、宅地建物取引業協会の相談窓口で助言を受けるよう伝えました。</p> |
| トレーディングカード | <p>中学1年の息子がフリマアプリでトレーディングカードを購入し、コンビニのレジで料金を支払った。品物が届いたら評価をすると相手に料金が支払われるシステムだが、出品者に先に評価して欲しいと言われ従った。しかし品物が送られてこないのフリマアプリ業者に相談したが対応してもらえない。出品者とは連絡が取れなくなった。</p> <p>【結果】 フリマアプリ業者へシステムに従わなかった理由として、出品者から「先に評価をして」とのメッセージと品物未着に関する個人間やり取りのメールを証拠として送信し、再度検討してもらうよう話しました。</p> |

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 | 7 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 8 | 7 | 1 | 48 |
| (前年度) | (5) | (1) | (1) | (5) | (3) | (5) | (4) | (2) | (3) | (2) | (1) | (6) | (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 | 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 29 |
| 20歳代 | 4 | 10 | 7 | 3 | 3 | 7 | 6 | 4 | 7 | 6 | 6 | 4 | 67 |
| 30歳代 | 6 | 5 | 7 | 4 | 8 | 7 | 4 | 7 | 6 | 7 | 5 | 5 | 71 |
| 40歳代 | 11 | 8 | 8 | 16 | 8 | 13 | 16 | 12 | 11 | 10 | 10 | 9 | 132 |
| 50歳代 | 12 | 8 | 9 | 11 | 9 | 14 | 17 | 5 | 13 | 13 | 6 | 9 | 126 |
| 60歳代 | 12 | 15 | 8 | 15 | 14 | 16 | 13 | 20 | 6 | 8 | 15 | 12 | 154 |
| 70歳以上 | 19 | 22 | 14 | 14 | 16 | 22 | 19 | 15 | 16 | 13 | 13 | 16 | 199 |
| その他・不明 | 7 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 6 | 2 | 5 | 3 | 2 | 1 | 40 |
| 計 | 72 | 72 | 60 | 69 | 66 | 84 | 83 | 66 | 65 | 62 | 60 | 59 | 818 |

相談状況

事例にもありますが、新型コロナウイルスの影響でマスクやアルコール消毒液関連商品が不足・欠品している為相談が増えています。国民生活センターには「新型肺炎に下水道管が汚染されているので清掃します」や「新型コロナウイルス流行拡大の影響で金の相場が上がる。金を買う権利を申込みように言われた」等が寄せられています。行政機関の職員を名乗る怪しい電話や新型コロナウイルスに便乗した悪質な勧誘を行う業者には耳を貸さないようにしましょう。

令和 2 年 2 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 | 66 | 71 | 55 | 74 | 62 | 78 | 75 | 60 | 57 | 57 | 56 | | 711 |
| 問い合わせ | 6 | 1 | 5 | 3 | 4 | 6 | 8 | 6 | 8 | 5 | 4 | | 56 |
| 要望 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| 計 | 72 | 72 | 60 | 77 | 66 | 84 | 83 | 66 | 65 | 62 | 60 | | 767 |
| (前年度計) | (140) | (131) | (82) | (70) | (68) | (64) | (78) | (66) | (62) | (59) | (63) | (78) | (961) |

相談事例

| 内容 | 事例 |
|----------|---|
| ダイエットサプリ | <p>19歳の娘が、ネットで初回無料のダイエットサプリを申し込んでいたようだ。2回目が届き4万円の請求書が同封されていたので、娘から相談され初めて申し込んでいたことを知った。娘は学生なので4万円は高額すぎて払えない。</p> <p>【結果】 未成年者の契約であり保護者の同意もなかったため、未成年者契約取り消しが可能と思われます。業者に連絡を取り、取り消しを申し出るようアドバイスしました。</p> |
| 電気 | <p>5日前に訪問され、今よりも電気代が1割近く安くなると勧誘され契約した。後になって、良く考えずに契約したことを後悔した。クーリングオフをしたいがどうすればよいか。</p> <p>【結果】 訪問販売や電話勧誘などの場合は、契約書面を受け取った日から8日間はクーリングオフができると説明し、ハガキの書き方を伝えました。ハガキは両面コピーをして手元に証拠として残しておき、簡易書留で送るよう話しました。</p> |
| 雇用保険 | <p>「雇用保険の追加給付に関するお知らせとお願い」という書面が厚生労働省から届いた。少額のお金が戻るようだが、口座番号を記載して送り返さなければならない。信用できるか。</p> <p>【結果】 平成16年8月以降、雇用保険の各種給付が低く計算された可能性があるため、その措置として書面が送られてきたと説明しました。追加給付を希望するのであれば、口座番号を記載して返送してほしいと話しました。</p> |

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 | 7 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 8 | 7 | | 47 |
| (前年度) | (5) | (1) | (1) | (5) | (3) | (5) | (4) | (2) | (3) | (2) | (1) | (6) | (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 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | | 27 |
| 20歳代 | 4 | 10 | 7 | 3 | 3 | 7 | 6 | 4 | 7 | 6 | 6 | | 63 |
| 30歳代 | 6 | 5 | 7 | 4 | 8 | 7 | 4 | 7 | 6 | 7 | 5 | | 66 |
| 40歳代 | 11 | 8 | 8 | 17 | 8 | 13 | 16 | 12 | 11 | 10 | 10 | | 124 |
| 50歳代 | 12 | 8 | 9 | 11 | 9 | 14 | 17 | 5 | 13 | 13 | 6 | | 117 |
| 60歳代 | 12 | 15 | 8 | 19 | 14 | 16 | 13 | 20 | 6 | 8 | 15 | | 146 |
| 70歳以上 | 19 | 22 | 14 | 15 | 16 | 22 | 19 | 15 | 16 | 13 | 13 | | 184 |
| その他・不明 | 7 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 6 | 2 | 5 | 3 | 2 | | 40 |
| 計 | 72 | 72 | 60 | 77 | 66 | 84 | 83 | 66 | 65 | 62 | 60 | 0 | 767 |

