

第59号の内容

- ▼令和元年度の消費生活相談の状況
- ▼新型コロナウイルスの影響による消費者トラブルの増加
- ▼10月4日（日）消費生活フェスタを開催します！

令和元年度の消費生活相談の状況



令和元年度中に県内の消費生活相談窓口で受け付けた相談は 13,416 件で、前年度（15,098 件）に比べ 11.1%減少しました。特徴は次のとおりです。

＜詳細は当センターHP：<https://www.pref.shiga.lg.jp/file/attachment/5192040.pdf>>

- 1 定期購入に関する相談が急増、過去最多
- 2 「モノなしマルチ商法」に関する相談が増加

1 定期購入に関する相談が急増、過去最多

1 回限りのお試しのつもりで注文したら、複数回の購入が条件だったという「定期購入」に関する相談件数は、若者を中心に全年齢層で急増して 508 件となり、前年度から約 2.6 倍に増加し、過去最多となりました。

《事例①・・・お試しのつもりで申し込んだら定期購入だったサプリ》

SNS の「お試し価格 300 円」という広告を見て、ダイエットサプリを注文した。商品が届いた 10 日後にまた同じ商品が届き、4 万円の請求書が入っていた。業者に問い合わせると「定期購入で申し込んでいる。2 回目まで買わないと解約できない」と言われた。



アドバイス

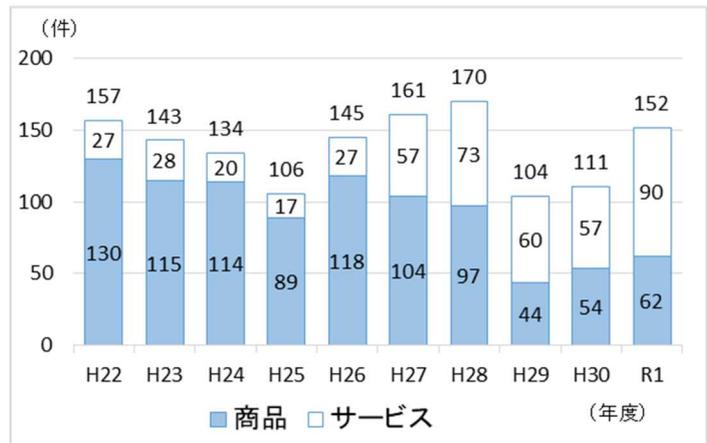
- 注文前に「定期購入が条件になっていないか」「支払う総額はいくらか」など**契約内容をし**っかり確認しましょう。
- 通信販売はクーリング・オフ制度がないため、解約や返品ができるか確認しておきましょう。
- 注文画面を印刷やスクリーンショットで保存しておきましょう。
- 未成年者が契約した場合など契約を取り消しできる場合もあるので、トラブルになった場合は消費生活センターに相談しましょう。

2 「モノなしマルチ商法」に関する相談が増加

マルチ商法に関する相談件数は、前年度と比較して36.9%増加しました。

かつては健康食品や化粧品などの「商品」を扱うケースが主でしたが、近年は、ファンド型投資商品や副業などの「サービス」を扱う、いわゆる「モノなしマルチ商法」が増えています。平成22年度にはマルチ商法全体の2割にも満たなかった「モノなしマルチ商法」が、令和元年度には全体の6割にまで拡大しました。

マルチ商法に関する相談件数の推移



《事例②・・・もうかる話があると勧誘されたモノなしマルチ商法》

高校時代の先輩から、もうかる良い話があるとレストランに呼び出された。別の勧誘者も同席し、「会員になると日常生活のさまざまな困りごとを解決するアプリが使える。さらに知人にそのアプリを紹介すれば紹介料が得られる」と説明・勧誘を受けた。断り切れず30万円をクレジットカードで決済してしまった。よく考えるとアプリの実態やサービスの内容がよくわからない。友人を勧誘することも苦痛なので解約したい。

アドバイス

- 「モノなしマルチ商法」はもうかることばかりが強調されますが、仕組みや契約内容がよくわからないという特徴がみられます。
- トラブルに遭わないためにも実態や仕組みがわからない契約はしないようにしましょう。友人や知人からの紹介であっても、きっぱりと断ることが大切です。
- 万が一契約してしまった場合でも、クーリング・オフや中途解約ができる場合があるため、消費生活センターに相談しましょう。

