

消費生活センターだより

令和元年度相談実績

昨年度、当センターに寄せられた相談件数は1,573件で、平成30年度から50件減少しました。相談者の居住地の内訳は、鈴鹿市1,299件、亀山市237件、他市が37件となっています。平成30年度と比べ、架空請求ハガキの相談が大きく減少した一方で、健康食品や化粧品などの通信販売に関する相談が増加しています。特に、ネット通販などでの定期購入契約には注意が必要です。

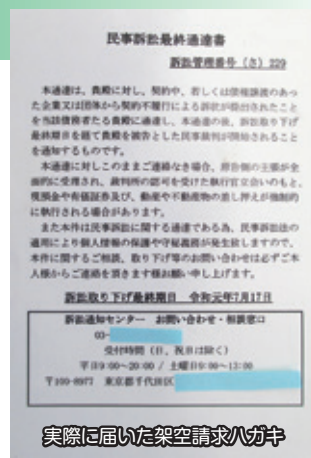
不審な電話・訪問・郵便物 → 263件

最も多い相談内容は、身に覚えのない請求のハガキが届いた、注文していない商品が届いた、アンケートに答えて欲しいという不審な電話が掛かってきたなどの相談です。

最近では、民事訴訟管理センター、東京法務管理局などと名乗るところから「民事訴訟最終通告書」「訴状」と書かれたハガキや手紙が届いたという相談が多数寄せられています。

これは不安をあおって連絡をさせ、お金をだまし取るのが目的の架空請求です。

慌てて連絡せず、不安を感じたら当センターにご相談ください。



電子媒体による架空請求・不当請求 → 143件

次に多い相談内容は、メールによる架空請求や、アダルトサイトを見ていたら突然高額な利用料金を請求された、副業サイトや情報商材の「もうけ話」にだまされたなどの相談です。

相談者の中には、請求された内容を人に知られたくない、恥ずかしいと感じ、誰にも相談せずに業者に連絡してしまい、言われるがまま支払ってしまう方もいます。

当センターは相談の秘密を守りますので、遠慮なくご相談ください。



健康食品 → 93件

3番目に多い相談内容は、サプリメントを購入したら定期購入契約だった、注文していない健康食品が届いたなどの相談です。

特に、「お試し価格」「初回〇〇%OFF」の広告を見て、安いと思い購入したら、定期購入の契約だったという相談は多数寄せられています。

通信販売にクーリング・オフは適用されません。購入条件はよく確認しましょう。

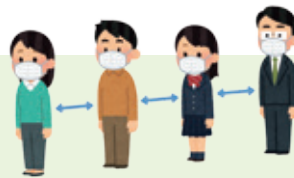


購入の際のチェックポイント

- ① 定期購入でないか
- ② 支払い総額はいくらになるか(定期購入の場合)
- ③ 解約方法や返品方法・返品条件はどうか



コロナから学ぶこと



◆ 普段から適度な備蓄を

新型コロナウイルス感染症が拡大した当初、マスクや消毒液などの衛生用品の需要が高まり、品薄状態が長く続きました。

マスクが品薄になると、今度は「原料がマスクに使用される」「原料が輸入できなくなる」などといったSNS上の誤った情報（デマ）により、ティッシュペーパーやトイレtpペーパーが全国的に品薄状態となりました。

トイレtpペーパーやマスクなど、非常時でも必要となるものは、普段から適度に備蓄しておき、使った分だけ買い足していくことで、常に一定量を備蓄する「ローリングストック（循環備蓄）」を心掛けるなど、普段から非常時に備えておきましょう。



買い占めにならないよう、品薄状態が解消された商品から少しずつ始めましょう。

◆ 解約条件の確認を

新型コロナウイルス感染症の影響により、結婚式などのイベントや旅行をキャンセルしたところ、事業者からキャンセル料を請求されたという相談が全国の消費生活センターに多数寄せられました。

多くの場合、申込者が自己都合によりキャンセルした場合は、申込者がキャンセル料を負担することが契約書に記載されており、キャンセル料を支払わなくてはならないかどうかについては、基本的にこのキャンセル料に関する条項に基づき決まることとなります。

普段から、契約の際は、解約条件などを必ず確認するようにし、キャンセル料を請求された際には改めて事業者を確認しましょう。



高額すぎるキャンセル料の規定は無効となる場合もあります。疑問に感じたときは、当センターにご相談ください。

⚠️ 新型コロナウイルスに予防効果のある食品はありません！ ⚠️

新型コロナウイルス感染症を直接予防する効果があるかのようにうたわれたサプリメントや特定の食品が販売されていることが消費者庁から発表されています。

新型コロナウイルスの性状、特性は必ずしも明らかでなく、民間施設における試験などの実施も不可能な現状において、新型コロナウイルスに対する予防効果に根拠のある食品はありません。そのような広告等に惑わされないよう注意してください。

消費生活センターのご案内

当センターは、消費生活に関するさまざまな相談を受け付けており、相談者が問題を解決できるように助言し、相談者が自ら解決することが困難な場合にはあっせんも行っていきます。

消費者トラブルに遭わないよう、商品やサービスを選択する際には十分注意してください。

もし、トラブルが発生した場合は、当センターにご相談ください。

また、地域の集まりに出向いて消費生活に関する出前講座も実施しています。出前講座は無料ですので、ぜひご利用ください。

～消費生活に関する相談・出前講座と法律相談のお申し込みは鈴鹿亀山消費生活センターへ～

住 所：鈴鹿市算所一丁目3番3号 鈴鹿農協平田駅前支店2階

TEL：059-375-7611 FAX：059-370-2900

【平日 午前9時～午後4時まで（祝日・年末年始を除く）】

◎土・日・祝日（年末年始を除く）は「消費者ホットライン」^{いちゃ!}188番へ