相談状況

サプリメントや化粧品の定期購入に関する相談が、年齢性別に関係なく多く寄せられています。事例では、保護者の同意がなく、契約者が19歳だったため未成年者契約取り消しが可能でした。しかし、令和4年4月1日から18歳が成年となります。高校生であっても18歳になれば成年となります。成年になると保護者の同意なく契約できますが、未成年者契約取り消しはできません。成年としての責任が重くなります。契約について理解し、契約する時は慎重によく考えましょう。

令和 2 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 | 66 | 71 | 55 | 74 | 62 | 78 | 75 | 60 | 57 | 57 | | | 655 |
| 問い合わせ | 6 | 1 | 5 | 3 | 4 | 6 | 8 | 6 | 8 | 5 | | | 52 |
| 要望 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | 0 |
| 計 | 72 | 72 | 60 | 77 | 66 | 84 | 83 | 66 | 65 | 62 | | | 707 |
| (前年度計) | (140) | (131) | (82) | (70) | (68) | (64) | (78) | (66) | (62) | (59) | (63) | (78) | (961) |

相談事例

| 内容 | 事例 |
|-----------------|--|
| スマートフォンの出会い系サイト | <p>マッチングアプリで知り合った女性から招待されたサイトに、免許証と電話番号を登録した。個人情報や待ち合わせに関するやり取りにポイントを購入する必要があり、ポイント代をクレジット決済した。手続きが終了するまで退会はできず、違約金が発生する。登録はしたが制約が多く費用もかかるのでやめたい。メールアドレスは変更したが違約金を請求されるか不安だ。</p> <p>【結果】 電話番号が知られているので知らない番号には出ないように伝えました。SNS等で知り合った人から、出会い系サイトや副業サイト等を紹介されてトラブルに遭う相談が多く寄せられています。</p> |
| 光回線 | <p>電話で電話料金が安くなると光回線を勧められた。アナログの黒電話機を使用しており光回線は必要ない。断ったが、申込み手続きに関する書類が届いた。不安になり今契約している電話会社に電話を使えないようにしてもらった。</p> <p>【結果】 書類には、現時点でお申込み手続きは完了しておりませんとあるが、センターから業者に連絡して確認しました。すると、光回線は申込みになっており工事日を連絡する予定になっていると説明されました。契約はしていないことを伝えたら、解約処理をするので、書類は破棄してほしいと言われました。</p> |
| 雨樋の修理工事 | <p>風水害で壊れた家の修理は火災保険でできると訪問された。雨樋が壊れていたのので、保険会社に申請する委託契約書に署名した。その後現場の調査に来訪し、保険金が下りたら30パーセントの手数料か工事委託契約を業務委託契約書に署名した。家も古いので必要ないので解約したい。</p> <p>【結果】 クーリングオフ期間内の解約なのでハガキで2契約の解除を通知するよう伝えました。保険会社への申請は自分でもできるので、必要な時は保険会社に連絡するように話しました。</p> |

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 | 7 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 8 | | | 40 |
| (前年度) | (5) | (1) | (1) | (5) | (3) | (5) | (4) | (2) | (3) | (2) | (1) | (6) | (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 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | | | 24 |
| 20歳代 | 4 | 10 | 7 | 3 | 3 | 7 | 6 | 4 | 7 | 6 | | | 57 |
| 30歳代 | 6 | 5 | 7 | 4 | 8 | 7 | 4 | 7 | 6 | 7 | | | 61 |
| 40歳代 | 11 | 8 | 8 | 17 | 8 | 13 | 16 | 12 | 11 | 10 | | | 114 |
| 50歳代 | 12 | 8 | 9 | 11 | 9 | 14 | 17 | 5 | 13 | 13 | | | 111 |
| 60歳代 | 12 | 15 | 8 | 19 | 14 | 16 | 13 | 20 | 6 | 8 | | | 131 |
| 70歳以上 | 19 | 22 | 14 | 15 | 16 | 22 | 19 | 15 | 16 | 13 | | | 171 |
| その他・不明 | 7 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 6 | 2 | 5 | 3 | | | 38 |
| 計 | 72 | 72 | 60 | 77 | 66 | 84 | 83 | 66 | 65 | 62 | 0 | 0 | 707 |

相談状況

私達は、日常生活の中で様々な契約をしています。契約は「申込み」に対して相手が「承諾」をした時に成立します。原則として口約束でも成立しますが、契約内容の確認や証拠として契約書を取り交わします。相談事例の電話勧誘では契約したつもりはなくても業者が承諾したと受け取り、契約書を送って来ました。訪問販売で契約した場合は8日以内なら無条件で解約できる、クーリングオフ制度があります。届いた書類、受け取った書類は放置しないで内容をよく確認しましょう。被害を未然に防ぐには大切なことです。

令和元年12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 | 66 | 71 | 55 | 74 | 62 | 78 | 75 | 60 | 57 | | | | 598 |
| 問い合わせ | 6 | 1 | 5 | 3 | 4 | 6 | 8 | 6 | 8 | | | | 47 |
| 要望 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | 0 |
| 計 | 72 | 72 | 60 | 77 | 66 | 84 | 83 | 66 | 65 | 0 | 0 | 0 | 645 |
| (前年度計) | (140) | (131) | (82) | (70) | (68) | (64) | (78) | (66) | (62) | (59) | (63) | (78) | (961) |

