

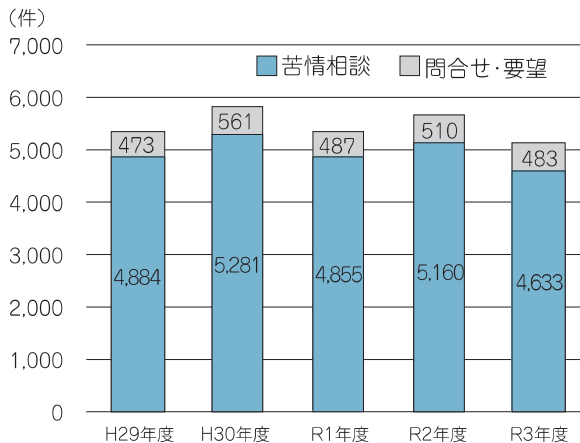


この情報はインターネットでもご覧いただけます▶<http://www.wcac.jp/>

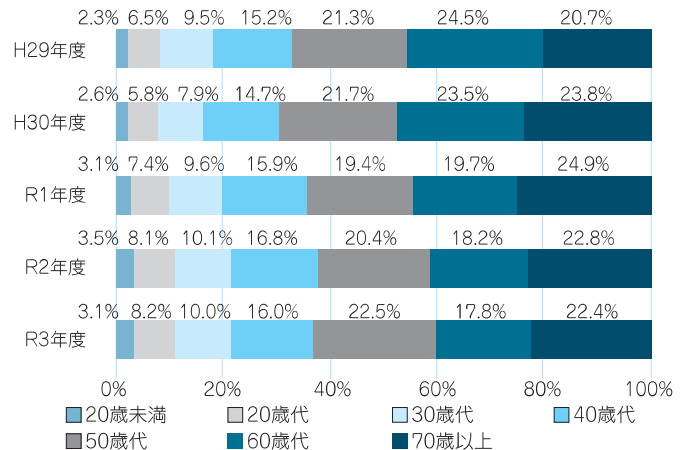
令和3年度和歌山県消費生活センターにおける消費生活相談の概要

1. 化粧品・健康食品の定期購入トラブルなどに関する苦情相談が高水準で推移
2. 20歳代を中心に内職・副業などのもうけ話に関する苦情相談が急増
3. 出会い系サイトなどに関する苦情相談が増加
4. インターネット通販の偽サイトに関する苦情相談が多発
5. 不動産貸借に関する苦情相談が過去10年間で最多

消費生活相談件数の推移



契約当事者年代別割合（苦情相談）



苦情相談の主な内容（商品・サービス分類別）

順位	商品・サービス分類名	R3年度 (件)	R2年度 (件)	増減 (件)	前年度比	具体的な商品・サービス、トラブルの内容
1	化粧品	221	207	+14	+6.8%	意図しない定期購入など
2	健康食品	195	371	▲176	▲47.4%	意図しない定期購入、注文した覚えのないサプリメントなど
3	不動産貸借	165	140	+25	+17.9%	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
4	携帯電話サービス	119	118	+1	+0.8%	格安スマホの契約、携帯電話解約時の違約金など
5	固定通信回線	117	169	▲52	▲30.8%	光回線の解約、プロバイダの変更など
6	工事・建築	106	109	▲3	▲2.8%	屋根や外壁のリフォーム、注文住宅のトラブルなど
7	電気	103	92	+11	+12.0%	電話勧誘・訪問販売による電力会社切替のトラブルなど
8	修理サービス	97	89	+8	+9.0%	家電、建具、小規模家屋の修理など
9	アダルト情報※	95	77	+18	+23.4%	ワンクリック請求など
10	出会い系サイト※	88	66	+22	+33.3%	出会い系サイトやマッチングアプリのトラブルなど

※令和3年度4月全国共通のシステムの運用基準が改定され、新規に追加された項目であり、それ以前の数値については、参考値として記載しています。

お試し1回だけのつもりが・・・ ～多発する定期購入トラブル～

「お試し」「1回だけ」のつもりで、サプリメントや化粧品を申し込んだのに、定期購入になっていたというトラブルが後を絶ちません。そのほとんどがインターネットや SNS で低価格であることを強調する広告を見て定期購入とは気づかず注文してしまい、解約しようと業者に電話をするが、電話が繋がらないといった内容です。

(事例)

インターネットや SNS で「初回特別価格 980 円！」と記載されている広告を見て、ダイエットサプリを1回だけのお試しのつもりで申し込んだ。しかし2週間後、6袋(3か月分)のサプリメントが届き、確認をすると定期購入のコースに申し込んでいたことが分かった。あわてて業者に電話し、解約しようとしたが、何回電話しても電話が繋がらない。このまま、購入し続けなければならないのだろうか。



イラスト 鈴木 薫

(アドバイス)

インターネット通販をはじめとする通信販売には**クーリング・オフ制度はありません**。購入者の都合で返品できるかどうかは、販売サイトに記載されている返品条件の内容によりますので、商品を購入する際は、注文前に販売サイトを隅々まで見て、契約内容をしっかりと確認しましょう。

また「お試し〇〇円」「初回〇〇円」などの安さを強調する販売サイトは、商品が通常価格よりも低価格で購入できることや、ダイエットや筋力アップなどの効果が強調されている一方、定期購入が条件であることなどの契約内容は小さく表示されている場合があります。注意が必要です。

