

八千代市消費生活センター

令和 2 年度 1 月新規相談状況

	当 月 分	前 月 分	年 度 累 計
苦 情	73 件	94 件	998 件
問い合わせ	11 件	11 件	111 件
要 望	0 件	0 件	0 件
計	84 件	105 件	1,109 件

相談の傾向と被害に遭わないための注意点

1 月の相談件数は 84 件で、12 月から比較すると約 20%減少しました。相変わらずインターネット通販関連の相談は 30 件と多く、特に 60 歳以上の相談が半数を占めています。「定期購入」が知られるようになり、それとは知らずに契約してしまう相談は減少しました。逆に増加傾向にあるのは、「定期購入」の規定の回数を受け取った後に解約しようと電話を掛けてもつながらないという苦情です。簡単につながらず不安になりセンターへ相談をされていますが、タイミングを逃して解約できなくなる前に、時間帯を変えたりして、辛抱強く電話を掛けてみましょう。解約は簡単ではないのです。

ネット通販では、事業者の利用規約が最優先です。後で「見ていなかったから」と言うのは通用しません。まず「利用規約」を印刷して熟読しましょう。商品の購入はそれからでも遅くはありません。

他に通信事業者が訪問販売で、高齢者に対しインターネットなどに関する周辺機器を十分な説明をせずに契約させ、後で解約トラブルに発展したケースも多々ありました。興味があつて事業者の話を聞くときは、面倒に思っても契約書の隅々まで説明を求めましょう。