相談事例

| 内容 | 事例 |
|------|---|
| 情報商材 | <p>画像専用SNSの知人に楽に稼げると誘われ教材の動画料金をクレジットカードで払った。URLを送ってきたが教材の動画がどこにもないため稼ぐ方法がわからない。しかも動画料金の他に聞いている月会費も引き落とされた。動画料金と月会費は諦めるが信用できないので退会したい。</p> <p>【結果】 次々と契約を迫られる場合もあり、楽に稼げることはないと説明しました。退会したいのであれば至急業者に連絡を取るよう話しました。</p> |
| 新車 | <p>新車を納車後10日目で異常音がしたため、新車を返すので返金して欲しいと話したが断られた。修理対応と言われ修理に出すと2週間かかり原因が判明した。異常音はしなくなったが、新車なのに修理が必要というのは釈然としない。担当者は機械ものだから仕方がないと平然としている。今後の対応はどうしたらよいか、相談窓口はあるか。</p> <p>【結果】 修理が原則で、返品・返金は難しいと話しました。要求等があれば申し出ることは自由であり、担当者の態度については本社等に相談してみるよう伝えました。</p> |
| 光回線 | <p>夫が今より安くなると光回線の電話勧誘を受けた。その後、転用のご案内という書面が届いたがこれはどういう内容か。</p> <p>【結果】 センターで書面を確認すると、光回線の契約をしており転用予定日は15日後となっていました。初期契約解除制度について説明すると、解約したいという希望だったのでセンターから業者者に連絡を取り、解約を伝えると了承されました。</p> |

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 | 7 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | | | | 32 |
| (前年度) | (5) | (1) | (1) | (5) | (3) | (5) | (4) | (2) | (3) | (2) | (1) | (6) | (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 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | | 22 |
| 20歳代 | 4 | 10 | 7 | 3 | 3 | 7 | 6 | 4 | 7 | | | | 51 |
| 30歳代 | 6 | 5 | 7 | 4 | 8 | 7 | 4 | 7 | 6 | | | | 54 |
| 40歳代 | 11 | 8 | 8 | 17 | 8 | 13 | 16 | 12 | 11 | | | | 104 |
| 50歳代 | 12 | 8 | 9 | 11 | 9 | 14 | 17 | 5 | 13 | | | | 98 |
| 60歳代 | 12 | 15 | 8 | 19 | 14 | 16 | 13 | 20 | 6 | | | | 123 |
| 70歳以上 | 19 | 22 | 14 | 15 | 16 | 22 | 19 | 15 | 16 | | | | 158 |
| その他・不明 | 7 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 6 | 2 | 5 | | | | 35 |
| 計 | 72 | 72 | 60 | 77 | 66 | 84 | 83 | 66 | 65 | 0 | 0 | 0 | 645 |

相談状況

国民生活センターでは、毎年消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多かったものから選り、その年の「消費者問題に関する10大項目」を公表しています。2019年は、若者を中心に広がる情報商材などの副業や儲け話のトラブルが増加しました。SNSがきっかけとなること多く書込みや知り合った相手がかきつけとなり、犯罪に遭ってしまうケースもありました。ネット関連の相談は年齢を問いません。うまい話には注意しましょう。心配なことがあったらセンターにご相談ください。

令和元年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 | 66 | 71 | 55 | 74 | 62 | 78 | 75 | 60 | | | | | 541 |
| 問い合わせ | 6 | 1 | 5 | 3 | 4 | 6 | 8 | 6 | | | | | 39 |
| 要望 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | 0 |
| 計 | 72 | 72 | 60 | 77 | 66 | 84 | 83 | 66 | | | | | 580 |
| (前年度計) | (140) | (131) | (82) | (70) | (68) | (64) | (78) | (66) | (62) | (59) | (63) | (78) | (961) |

相談事例

| 内容 | 事例 |
|---------|--|
| 枝切り鋏 | <p>ネットで枝切り鋏を注文し、代金を銀行口座に振込んだ。だが、3週間経つのに商品が届かない。サイトとはメールでしかやり取りが出来ず、問い合わせをしても返信メールが来ない。よく考えると、口座名義人は個人名で会社名ではなかった。</p> <p>【結果】 ネットで注文した商品が届かないという相談が多発しています。注文する際は、特定商取引法に関する表記を確認しましょう。会社名、住所、電話番号、責任者名、返品に関する事柄等が書いてあります。</p> |
| 屋根の修繕工事 | <p>1か月前、営業担当者が自宅を訪れ、屋根の修繕工事をしないかと勧誘された。契約し、今は足場を組み立て工事が始まっている。だが、よく考えると工事代金が高額だったと思う。まだ支払いをしていないのでクーリングオフをしたい。</p> <p>【結果】 クーリングオフは契約書面を受け取った日から8日以内だったら可能で、今回は1か月過ぎていたのでクーリングオフはできないと説明しました。仮に解約をしたとしても、今までにかかった費用は負担する必要があると話しました。</p> |
| 封書の架空請求 | <p>昨日、封筒が届いたので開封すると、民事訴訟最終通達書と書かれた書面が入っていた。身に覚えはないが、裁判をすとか動産や不動産の差し押さえをすとか書いてある。最終取下げ期日は今日で、電話をするようにとも書いてあり心配だ。</p> <p>【結果】 架空請求なので心配はいりません。電話をかけたらず、このまま無視をするよう話しました。今までは架空請求ハガキの相談が多数寄せられていましたが、最近では封書が届く事例も多くみられます。</p> |

