

八千代市消費生活センター

令和2年度6月新規相談状況

	当 月 分	前 月 分	年 度 累 計
苦 情	99 件	113 件	323 件
問い合わせ	14 件	12 件	39 件
要 望	0 件	0 件	0 件
計	113 件	125 件	362 件

相談の傾向と被害に遭わないための注意点

6月の相談件数は113件で、そのうち高齢者(65歳以上)からの相談が約3割でした。昨年同月には、架空請求ハガキに関する相談が大量に寄せられましたが、今年度はハガキによる架空請求の相談は減少し、それに代わり封書による架空請求が現れました。

相談件数として多くなっているのが、ネット上の通信販売に関するものです。通販にはクーリング・オフ制度の適用がありません。ネット上の契約は、消費者が業者の広告を見て、表示されている規約等をよく理解し、注文したとみなされてしまいます。しかし、よく読まず、お試しのつもりで注文し、商品が届いた後に高額な契約を結んだことに気づいたというのが、相談の共通パターンなのです。

通販業者の中には、強硬な態度で解約交渉に全く応じない業者や、電話連絡が取りづらい業者もいます。スマホを持つ人が増え、そのスマホが格好の広告媒体であるため、このような通販営業を積極的に行う業者はますます増えるのではないのでしょうか。

通販を利用する場合は、申し込む前に規約をよく理解してから活用しましょう。