

消費生活のトラブルにご注意ください

令和2年度の河内長野市の消費生活相談の状況や相談内容をお知らせします。

令和2年度に寄せられた相談件数は828件で、前年度785件より微増しました。販売方法でみると、コロナ禍でステイホームのため通信販売に関する相談が増加し、特にインターネット通販でのトラブルが目立ちました(図1)。年齢別では60歳以上の割合が全体の約16%、70歳以上の割合は約35%となり、合わせると全体の半数となっています(図2)。

商品・サービス別では次の通りです(図3)。

① 運輸・通信サービス(134件)

最多は電子情報サービスで75件(前年度99件)ですが、2割以上減少しています。そのうちインターネットによる架空請求が19件(前年度45件)、ワンクリック請求は3件(前年度9件)と大幅に減少しています。身に覚えのない請求は無視をしてください。また、スマートフォンの契約に関する相談は11件(前年度20件)でした。他には「パソコンがウィルスに感染している」などと、偽の警告画面を表示させ、有償のソフトウェアを購入させられたり、サポート契約に誘導されるといった相談も寄せられています。慌てて表示の番号に電話せず、ブラウザの強制終了か、再起動などを行い偽警告画面を閉じてください。

② 保健衛生品(72件)

マスクに関する相談が22件寄せられました(前年度2件)。「マスクが売り切れて買えない」「ネット注文したが届かない」「注文した覚えのないマスクが届いた」「購入したマスクが粗悪品」など、さまざまな相談がありました。また化粧品の定期購入に関する相談も多く寄せられました。

③ 教養娯楽品(66件)

新聞購読に関する相談は14件(前年度26件)と前年のほぼ半数になりました。経済的、健康上などの事情で購読が困難になることがあるので、数年先から始まる先付契約や長期間の契約には注意が必要です。訪問販売の場合は契約書を受け取ってから8日間以内であればクーリング・オフが可能です。

④ 食料品(63件)

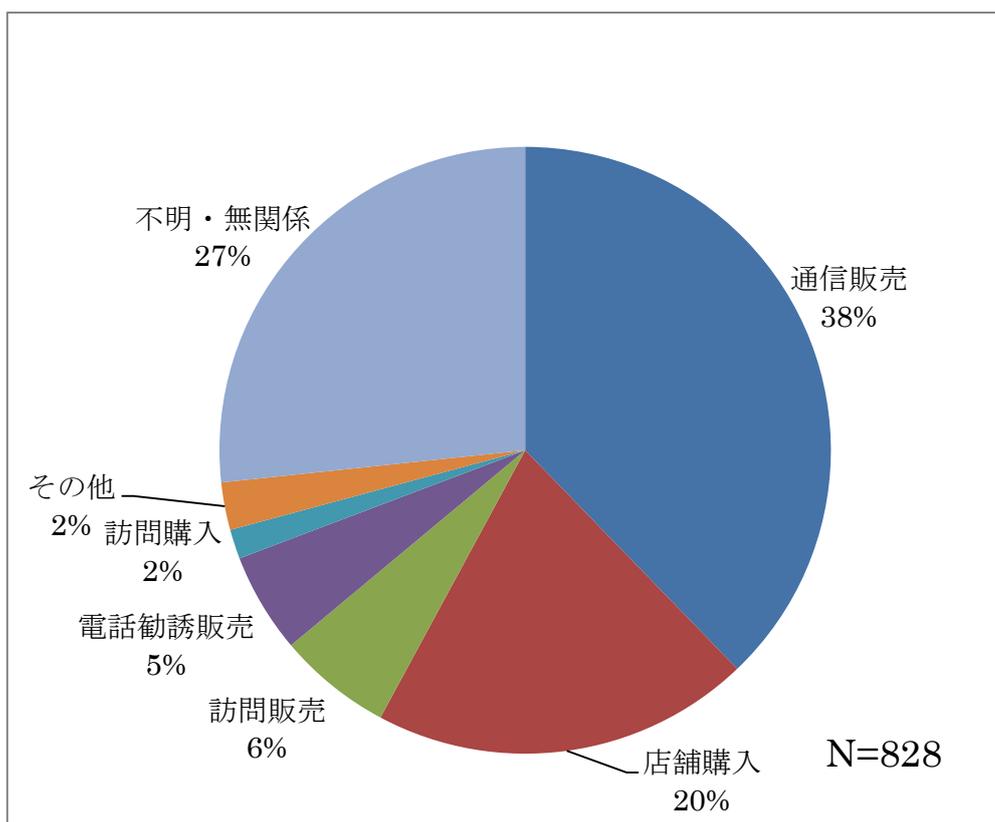
健康食品に関する相談が38件(前年度42件)ありました。「お試し価格という広告を見て注文したが、定期購入になっていた」「解約しようと電話をしても事業者につなが