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 | 7 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 | 5 | | | | | 31 |
| (前年度) | (5) | (1) | (1) | (5) | (3) | (5) | (4) | (2) | (3) | (2) | (1) | (6) | (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 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | | | | | 21 |
| 20歳代 | 4 | 10 | 7 | 3 | 3 | 7 | 6 | 4 | | | | | 44 |
| 30歳代 | 6 | 5 | 7 | 4 | 8 | 7 | 4 | 7 | | | | | 48 |
| 40歳代 | 11 | 8 | 8 | 17 | 8 | 13 | 16 | 12 | | | | | 93 |
| 50歳代 | 12 | 8 | 9 | 11 | 9 | 14 | 17 | 5 | | | | | 85 |
| 60歳代 | 12 | 15 | 8 | 19 | 14 | 16 | 13 | 20 | | | | | 117 |
| 70歳以上 | 19 | 22 | 14 | 15 | 16 | 22 | 19 | 15 | | | | | 142 |
| その他・不明 | 7 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 6 | 2 | | | | | 30 |
| 計 | 72 | 72 | 60 | 77 | 66 | 84 | 83 | 66 | 0 | 0 | 0 | 0 | 580 |

相談状況

インターネット通販で、商品が届かない、模倣品が届いたというトラブルが起きています。注文する際は、「日本語の字体や文章がおかしい」「販売価格が正規価格より大幅に値引きされている」「会社の住所、電話番号の記載がない」「連絡方法が問い合わせフォームやフリーメールだけである」「支払方法が銀行振込みのみだ」「個人情報を入力する画面にSSL(情報を暗号化した通信方法)が導入されていない」といったことがないかどうか確認しましょう。少しでも不審に思ったら、注文しないことが賢明です。

令和元年10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 | 66 | 71 | 55 | 74 | 62 | 78 | 75 | | | | | | 481 |
| 問い合わせ | 6 | 1 | 5 | 3 | 4 | 6 | 8 | | | | | | 33 |
| 要望 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | 0 |
| 計 | 72 | 72 | 60 | 77 | 66 | 84 | 83 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 514 |
| (前年度計) | (140) | (131) | (82) | (70) | (68) | (64) | (78) | (66) | (62) | (59) | (63) | (78) | (961) |

相談事例

| 内容 | 事例 |
|-----------------|--|
| 育毛剤 | <p>妻がネットで育毛剤を購入した。2回届いたが代金は2回とも1万円弱だった。代引きで支払ったが2回目は購入するつもりはなかった。業者のサイトを見ると発送の10日前までに解約の連絡をするように書かれている。クーリングオフはできないか。</p> <p>【結果】 通信販売なので、クーリングオフの適用はなく、解約については業者のサイトに記載されている内容に従うことになると伝えました。</p> |
| スマートフォンのアダルトサイト | <p>スマートフォンでアダルトサイトのサンプル画像をタップしたら、シャッター音がして登録されたので、24時間以内に44万円支払ってほしいと表示された。間違った場合はメールか電話をしてほしいとあった。電話をするといろいろ聞かれてしまうと思いメールをした。翌日、連絡しないと少額訴訟をすると脅迫的なメールが届いた。どうしたらよいか。</p> <p>【結果】 ワンクリック請求詐欺であることを知らせ、同様の相談が多いことを話しました。契約するつもりがなかったのだから、今後は無視をするように伝えました。</p> |
| 洋服 | <p>スマートフォンの画像専用SNSの広告を見て、洋服5着を注文しクレジットカードで決済した。商品が届かないので、サイト業者に電話をするがアナウンスが英語だったり、呼び出しのみだったり話ができない。業者のアドレスに連絡しようとしてもログインできない。クレジットカード業者に連絡してカードを止めてもらった。</p> <p>【結果】 注文から8日しか経っていないのもう少し様子を見て、届かないようだったらクレジットカード業者に調査を依頼してはどうかと話しました。</p> |

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 | 7 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 | | | | | | 26 |
| (前年度) | (5) | (1) | (1) | (5) | (3) | (5) | (4) | (2) | (3) | (2) | (1) | (6) | (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 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | | | | | | 20 |
| 20歳代 | 4 | 10 | 7 | 3 | 3 | 7 | 6 | | | | | | 40 |
| 30歳代 | 6 | 5 | 7 | 4 | 8 | 7 | 4 | | | | | | 41 |
| 40歳代 | 11 | 8 | 8 | 17 | 8 | 13 | 16 | | | | | | 81 |
| 50歳代 | 12 | 8 | 9 | 11 | 9 | 14 | 17 | | | | | | 80 |
| 60歳代 | 12 | 15 | 8 | 19 | 14 | 16 | 13 | | | | | | 97 |
| 70歳以上 | 19 | 22 | 14 | 15 | 16 | 22 | 19 | | | | | | 127 |
| その他・不明 | 7 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 6 | | | | | | 28 |
| 計 | 72 | 72 | 60 | 77 | 66 | 84 | 83 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 514 |

相談状況

今月もネットの定期購入の相談が多く寄せられましたが、解約方法は利用規約に基づきます。契約は慎重にしましょう。また、今月は台風や豪雨の被害に悩まされた月でもありました。壊れた屋根の修理を火災保険の保険金で行う等の勧誘も見受けられます。国民生活センターでも「令和元年秋台風関連消費者ホットライン 0120-486-188」を11月1日から開設しています。不審に思ったらセンターに相談してください。

