

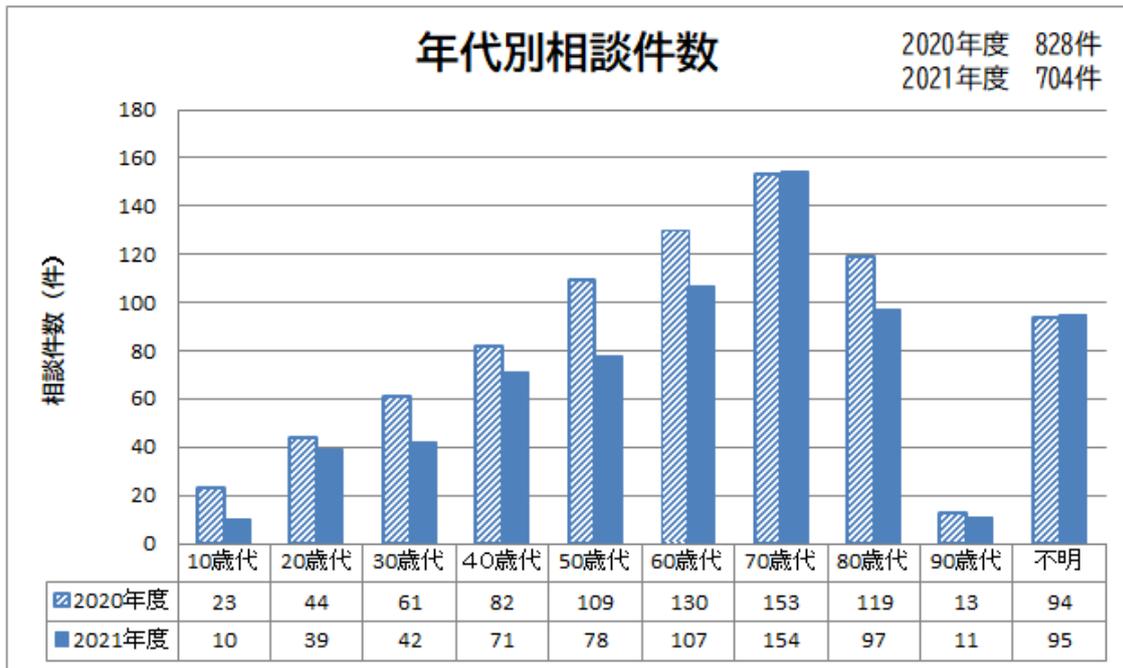
消費生活のトラブルにご注意ください

令和3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3年度に寄せられた相談件数は704件で、前年度828件より124件減少しました。

相談件数は減少していますが、70歳代が154件（前年比ほぼ横ばい）となり60歳代以上の件数が369件で、全相談件数の52.4%です。（図1）

図1



販売購入形態別では次の通りです。（図3、4）

① 通信販売（244件）

全相談件数に対する割合がもっとも高く35%になっています。

特に相談件数が多かったトラブルについてお知らせします。

i) 定期購入

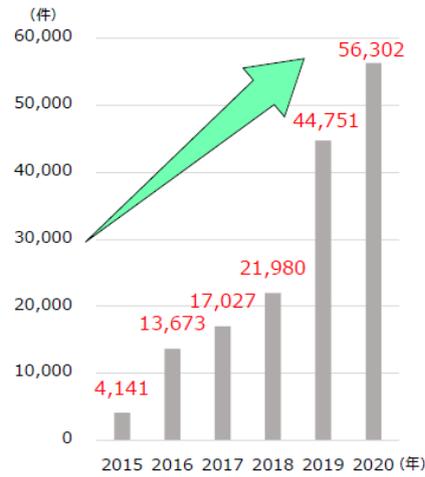
「お試し」のつもりが定期購入だったという相談が

39件でした。

全国的にも増加しており、うちインターネットによるものが9割をしめています。定期購入だとわかって申し込んだ場合でも「いつでも解約可能」と書いてあったのに電話が繋がらない、解約方法が電話やメッセージアプリに限定されており解約手続きがうまくできない、といったトラブルが起きています。（図2）

