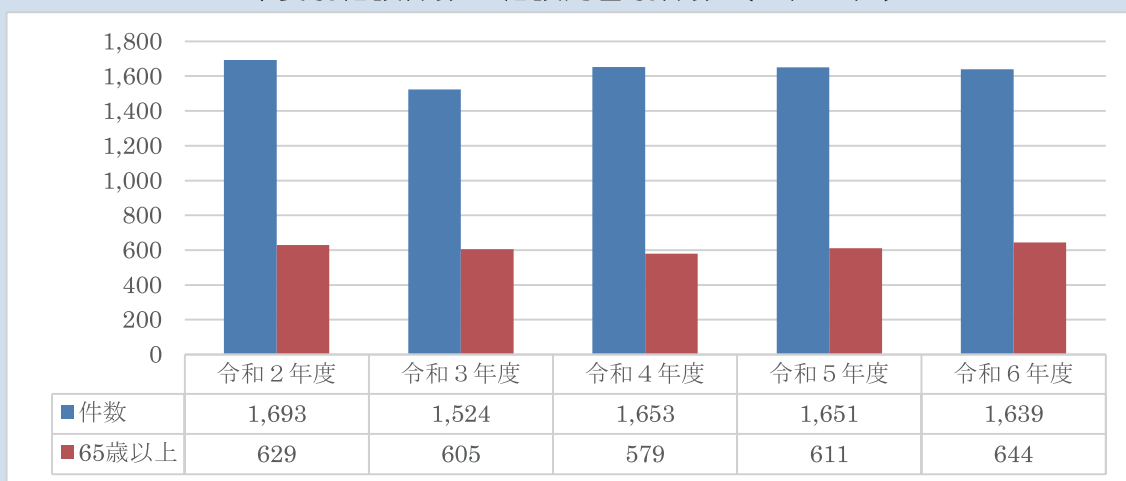


消費生活センターだより

《鈴鹿亀山消費生活センターに寄せられた相談件数の推移》

令和6年度、当センターに寄せられた相談は1,639件であり、過去5年間を比較するとほぼ横ばいで推移しており、1日当たり平均6.8件の相談が寄せられています。年齢別では65歳以上の高齢者の割合が全体の約39.3%を占めており、直近3年間では年々増加しています。

年度別相談件数と相談内容別件数（上位3位）



順位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
1	不審な電話・訪問・郵便物 191件	役務サービス 334件	役務サービス 327件	役務サービス 319件	役務サービス 325件
2	電子媒体による架空請求 161件	不審な電話・訪問・郵便物 124件	化粧品等購入等 156件	不審な電話・訪問・郵便物 183件	不審な電話・訪問・郵便物 230件
3	健康食品 115件	電子媒体による架空請求 85件	不審な電話・訪問・郵便物 155件	化粧品等購入等 131件	化粧品等購入等 155件

「役務サービス」：パソコンやスマートフォンを使用している際に突然ウイルス感染の警告画面が表示されたり、大きな警告音が鳴ったりすることをきっかけに高額なサポート契約を締結させられる等、インターネットに関する相談。

当センターでは、これらの消費生活に関する相談及び苦情を解決するための助言、指導を行うほか、業者との間に入ってあっせん業務も行っています。

また令和4年に民法が改正され、成年年齢が18歳に下げられたことから、若年層の消費トラブルの未然防止のため、在学中に成年を迎える高校生に対しての消費者教育にも取り組んでいます。

これからも「圏域住民の消費生活の安定及び向上」を図るため、消費者問題等を学ぶ出前講座の開催など様々な取組を行っていきます。

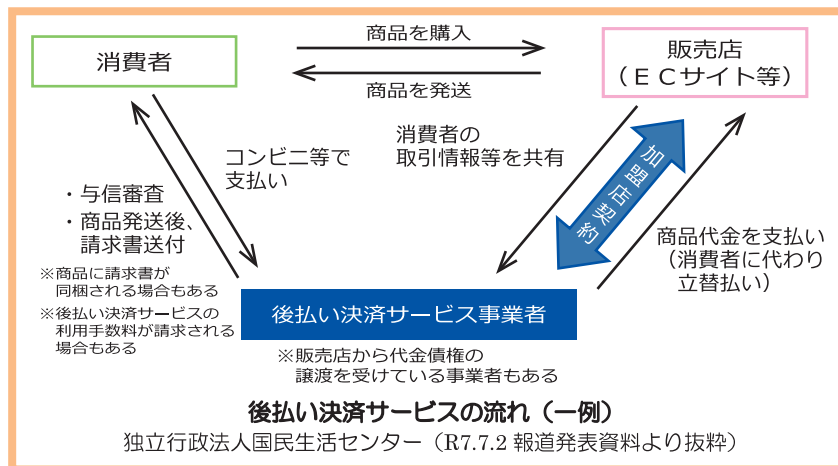
「後払い決済サービス」に関連した消費者トラブルが急増中！

インターネット通販などで利用が広がる後払い決済サービスは、クレジットカード番号を販売業者に伝えることなく商品が届いた後にコンビニなどで支払いができる利便性が特徴です。

手軽さの一方で、解約したはずの定期購入商品の請求が続く、契約を断ったにもかかわらず役務提供の料金を請求される、購入した覚えのない商品の代金を請求されるなどのトラブルが相次いでいます。高額な料金の契約にも関わらず、支払方法について契約時の説明や契約書面

への記載がないなど、消費者に正しく理解させないままに契約を進め、消費者対応が不十分な販売業者が後払い決済サービスの加盟店になっているケースがみられます。

クレジットカードがなくても購入可能なため、未成年者がトラブルに巻き込まれるケースもあります。



【事例】解約したのに後払い決済サービスで請求を続ける定期購入業者とのトラブル

回数縛りがない、いつでも解約できるという美容液の広告を見て販売サイトにアクセスした。初回は定価から約 4,000 円の割引となり、後払い決済手数料を加えた金額で注文した。初回分が届いたので解約手続きをしたら、いったんは手続き完了との通知が来たものの、後日「初回のみで解約する場合は、割引額（約 4,000 円）を 3 日以内に支払わなければ解約できない」とメールが届き、翌日には次回請求額のメールが届いた。

広告や最終確認画面の内容は保存していないので示してほしいと伝えても応じてもらえない。また、販売業者の住所地に所在はなく、次回請求額も当初マイページに表示された額と違うように思う。

《消費者へのアドバイス》

・後払い決済サービスでは、特に定期購入の相談が多くみられます。「定期縛りなし」「回数縛りなし」という広告であっても、「いつでも解約できるものの、消費者が解約しない限り、定期的に商品が送られてくる契約（最低購入回数の指定がない契約）」である可能性があるため、契約前にしっかり確認し、契約条件に関する記載は全てスクリーンショットなどで保存しましょう。

☒ 不審に思ったら、すぐに消費生活センター等に相談しましょう。

不安を持ったりした場合には、消費生活センター（消費者ホットライン「188（いやや!）」番）に相談してください。



～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：鈴鹿市算所二丁目 5 番 1 号 鈴鹿ハンターショッピングセンター2 階

T E L : 059-375-7611 FAX: 059-370-2900

E-mail: skshouhi@mecha.ne.jp

相談時間：面談：平日 午前 10 時～午後 5 時まで（年末年始を除く。）

電話：平日 午前 9 時～午前 12 時 午後 1 時～午後 5 時まで

◎土・日・祝日（年末年始を除く。）は「消費者ホットライン」188番へ

<発行元> 鈴鹿亀山地区広域連合・鈴鹿亀山消費生活センター