令和元年9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 | 66 | 71 | 55 | 74 | 62 | 78 | | | | | | | 406 |
| 問い合わせ | 6 | 1 | 5 | 3 | 4 | 6 | | | | | | | 25 |
| 要望 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | 0 |
| 計 | 72 | 72 | 60 | 77 | 66 | 84 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 431 |
| (前年度計) | (140) | (131) | (82) | (70) | (68) | (64) | (78) | (66) | (62) | (59) | (63) | (78) | (961) |

相談事例

| 内容 | 事例 |
|----------|---|
| 互助会 | <p>知人に勧誘され互助会の契約をして10年満期で合計36万円払った。解約しようとしたら4万9千円の高額な解約料を請求された。勧誘時に解約料の話聞いていなかったと業者に伝えたら、預金とは違うので払うようにと言われてしまった。</p> <p>【結果】 口頭での説明不足はあったかもしれないが、契約時の約款通りに払うことになると話しました。</p> |
| 指輪、ネックレス | <p>不要になった貴金属を買取ると4日前に業者が訪問して来た。ネックレスや指輪などを売ったが、昔、数百万円した指輪の買取価格がとても安い金額だった。後悔していたらスーパーの店舗前で配布されたチラシでクーリングオフができると知った。教えて欲しい。</p> <p>【結果】 クーリングオフ書面の書き方を伝え送付してもらった後に、担当者から相談者に電話がありました。買取価格を業者の口座に振り込み後、業者がチェックし、指輪とネックレスを返してもらったとの事でした。</p> |
| プロバイダー料金 | <p>プロバイダー料金が未払いと債権回収業者から書面が届いた。6年前から現在のプロバイダーと契約しており、料金はきちんと払っているがその前はよく覚えていない。当時の契約が続いているのか、請求額を払えば終わるのか知りたいが、書面の連絡先に電話をかけても大丈夫か。</p> <p>【結果】 センターから契約先に確認すると、7年前にプロバイダー料金の未払いの為強制解約になっており、請求額以外は確認できないとのことでした。次に債権回収業者へ確認すると請求額に遅延損害金がプラスされているが契約者本人にしか教えられないとのことでした。相談者に伝え払うかどうか、5年以上経過の為時効の援用を含め考えるよう伝えました。</p> |

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 | 7 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | | | | | | | 25 |
| (前年度) | (5) | (1) | (1) | (5) | (3) | (5) | (4) | (2) | (3) | (2) | (1) | (6) | (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 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | | | | | | | 18 |
| 20歳代 | 4 | 10 | 7 | 3 | 3 | 7 | | | | | | | 34 |
| 30歳代 | 6 | 5 | 7 | 4 | 8 | 7 | | | | | | | 37 |
| 40歳代 | 11 | 8 | 8 | 17 | 8 | 13 | | | | | | | 65 |
| 50歳代 | 12 | 8 | 9 | 11 | 9 | 14 | | | | | | | 63 |
| 60歳代 | 12 | 15 | 8 | 19 | 14 | 16 | | | | | | | 84 |
| 70歳以上 | 19 | 22 | 14 | 15 | 16 | 22 | | | | | | | 108 |
| その他・不明 | 7 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | | | | | | | 22 |
| 計 | 72 | 72 | 60 | 77 | 66 | 84 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 431 |

相談状況

冠婚葬祭互助会とは、一定期間に一定の掛け金を毎月支払い冠婚葬祭の際のサービス費用の一部に充当するものです。預貯金と違い利息は付かず、サービスを利用せず解約する場合は解約手数料が引かれるので受け取り額が減ります。契約する時は当該業者関連施設での結婚式や葬儀、その他のサービスを利用するかをよく見極めることやサービス内容、解約返戻金等の契約内容を正しく理解しましょう。

令和元年8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 | 66 | 71 | 55 | 74 | 62 | | | | | | | | 328 |
| 問い合わせ | 6 | 1 | 5 | 3 | 4 | | | | | | | | 19 |
| 要望 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 |
| 計 | 72 | 72 | 60 | 77 | 66 | | | | | | | | 347 |
| (前年度計) | (140) | (131) | (82) | (70) | (68) | (64) | (78) | (66) | (62) | (59) | (63) | (78) | (961) |

相談事例

| 内容 | 事例 |
|---------|---|
| 墓 | 現在の墓を返還し、同じ霊園内にある永代供養墓にしたい。霊園に伝えると、墓所返還申請書に実印を押し、印鑑証明書が必要と言われた。本当にそこまで必要なのかと疑問だ。 【結果】 センターから仏教相談窓口にお問い合わせしました。すると、実際は業者が霊園を運営していることが多々あり、契約となるため印鑑証明書が必要な場合が多いとのことでした。 |
| 架空請求ハガキ | 民事訴訟最終通達書というハガキが届いた。管理番号が書かれてあり、訴状が提出されている、最終取下げ期日までに電話をしないと裁判となる、連絡がない場合は不動産や給与の差し押さえをするという文言があり怖い。 【結果】 架空請求ハガキで、昨年から多くの相談が寄せられています。電話をしまい、取下げ費用や弁護士費用などの名目で高額な請求を受けた事例もあります。無視をしましょう。 |
| 外壁塗装工事 | 6日前に、家の周りを見ますと業者が自宅に来た。すると、外壁塗装工事をしないかと勧誘され、契約をした。その後、知人にこの話をすると、高額ではないかと言われた。いきなり契約したことを後悔しており解約したい。 【結果】 訪問販売や電話勧誘、訪問購入などの場合は、契約書面を受け取った日を入れて8日間はクーリングオフが出来ます。相談者に説明し、クーリングオフ書面を業者に簡易書留で送付するように、書面はコピーし証拠として残しておくようアドバイスしました。 |