図 2

「定期購入」に関する消費生活相談件数の推移



2021年1月13日 消費者庁

※PIO-NETに登録された消費生活相談件数
 ※2020年12月31日までに登録された件数

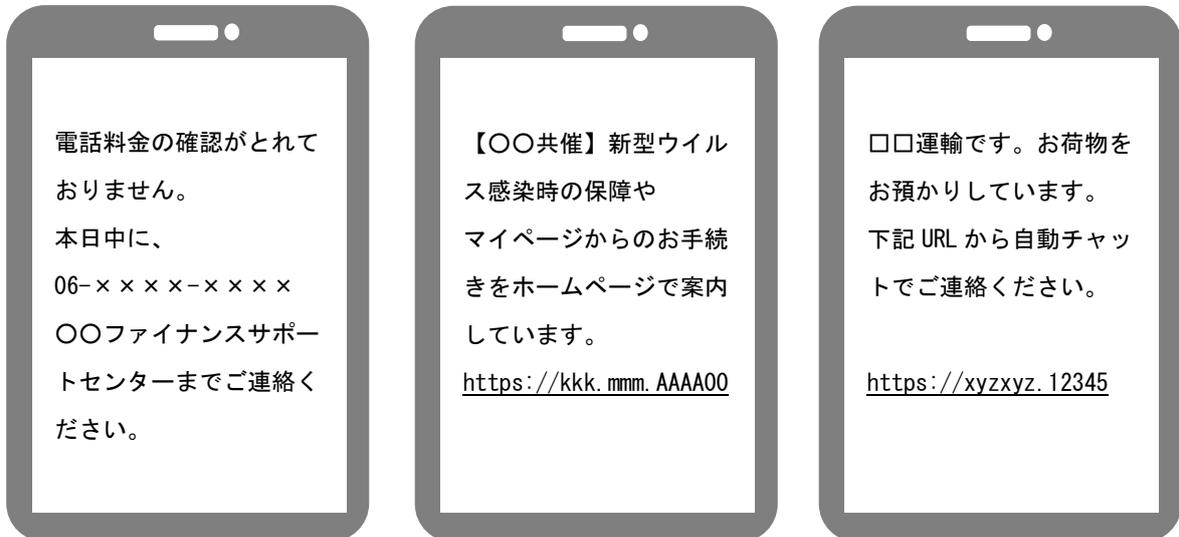
詐欺的な定期購入商法をめぐる状況より

ii) 迷惑メール

迷惑メールに関する相談件数が23件でした。携帯電話会社や大手通販サイトをかたったものなどがあります。メールに記載されている電話番号にかけたり、URLを開いたりしないようにしましょう。

もし、URLを開封してしまっても、個人情報やクレジットカード情報などは入力してはいけません。

不審なSMS（ショートメッセージサービス）例



iii) 偽サイト

「偽サイト」に関するものや「商品が届かない」といった相談が22件でした。新聞、テレビ等で報道されているように、百貨店の名称をかたる偽通販サイトや家電製品や生活雑貨などの公式通販サイトを装うものなど、見分けがつきにくく巧妙化しています。支払い方法が、事前振込しか選べない場合などは、特に注意が必要です。

② 訪問販売（68件）

前年度の50件から増加しています。自粛による行動制限が徐々に緩和された影響がうかがえます。高齢者世帯との接触を控えた影響で、次々販売などの発見が遅れるケースもあります。久しぶりに高齢者世帯に訪れた際、健康食品などが増えていた、自宅をリフォームした形跡があったなどの場合は、まずは家族で話を聞き、心配な場合はセンターにご相談ください。

トイレの不具合や鍵が開かなくなったなどの暮らしのレスキューサービスに関するトラブルが全国的に増えています。事業者の訪問を依頼する前に、費用や作業内容などの契約条件をよく確認しましょう。

自宅への訪問を依頼して契約した場合でもクーリング・オフが可能なことがあります。

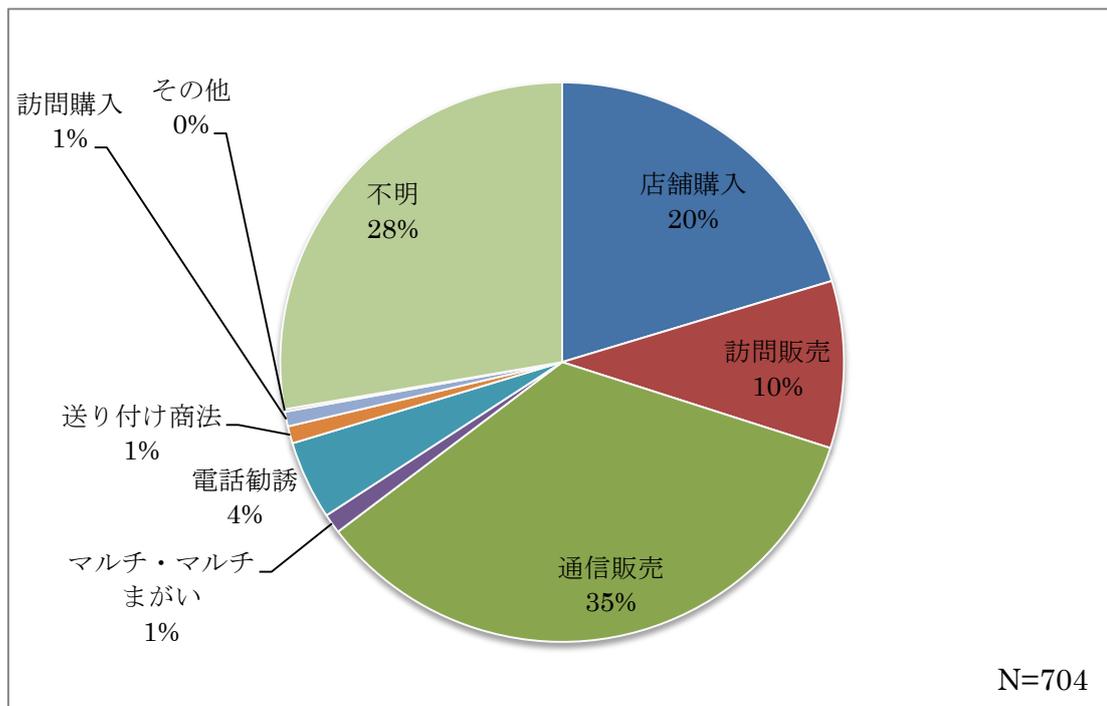
暮らしのレスキューサービスに関する悪質商法にご注意！

https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_transaction_cms203_210831_02.pdf

「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3)販売購入形態別



(図4)

	2021年
店舗購入	143
訪問販売	68
通信販売	244
マルチ・マルチまがい	8
電話勧誘	32
送り付け商法	7
訪問購入	6
その他	1
不明	195
計	704