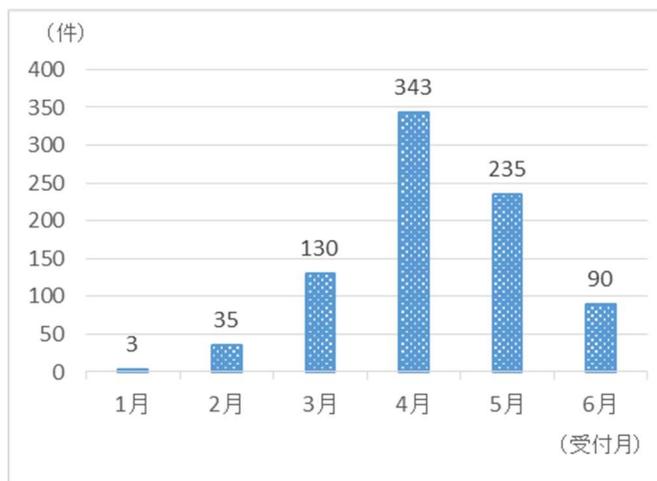
【令和元年度商品・サービス別相談状況】

令和元年度			30年度	29年度
順位	商品・役務名	件数	件数	件数
1	インターネット情報サービス ※	1,224	1,308	1,495
2	ハガキによる架空請求	994	3,626	2,513
3	健康食品	599	348	311
4	フリーローン・サラ金	440	386	434
5	化粧品	380	210	199
6	光回線・プロバイダ関連サービス	362	406	412
7	工事・建築	332	340	304
7	賃貸住宅	332	321	322
9	移動通信サービス	255	194	242
10	自動車	247	231	220

※インターネット情報サービス：アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲームなどインターネットを通じて得られる情報・サービスのこと

新型コロナウイルスの影響による消費者トラブルの増加 (令和2年1月～6月)

新型コロナ関連月別相談件数(令和2年)



令和2年1月に国内で新型コロナウイルス感染症が発生して以降、県内消費生活相談窓口にも新型コロナウイルス関連の消費生活相談が寄せられました。

令和2年1月～6月の新型コロナウイルス関連の相談件数は836件で、4月をピークに落ち着きがみられますが、現在も全国的に感染拡大している状況で、今後も同様のトラブルが増加する可能性があるため、注意が必要です。

※4～6月の相談件数は速報値です。

《相談事例とアドバイス》

【事例1】注文した覚えのないマスクが届いた。

→注文した覚えのない商品は受け取らないようにしましょう。万が一受け取ってしまった場合は、14日間保管した後、処分することができます。

【事例2】ネット通販で消毒液を注文したが届かない。

→まずは通販サイトの配送状況を確認してください。偽ショッピングサイトも確認されているため、いつもと異なるサイトを利用する際は特にご注意ください。

【事例3】旅行やスポーツジム、結婚式場などをキャンセル・退会したら解約料を請求された。

→通常は契約時の約款や規約に従いますが、当事者双方に帰責性のない「不可抗力」による履行不能の場合は、支払義務はないものとして契約の解消や変更が主張できます。しかし実際には、キャンセルの申し出のタイミング等、ケースごとに帰責性の程度には差があるので、解決に向けて当事者同士が話し合い、歩み寄ることが重要です。



★外出自粛の影響でネット通販を利用する機会が増え、通信販売のトラブルが急増していますので、ご注意ください！

「困ったな」「変だな」と思ったらすぐに消費生活相談窓口にご相談ください

滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

月～土 午前9時15分から午後4時まで 祝日、年末年始は除く

インターネット消費生活相談もあります(PC・スマホからアクセス)

→<https://www.pref.shiga.lg.jp/shohi/sodan/106095.html>

消費者ホットライン ☎188 (いやや!)

県の消費生活センターや最寄りの市町の相談窓口につながります



(インターネット相談)

消費生活フェスタを開催します

「消費生活フェスタ 2020」開催！
～コロナに負けない豊かな未来へ～安全安心な消費生活～

今年度は、県内各地にパネルキャラバンでお邪魔します。
また、消費生活川柳の募集とバーチャルスタンプラリーを実施します。ふるってご応募ください。



●実施期間

令和2年9月15日（火）～11月30日（月）

●消費生活川柳の募集

消費生活の中での体験、想い、エピソード等を楽しく表現した川柳を募集します。

【募集期間】 令和2年9月15日（火）～11月30日（月）※郵送の場合は消印有効

【応募方法】 郵送、FAXまたはしがネット受付サービス

【入賞作品】 最優秀賞1作品、優秀賞5作品、佳作10作品、参加賞10名（抽選）

●バーチャルスタンプラリーの実施

特設サイトで消費生活に関するクイズにチャレンジしていただき、5問中3問以上正解した方に、抽選で100名様にオリジナルマスクケースをプレゼントします。

【募集期間】 令和2年9月15日（火）～11月30日（月）

【応募方法】 特設サイトでクイズに正解すると応募フォーム（しがネット受付サービス）にリンクします。

●消費生活パネルキャラバン

悪質商法の手口と対処法など消費生活に関するパネルを県内市町で巡回展示します（計14か所）

☞詳細は特設サイトをご覧ください。お問い合わせください。

URL : <https://main-shishohi.ssl-lollipop.jp/vfes/index.html>

（※9月15日に正式公開します。）



●問合せ先

滋賀県消費生活センター TEL 0749-27-2234

「くらしのかわら版」第59号（令和2年8月発行）

滋賀県消費生活センター 〒522-0071 彦根市元町4-1

TEL 0749-23-0999（相談） 0749-27-2234（事務）FAX 0749-23-9030

ホームページ <https://www.pref.shiga.lg.jp/shohi/>



（ホームページ）



（Twitter）