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 | 7 | 4 | 4 | 2 | 3 | | | | | | | | 20 |
| (前年度) | (5) | (1) | (1) | (5) | (3) | (5) | (4) | (2) | (3) | (2) | (1) | (6) | (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 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | | | | | | | | 17 |
| 20歳代 | 4 | 10 | 7 | 3 | 3 | | | | | | | | 27 |
| 30歳代 | 6 | 5 | 7 | 4 | 8 | | | | | | | | 30 |
| 40歳代 | 11 | 8 | 8 | 17 | 8 | | | | | | | | 52 |
| 50歳代 | 12 | 8 | 9 | 11 | 9 | | | | | | | | 49 |
| 60歳代 | 12 | 15 | 8 | 19 | 14 | | | | | | | | 68 |
| 70歳以上 | 19 | 22 | 14 | 15 | 16 | | | | | | | | 86 |
| その他・不明 | 7 | 2 | 3 | 3 | 3 | | | | | | | | 18 |
| 計 | 72 | 72 | 60 | 77 | 66 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 347 |

相談状況

遠方にある墓を近くに移したいと考え、寺に相談したら高額な離壇料を請求されたなど、墓に関する相談が寄せられています。いわゆる離壇料とは、檀家をやめる時に寺へお礼として慣習的に支払うものです。こういったお布施については明確な基準がないため、金額について納得がいけない場合は基本的に寺と話し合うこととなります。墓の引っ越しは勝手に出来ず、寺から埋葬証明書をもらい、自治体に申請し改葬許可証を受け取る必要があります。また、一般的に墓の移転時には、墓を撤去し更地にする費用、新たな墓の購入費などが必要となります。

令和元年7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 | 66 | 71 | 55 | 74 | | | | | | | | | 266 |
| 問い合わせ | 6 | 1 | 5 | 3 | | | | | | | | | 15 |
| 要望 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | 0 |
| 計 | 72 | 72 | 60 | 77 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 281 |
| (前年度計) | (140) | (131) | (82) | (70) | (68) | (64) | (78) | (66) | (62) | (59) | (63) | (78) | (961) |

相談事例

| 内容 | 事例 |
|---------|---|
| 化粧品 | <p>スマホで化粧品の広告をよく読まないで注文したら定期購入だった。届いた商品の原材料を見たら肌に合わない材料が1番目に表示されていた。解約しようと電話をすると、「まずは2週間は使ってほしい。次回届ける10日前までならいつでも解約できる」とガイダンスが流れ、解約ができない。1回目の代金は支払うが、定期購入はやめたい。</p> <p>【結果】 センターから業者に連絡し、担当者と話せるガイダンスを選択し相談者の事情を伝えた。来月からは発送しないと約束し解約となりました。</p> |
| ケーブルテレビ | <p>実家はケーブルテレビを契約している。実家に行った時、業者が訪問し、設備の老朽化で利用料金を値上げし、工事費の負担を口頭で説明された。値上げ等については初耳で、説明書類もなく信用できるか。</p> <p>【結果】 センターから業者に連絡して確認すると、説明は本当であるが半年前に説明書類を送っており、さらに詳しく説明するために訪問している、契約については来年の4月までに返答してほしいと説明されました。</p> |
| ぬいぐるみ | <p>新聞広告を見て高齢の母がおしゃべりするぬいぐるみを購入した。7か月经ち、ぬいぐるみのおしゃべりが昼夜逆転した内容になった。設定をし直したが直らないのでメーカーに連絡し、乾電池を交換したが直らない。修理を依頼したら、6か月の保証期間内なら交換はできるが、修理は一切できないと言われた。</p> <p>【結果】 センターからメーカーに連絡すると、保証期間を過ぎているので交換はできない、修理もしていないと相談者と同じ説明をされました。</p> |

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 | 7 | 4 | 4 | 2 | | | | | | | | | 17 |
| (前年度) | (5) | (1) | (1) | (5) | (3) | (5) | (4) | (2) | (3) | (2) | (1) | (6) | (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 | 1 | 2 | 4 | 5 | | | | | | | | | 12 |
| 20歳代 | 4 | 10 | 7 | 3 | | | | | | | | | 24 |
| 30歳代 | 6 | 5 | 7 | 4 | | | | | | | | | 22 |
| 40歳代 | 11 | 8 | 8 | 17 | | | | | | | | | 44 |
| 50歳代 | 12 | 8 | 9 | 11 | | | | | | | | | 40 |
| 60歳代 | 12 | 15 | 8 | 19 | | | | | | | | | 54 |
| 70歳以上 | 19 | 22 | 14 | 15 | | | | | | | | | 70 |
| その他・不明 | 7 | 2 | 3 | 3 | | | | | | | | | 15 |
| 計 | 72 | 72 | 60 | 77 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 281 |

相談状況

今月も事例で取り上げた定期購入の化粧品や健康食品の相談が多数ありました。多くがスマホで広告を見て申込み、定期購入とは気が付かなかった、初回低価格だったのでお試しのつもりで注文した、解約したくて電話をかけているが電話が繋がらない等の相談です。商品を注文する時は、申込みの最終確認画面で定期購入が条件となっていないか、定期購入が条件となっている場合はその期間や支払う総額等の契約内容をしっかり確認しましょう。また、最終確認画面を印刷したり、スクリーンショットを撮るなどして、解約内容を記録しておきましょう。