こうした定期購入のトラブル増加を受けて特定商取引法が改正され、令和4年6月1日より事業者は取引における基本的事項について最終確認画面で明確にしなければなりません。購入者が違反した表示により誤認して申し込みをした場合、契約を取り消すことができますので、商品を購入した際は注文画面のスクリーンショットなどの記録を残しましょう。また、トラブルに遭った際は、泣き寝入りをせず、消費生活センターなどに相談しましょう。

◆令和4年4月1日から成年年齢が18歳に引き下げられました◆

18歳、19歳の皆さんは親の同意を得ることなく、様々な契約が一人でできるようになりました。その一方で責任も生じます。トラブルに遭わないために、契約内容を十分理解し、その契約が本当に必要かどうかをよく考えましょう。





風水害に備えよう



これからの季節は、台風や梅雨前線による大雨、洪水、土砂災害などの災害が発生しやすくなります。このような災害による被害を最小限に食い止めるために、風水害対策の正しい知識を身につけ、いざという時に慌てることがないよう、日ごろからの備えと災害時の避難行動を事前に確認しておきましょう。

平常時から備えておきましょう

- ◆ハザードマップから、災害に応じた指定緊急避難場所（命を守るための緊急的な避難場所）を確認しましょう。
- ◆安全な避難経路、避難のタイミングなど取るべき行動を家族で話し合っておきましょう。
- ◆防災ラジオの準備など災害時の情報収集の手段について確認しておきましょう。
- ◆食料・飲料などの備蓄・非常持ち出し品の準備をしておきましょう。
- ◆家の周囲の点検、整備をしましょう。



植木鉢

飛ばされないように屋内に入れましょう

物干しざお

飛ばされないように下ろしましょう

側溝

ごみを掃除しましょう

土のう

水の侵入を防ぐために準備しましょう

雨どい

枯葉などのごみを掃除しましょう

雨戸がない窓

地震対策にも有効な飛散防止フィルムを貼りましょう

- ◆住まいの保険を見直しましょう。

(事例)

マンションの高層階住まいから、転勤で戸建ての平屋に移り住んだ。翌年の台風で平屋は浸水したが、火災保険は高層階にいた頃の契約内容で、水害の特約に入っていないと保険会社に言われた。今の住まいで起こりうる火災保険の内容の見直しを忘れていた。



○過去 60 年に起きた大規模災害の多くは風水災です。「住宅総合保険」という種別の火災保険では、水災も補償される一方、従来型の火災保険では水災が補償されないため、契約している火災保険の内容を確認して必要に応じて見直しをしておきましょう。

○住まいが川から遠くても、下水や用水路から内水氾濫が起きることもあり、高台であっても土石流のリスクがあるため保険の備えは必要です。ハザードマップで周辺の水災リスクを確認しましょう。

○保険料は上昇傾向にあるので、保険料を抑える工夫も有効です。例えば、子育て後の夫婦世帯なら備えたい災害と補償額を再検討し、家財の補償を下げるのも一案です。

金融学習グループを募集しています！



「金融学習グループ」は、暮らしに身近な金融経済や生活設計などを自主的に学ぶためのグループです。子育てサークル、老人クラブ、婦人団体、その他地域の仲間やサークルなど気の合った仲間同士で、豊かな暮らしづくりのために一緒に学習してみませんか？
ご興味のある方は、お気軽に下記問合せ先までお尋ねください。

金融学習グループの概要

サポート内容	学習に役立つ各種資料の提供や貸出(無料) 学習会への講師(金融広報アドバイザー)の派遣 活動経費の一部補助(用途制限あり)	
学習期間	原則として1年間(活動実績に応じて3年間まで延長可)	
人数	原則15名以上	
その他	毎年度末に活動内容について当委員会に御報告いただきます。	

学習テーマ事例

- ◇ 金融経済の基礎知識
- ◇ ライフプランの立て方
- ◇ 教育資金・住宅資金
- ◇ 金融商品のしくみ
- ◇ 家計簿記帳の大切さ
- ◇ 成年後見制度の活用
- ◇ 悪質商法の手口と対処法
- ◇ 公的年金・保険制度
- ◇ 相続・遺言

【問合せ先】和歌山県金融広報委員会(和歌山県消費生活センター内)

〒640-8319 和歌山市手平2丁目1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛8階
TEL 073-426-0298 / FAX 073-433-3904 <https://www.wakayama-kinkou.jp/>

消費者ホットライン



和歌山県PRキャラクター
きいちやん

県やお住いの市町村の消費生活相談窓口などをご案内します。

和歌山県消費生活センター

【相談ダイヤル】 073-433-1551

平日 9:00~17:00
土・日 10:00~16:00 (電話相談のみ)
(祝日、年末年始は休み)

和歌山県消費生活センター紀南支所

【相談ダイヤル】 0739-24-0999

平日 9:00~17:00
(土・日・祝日、年末年始は休み)

和歌山県消費生活センター

〒640-8319 和歌山市手平2丁目1-2
県民交流プラザ和歌山ビッグ愛8階
FAX 073-433-3904



和歌山県消費生活センター紀南支所

〒646-0027 田辺市朝日ヶ丘23番1号
県西牟婁総合庁舎内
FAX 0739-26-7943