らない」というサプリメントの定期購入に関する相談が寄せられています。訪問販売や電話勧誘販売と違い、通信販売はクーリング・オフができないので、契約内容をよく確認して申し込んでください。

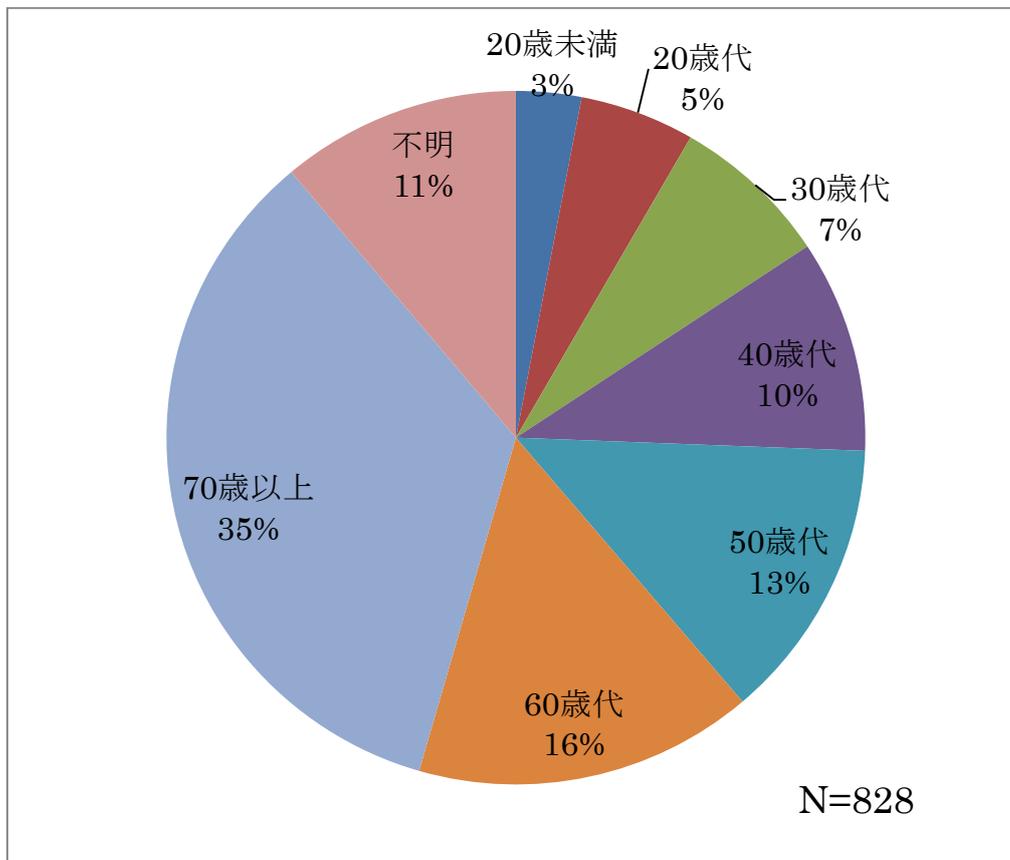
「消費者ホットライン」～いやや(188)泣き寝入り！～
契約、悪質商法、製品やサービスによる事故などの相談は
消費者ホットライン(局番なし188番)までお電話を。

河内長野市消費生活センター 相談電話 0721-56-0700

(図1)販売方法別



(図2)年齢別



(図3)商品・サービス別