令和元年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 | 66 | 71 | 55 | | | | | | | | | | 192 |
| 問い合わせ | 6 | 1 | 5 | | | | | | | | | | 12 |
| 要望 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 0 |
| 計 | 72 | 72 | 60 | | | | | | | | | | 204 |
| (前年度計) | (140) | (131) | (82) | (70) | (68) | (64) | (78) | (66) | (62) | (59) | (63) | (78) | (961) |

相談事例

| 内容 | 事例 |
|------------|---|
| セキュリティソフト | <p>半年前パソコン上に不具合があると表示が出て、セキュリティソフトをダウンロードしクレジットカードで支払った。当時料金は引落されたがまた最近引き落とされた。ネットで調べると詐欺のようなのでアンインストールした。この先も引き落とされるかもしれない、どうしたらいいのか。</p> <p>【結果】 解約返金希望のメールを業者に送信するようアドバイスし、英文のテンプレートを知らせました。さらに、クレジットカード会社にも連絡してもらいました。結果、解約に応じる、最近引き落としされた分のみ返金するとメールがあったとの事でした。</p> |
| スポーツ観戦チケット | <p>半年前、検索サイトでラグビーワールドカップと入力し、一番上に表示されたサイトを公式と思いチケットを購入した。チケットは倍の価格で高額と思ったがクレジットカードで支払った。その後、転売禁止と噂が流れ本当になった。入場できない場合は、返金すると表示があるが送ってくるかどうか分からない。</p> <p>【結果】 クレジットカード会社へ電話をし、ネット検索最上位の表示のため公式サイトと信じ購入した事や購入時の転売禁止情報が見当たらなかった事等を伝え相談するようアドバイスしました。</p> |
| 電力 | <p>訪問され契約中の電力会社から自動的に変更されると説明があり3日前に契約した。契約中の電力会社に当該業者の説明を確かめたらウソとわかった。契約書にキャンセルの連絡先の記載があるが、まだ電話をかけていない。クーリングオフしたい。</p> <p>【結果】 センターから業者に連絡すると、相談者の契約は未登録の為、確認が取れませんでした。相談者にクーリングオフの書き方と送り方をアドバイスしました。</p> |

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 | 7 | 4 | 4 | | | | | | | | | | 15 |
| (前年度) | (5) | (1) | (1) | (5) | (3) | (5) | (4) | (2) | (3) | (2) | (1) | (6) | (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 | 1 | 2 | 4 | | | | | | | | | | 7 |
| 20歳代 | 4 | 10 | 7 | | | | | | | | | | 21 |
| 30歳代 | 6 | 5 | 7 | | | | | | | | | | 18 |
| 40歳代 | 11 | 8 | 8 | | | | | | | | | | 27 |
| 50歳代 | 12 | 8 | 9 | | | | | | | | | | 29 |
| 60歳代 | 12 | 15 | 8 | | | | | | | | | | 35 |
| 70歳以上 | 19 | 22 | 14 | | | | | | | | | | 55 |
| その他・不明 | 7 | 2 | 3 | | | | | | | | | | 12 |
| 計 | 72 | 72 | 60 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 204 |

相談状況

平成28年に電力、平成29年にガスの小売全面自由化となり、電気は3年、ガスは2年が経ちましたが、事業を撤退した事業者も出てきています。事例のようにウソの勧誘をされたり、今より安くなると言われて検針票の電気使用量やお客番号、住所等を教えてもらったら電気料金の請求書が届いたケースもあります。検針票の記載情報は重要な個人情報なので、聞かれても教えてしまわないよう注意が必要です。電話や訪問販売で勧誘され契約した場合、法定書面を受け取った日から8日以内であれば、原則としてクーリングオフができます。困った場合には消費生活センターに相談しましょう。

令和元年5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 | 66 | 71 | | | | | | | | | | | 137 |
| 問い合わせ | 6 | 1 | | | | | | | | | | | 7 |
| 要望 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | 0 |
| 計 | 72 | 72 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 144 |
| (前年度計) | (140) | (131) | (82) | (70) | (68) | (64) | (78) | (66) | (62) | (59) | (63) | (78) | (961) |

相談事例

| 内容 | 事例 |
|----------|---|
| 排水管高圧洗浄 | <p>郵便受けに、「排水管高圧洗浄キャンペーンのお知らせ」というチラシが入っていた。洗浄料金として3000円と書いてあり、地域一斉工事により格安で実施できるそうだ。チラシの一番上に赤い字で、第〇〇地区にお住まいの皆様へ、とあるが行政と関係があるのか。</p> <p>【結果】 行政ではそのような案内はしておらず、全く関係ないと説明しました。チラシの一番下に小さい字で、1か所3000円とあることから、合計額が高額になる可能性があると話しました。</p> |
| 架空請求ハガキ | <p>裁判所から、訴訟番号が書かれた「特定消費料金未納に関する訴訟最終告知のお知らせ」というハガキが届いた。最終取下げ期日までに電話をしないと訴訟が開始され、給料や動産、不動産を差し押さえするとある。今日ハガキが届いたのに、最終取下げ期日が明日となっている。</p> <p>【結果】 架空請求ハガキで、多数の相談を受けていると話しました。電話をかけてしまうと、取下げ費用や供託金等の名目で多額の費用を請求される可能性があると言いました。</p> |
| オーディオアンプ | <p>インターネットオークションで、交換返金保証付のオーディオアンプを落札した。届いた商品が不良品のため出品者に連絡すると、返品に応じると言われたので商品を送り返した。だが、オークションサイト業者にも不良品と伝えてあるのに、問題ないと判断されエスクローサービスに払った代金が出品者に渡ってしまった。そのため、出品者から直接の返金を待っているが一向に返金されず、メールをしても返信がなく、電話にも出ない。</p> <p>【結果】 センターからオークションサイト業者に連絡を取り、オークション担当者のメールアドレスを教えてくださいました。苦情内容を担当者にメールし、出品者には引き続き連絡を取り、警察へも相談するよう話しました。今後問題があれば、また相談してほしいと伝えました。</p> |

