

# くらしのかわら版

第66号

令和4年8月発行

## 第66号の内容

### ▼令和3年度消費生活相談の状況

化粧品・健康食品の定期購入に関するトラブルは高水準で推移  
SNS 関連の消費生活相談件数は増加傾向

### ▼「消費生活フェスタ 2022」を開催します！

## 令和3年度の消費生活相談の状況



令和3年度中に県内の消費生活相談窓口で受け付けた相談は 11,913 件で、前年度（13,360 件）から 1,447 件減少しました。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/5337431.pdf>>

- 1 化粧品・健康食品の定期購入に関するトラブルは高水準で推移
- 2 SNS 関連の消費生活相談件数は増加傾向

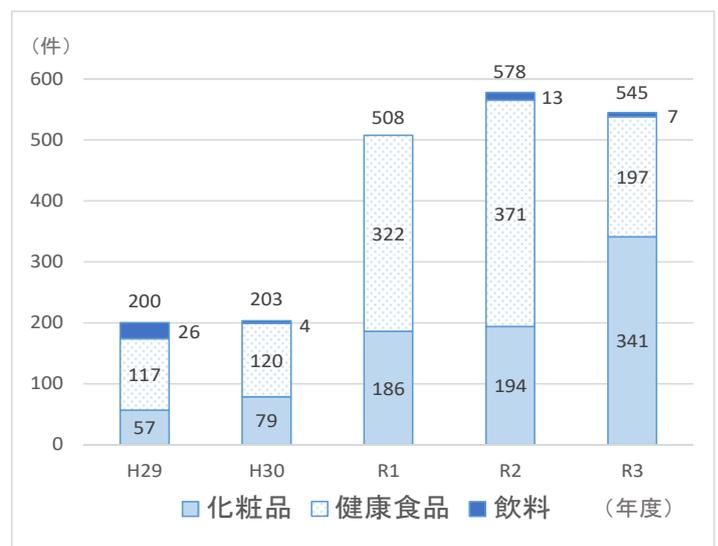
### 1 化粧品・健康食品の定期購入に関するトラブルは高水準で推移

「初回無料」、「お試し」などと記載しているのに、実際には定期購入であることが条件だったといった定期購入に関する相談は 545 件で、前年度の 578 件と比較すると 33 件減少しましたが、令和元年度に急増して以降、高水準で推移しています。

化粧品に関する相談が 341 件、健康食品に関する相談が 197 件と全体の 98.7% を占めています。



定期購入に関する相談件数の推移



## 《事例①お試しのつもりが、クーポン利用で定期購入に》

インターネットで「初回特別価格 2,980 円、いつでも解約できる」というファンデーションの広告を見て、1 回試してみるつもりで申込んだ。申込完了直後に特別割引クーポンが表示されたので、そのクーポンを利用して 1,880 円で購入した。しかし、そのクーポンを利用するとコースが切り替わり、4 回継続購入が条件の契約になってしまい、4 回購入しないと解約できないと言われてしまった。

### アドバイス

- 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。商品の注文前に、定期購入が条件となっていないか、支払う総額がいくら、解約・返品の方法と条件をよく確認しましょう。
- 低価格、割引を強調する広告は特に注意しましょう。
- 販売サイトや申し込みの最終確認画面を印刷する、スクリーンショットを撮るなどし、契約内容を記録しておきましょう。事業者に連絡した場合は、証拠として、電話、メール、FAX 等の記録を残しておきましょう。



