八千代市消費生活センター
令和２年度９月新規相談状況

	当　月　分	前　月　分	年　度　累　計
苦　　　情	100件	108件	622件
問い合わせ	11件	10件	71件
要　　　望	0件	0件	0件
計	111件	118件	693件

相談の傾向と被害に遭わないための注意点

９月の相談件数は100件で、インターネットを介した契約の相談が一番多くありました。主に「化粧品」「健康食品」の定期購入が目立っています。また、「出会い系サイト」「オンラインゲーム」など、有料サイトの課金の相談も増えています。不本意な契約に困惑し、解約を希望しても業者と連絡が取れなくなってセンターへ相談があります。センターでも諦めずにあっせんをしていますが、ほとんどの場合、事業者は消費者の**“ミス”**や**“誤解”**を認めてくれません。どんな契約にも必ず**利用規約**があります。それを見逃し申し込むと、契約に従わなくてはなりません。昨年から右肩上がりに増え続けるデジタルコンテンツの相談に歯止めをかけるには、利用者の通信販売に対する理解が必要です。「買い物」「サービスの申込み」＝契約であり、簡単に解約することはできないことを再確認しましょう。その他に、海外からの「送り主の分からない荷物」「発信者の分からない電話」などがありました。「送り主の分からない荷物」は、受け取り拒否などの対応を案内しました。「発信者の分からない電話」は、着信の段階では相手が海外からだとは分からないもので、センターでも過去に事例がなく、意図も分からず、相談員も対応に苦慮しました。携帯電話事業者によると、不用意に着信に応対してしまうと高額な電話代が課される場合があるとのことなので注意してください。