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 | 7 | 4 | | | | | | | | | | | 11 |
| (前年度) | (5) | (1) | (1) | (5) | (3) | (5) | (4) | (2) | (3) | (2) | (1) | (6) | (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 | 1 | 2 | | | | | | | | | | | 3 |
| 20歳代 | 4 | 10 | | | | | | | | | | | 14 |
| 30歳代 | 6 | 5 | | | | | | | | | | | 11 |
| 40歳代 | 11 | 8 | | | | | | | | | | | 19 |
| 50歳代 | 12 | 8 | | | | | | | | | | | 20 |
| 60歳代 | 12 | 15 | | | | | | | | | | | 27 |
| 70歳以上 | 19 | 22 | | | | | | | | | | | 41 |
| その他・不明 | 7 | 2 | | | | | | | | | | | 9 |
| 計 | 72 | 72 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 144 |

相談状況

| |
|---|
| <p>郵便受けには毎日のようにチラシが入っています。中には、今回の排水管高圧洗浄キャンペーンのように、行政と勘違いさせるようなチラシも見受けられます。常に、「これは本当だろうか」「他に方法はないか」と冷静に考える時間を持つことが必要です。また、一人で判断せずに、少しでも疑問に思ったことは信頼できる人に相談するよう心がけましょう。古河市消費生活センターでは、月曜日から金曜日の平日9時～12時、13時～16時に相談を受け付けています。</p> |
|---|

20 19 年 4 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 | 66 | | | | | | | | | | | | 66 |
| 問い合わせ | 6 | | | | | | | | | | | | 6 |
| 要望 | 0 | | | | | | | | | | | | 0 |
| 計 | 72 | | | | | | | | | | | | 72 |
| (前年度計) | (140) | (131) | (82) | (70) | (68) | (64) | (78) | (66) | (62) | (59) | (63) | (78) | (961) |

相談事例

| 内容 | 事例 |
|----------|---|
| ヘアケア美容液 | <p>ネットでヘアケア美容液を定期購入しているが解約したい。解約方法は電話のみなので、何度も業者に電話をしているがまったくつながらない。</p> <p>【結果】</p> <p>センターから業者に電話連絡すると、電話が混み合っているとメッセージが流れたがそのまま待つと、しばらくしてお客様窓口につながりました。相談者の意思を伝えたところ、解約手続きがされました。業者に電話がつながらないという相談をよく受けますが、つながりやすい時間帯とタイミングもあるので、あきらめないことです。</p> |
| CO2排出権取引 | <p>スマホに業者から何度も電話でCO2排出権取引を勧められた。断るが説明だけでも聞いてほしいと言われ会った。内容がよくわからずお金もないので帰りたいと言ったら、興味があるから来たのでしょと強く言われた。仕方なく20万円で2口契約し、契約書に受領署名をしたが書類は渡されなかった。その後赤字になったとさらに80万円8口勧められ契約した。契約書を2枚まとめて受け取ると、2枚ともクーリングオフが記載されていた。やめたい。</p> <p>【結果】</p> <p>クーリングオフは、クーリングオフと記載された書面を受け取った日から8日以内に、解約通知を出せば無条件で解約でき、既払金が返金されます。初回契約時の書面は受取っていないのに、受領したと署名したために、クーリングオフでの解約には応じてもらえませんでした。書面はよく確認しましょう。</p> |
| プロパンガス | <p>給湯器はガス業者の持ち物で、使用する代わりに15年間はガス契約を続けるという縛りがある。今は6年目で、中途解約をすると給湯器の買取価格を違約金として請求される。別のガス業者が訪問し、今より2割安くなると言われた。契約はしていないがうまい話なので信用してよいか。</p> <p>【結果】</p> <p>信用性についてはセンターでは答えられないが、うまい話はよく考えるようにと話し、LPガスお客様窓口を案内しました。</p> |

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 | 7 | | | | | | | | | | | | 7 |
| (前年度) | (5) | (1) | (1) | (5) | (3) | (5) | (4) | (2) | (3) | (2) | (1) | (6) | (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 | 1 | | | | | | | | | | | | 1 |
| 20歳代 | 4 | | | | | | | | | | | | 4 |
| 30歳代 | 6 | | | | | | | | | | | | 6 |
| 40歳代 | 11 | | | | | | | | | | | | 11 |
| 50歳代 | 12 | | | | | | | | | | | | 12 |
| 60歳代 | 12 | | | | | | | | | | | | 12 |
| 70歳以上 | 19 | | | | | | | | | | | | 19 |
| その他・不明 | 7 | | | | | | | | | | | | 7 |
| 計 | 72 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 72 |

相談状況

クーリングオフができる取引は、法律や約款で定められています。おもに訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引、訪問購入があり、他にも保険契約や投資顧問契約、宅地建物取引等々あります。悪質業者はクーリングオフされては困る、できない等妨害をします。今回の相談のように書面を渡していないのに、渡したとの証拠を作らせるやり方もあります。意に反した契約をさせられた場合は、早急に消費生活センターに相談してください。クーリングオフは消費者にとって大きな有効な法律行為です。