## 「お試し」、「初回限定〇〇%オフ」、「いつでも解約可能！」

化粧品、健康食品などのインターネット通販の注文時にはご注意ください！

特定商取引法の改正により、下記①～③の内容について注文前の最終確認画面で明確に表示することが事業者には義務付けられました。

誤認させる表示により意図せず申込みをしてしまった場合は、契約を取り消せる可能性がありますので、困った時は消費者ホットライン188に相談しましょう。

\*確認するポイント\*

### ①1 回限りの購入ですか？

「〇〇ヶ月コース」、「定期」、「自動更新」などの表示があれば2回目以降も届きます。

### ②2回目からはいくらですか？

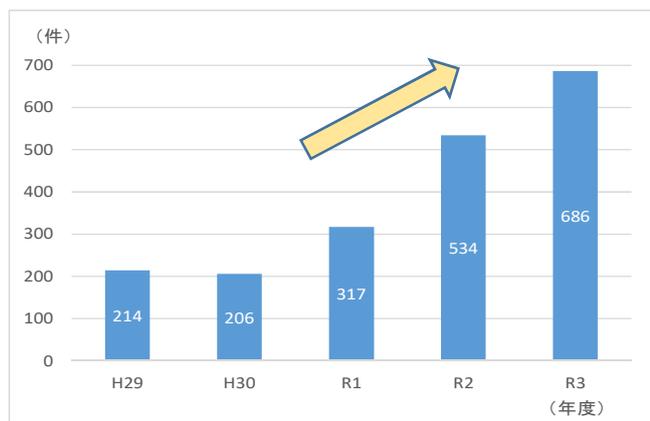
「初回」の価格と「2回目以降」の価格が異なることがあります。

### ③解約の方法は？

1 回限りで、簡単に、違約金なしで解約できるかどうかを確かめておきましょう。

## 2 SNS関連の消費生活相談件数は増加傾向

SNS 関連の相談件数の推移



SNS をきっかけとした消費生活相談は増加し続け、令和3年度は686件と、平成30年度の3.3倍になりました。SNSの利用者が増加するなかで、幅広い年齢層においてさまざまな消費者トラブルが発生しています。

SNS上の広告がきっかけとなるトラブルや、SNS上で知り合った相手からの誘いがきっかけとなるトラブルなどがみられます。

### 《事例②・・・SNSの広告を見て購入した商品が届かない》

SNSの広告で見つけた格安のブランド財布を代引きで購入した。届いた商品は偽物のようなだったので、購入先のサイトを探したが見つけれなかった。返金してもらえるか。

#### アドバイス

SNS上には、格安を強調するブランドの模倣サイトや簡単にもうかるとうたう副業サイトなど、さまざまな広告があふれています。大幅な値引きや低価格、商品の効果を過剰に強調する広告や、「簡単にもうかる」などの投稿やメッセージをうのみにしないようにしましょう。

### ●くらしの情報セミナーのお知らせ● 9月1日から申込受付開始(先着順)

日時	テーマ	講師	場所
10月20日 (木) 14:00～ 15:45	キャッシュレス決済の基礎知識 ～しくみを知って、トラブルから 身を守ろう～	金融広報アドバイザー 丸山 高信 氏 (サテライト会場はライブ配 信講義のため、講師は会場 にはおりません)	●彦根会場…滋賀県消費生活 センター 3階 研修室 ●大津会場(サテライト)… 明日都浜大津 4階 視聴覚室 ●草津会場(サテライト)… 草津市役所 8階 大会議室

定員:彦根・草津会場各30名、大津会場15名(先着順)

申込方法:しがネット受付サービス(滋賀県消費生活センターホームページからアクセスできます)またはFAXにて申込みを受け付けます。

問合せ先:滋賀県消費生活センター

TEL 0749-27-2234/FAX 0749-23-9030



申込はこちら

(しがネット受付サービス)

# 「消費生活フェスタ2022」を開催します！

「安全安心な消費生活をみんなで考えよう～18歳で大人に～」をテーマに、消費生活フェスタ2022を開催します。安全で安心な消費生活について考え、かしこい消費者を目指しましょう。

## 「消費生活フェスタ2022」パネル展

消費者問題に関するパネルを展示します。

- ・ピバシティ彦根 9月1日(木)～9月11日(日)
- ・イオンスタイル大津京 11月7日(月)～11月14日(月)
- ・イオンタウン湖南 11月7日(月)～11月17日(木)



(詳細はこちら)

## パネルキャラバン

9月1日(木)～11月24日(木)の期間中、消費者問題に関するパネルが県内施設で展示されます。展示スケジュールは、センターホームページをご確認ください。

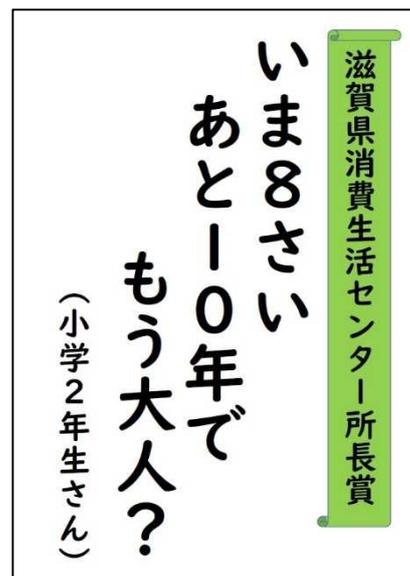
## 「消費生活川柳」の募集

消費生活にちなんだ川柳「消費生活川柳」を募集します。

素敵な賞品も用意しています(最優秀賞：近江牛 8,000円分 等)ので、ぜひご応募ください！

- ・募集内容…消費生活にちなんだ五・七・五の川柳(お一人様最大3点まで。自作・未発表のもの。字余り・字足らず可。)
- ・応募方法…滋賀県消費生活センターあて郵送またはFAX等
- ・応募締切…令和4年11月30日(郵送の場合は当日消印有効)

その他詳細はセンターホームページをご覧ください。



(令和3年度特別賞受賞作品)

「くらしのかわら版」第66号(令和4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)