

八千代市消費生活センター

令和 6 年度 12 月新規受付相談件数

	当 月 分	前 月 分	年 度 累 計
苦 情	91 件	88 件	774 件
問い合わせ	10 件	18 件	97 件
要 望	0 件	0 件	0 件
計	101 件	106 件	871 件

相談の傾向と被害に遭わないための注意点

12月の相談件数は前月に比べ5件減り101件でした。年齢別では65歳以上の高齢者は30件で30%を占め、そのうち75歳以上の後期高齢者の相談は14件でした。販売形態別に内訳をみると、主な項目として通信販売が35件、店舗販売が31件、訪問販売が5件、ネガティブオプションが4件、電話勧誘販売が2件となっています。

通信販売の相談35件のうち、定期購入のトラブルが10件と多く、「お試しと思ったら定期購入だった」「初回で解約する際に通常価格との差額を請求された」「解約したいのに電話が繋がらない」などの相談が相変わらず多くなっています。

店舗販売では、医療脱毛の大手医療法人が破産したことによる相談が10件あり、「代金の全額（または一部）を支払ったが、未施術が複数回あるため返金されるのか」という相談が多くありました。事業者が破産した場合は、現実的に返金が難しいケースもありますが、消費生活センターとしても必要に応じて、適切な情報提供に努めたいと考えております。

また、訪問販売では、このところ多く目立っていた給湯器の相談はありませんでしたが、屋根の点検商法に関する相談が3件ありました。内容としては、判断力や記憶力が衰えた一人暮らしの高齢者宅を業者が訪問し60万円の工事契約をさせられたが、偶然にも高齢者施設の担当者が高額な工事契約を知り、契約をクーリング・オフすることができたというケースや、110万円の屋根工事を実施

したところ、後日、業者から「工事の様子を見たい」「火災保険の還付金が受けられるので調査に伺いたい」などと言われ、訪問した際に資産状況を聞かれるというケースもありました。

過去にも「火災保険が使える」などと勧誘され、トラブルに発展した例も多くあり、また、近頃では、物騒な強盗事件も多発していることから、言葉巧みに言い寄る相手に、ついうっかりと資産状況や個人情報など伝えることがないように細心の注意と慎重な対応が必要です。