

# 八千代市消費生活センター

## 令和2年度 7月新規相談状況

	当 月 分	前 月 分	年 度 累 計
苦 情	91 件	99 件	414 件
問い合わせ	11 件	14 件	50 件
要 望	0 件	0 件	0 件
計	102 件	113 件	464 件

### 相談の傾向と被害に遭わないための注意点

7月の相談件数は102件で、最近では落ち着いた件数になっています。昨年の架空請求ハガキのような特徴的な相談傾向はみられませんが、ネットでの定期購入の相談件数は、昨年から目立って増えています。SNSの画面で「お試し」「モニター価格」など消費者が思わず注視してしまうポップアップ広告を出して、購入画面に誘導するというケースが多くなっています。

スマートフォンの小さな画面では、購入申し込み画面にいたるまでのカラフルな写真やイラスト、口コミなどに比べて、消費者がしっかり理解すべき利用規約(購入条件・返品・解約)の文字は小さく目立ちません。消費者が「高額な定期購入」であることに気づくことは難しくなっています。消費者庁では、このような定期購入がらみのトラブル増加に対応してガイドラインを制定しました。

多くの事業者はこのガイドラインを順守していますが、かえって分かりにくくなり苦情につながる事業者もいます。事業者側は、ガイドラインの順守や、利用規約に書いてあることを理由に解約に応じないのが現状です。総務省の調べでは8割の人がスマートフォンを保有し、いつでもどこでもネットにアクセスできる環境にあります。ポップアップ広告の点滅する大きな購入ボタンをクリックするには、細心の注意が必要です。