

八千代市消費生活センター

令和 6 年度 11 月新規受付相談件数

	当 月 分	前 月 分	年 度 累 計
苦 情	88 件	88 件	683 件
問い合わせ	18 件	8 件	87 件
要 望	0 件	0 件	0 件
計	106 件	96 件	770 件

相談の傾向と被害に遭わないための注意点

11月の相談件数は前月に比べ10件増加し106件でした。年齢別では65歳以上の高齢者は32件で30%を占め、そのうち75歳以上の後期高齢者の相談は16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41件、店舗販売が21件、訪問販売が10件、電話勧誘販売が7件あり、そのほか注文していない商品を送り付けて代金を請求する、ネガティブオプションが1件ありました。

今月の通信販売の相談では、定期購入が化粧品を中心に相変わらず多くなっていますが、定期購入以外の相談も目立っていました。

「届いた商品が偽物だった」「イメージと違っていた」「なかなか届かない」などが主な相談内容ですが、通信販売では購入する際に広告を見て決定することが多く、購入者の慎重な判断が必要となります。通信販売は便利ではありますが、怪しいサイトも存在することから、商品内容や支払方法、並びに返品・返金のルールなど、十分に確認したうえで購入するよう注意してください。

そのほか、サブスクリプション（定額利用サービス）の解約トラブルの相談もあり、「解約後も月額料金の支払いが必要」、「解約後にサービスを受けられない期間があっても返金されない」というような相談もありました。サブスクリプションは解約方法が分かりにくく解約できないというケースもあるため、契約前に規約を確認するよう注意してください。

また、高齢者の相談では、給湯器や分電盤などの点検商法によるトラブルが後を絶たない状況の中で、給湯器の交換自体は高額ではないものの、工事当日に、業者からその場で水漏れを指摘され、給水管の工事が必要であると思わされ、高額で余分な工事契約をしてしまったという事例もありました。この場合、給水管の工事については、８日以内であればクーリングオフをすることは可能となりますが、すでに支払いが済んでいる場合は返金に応じない業者もいるため、不審に思ったら、その場では契約せず、また、契約後であっても代金の支払い前に消費生活センターにご相談ください。