

トピックス (主な内容)

- 消費生活相談情報：P 1・2・3
「巣ごもり消費」トラブルにご注意ください
・コロナリスクが高まる5つの場面
- 消費生活関連情報：P 4
・消費生活教室のお知らせ
・通販の返品特約に注意しましょう
・消費生活川柳 優秀作品発表



消費生活相談情報

「巣ごもり消費」トラブルにご注意ください

新型コロナウイルス感染症拡大により、いわゆる「巣ごもり消費」が増え、インターネット上でお買い物をする「ネット通販」や、「フリマサイト」を利用する人が増えています。今までインターネット通販をあまり利用したことがない人も利用するようになり、未成年から高齢者まで幅広い世代で以下のようなトラブルが起きています。今後も注意が必要です。

トラブル
1

「初回実質0円」のはずが定期購入に！
解約したくても解約できない！

お試しのみを注文したつもりが定期購入の契約になっていて、「簡単に解約できない」「解約の電話が繋がらない」というトラブルが多数寄せられました。

注文したときの広告画面が分かりにくかったと主張しても、証拠となる注文時の画面が見つからず、交渉が難航する場合がありますのも特徴。「注文した覚えがない」と支払わないでいると、後から延滞金を含めた請求が、弁護士から届くケースもあります。

初回限定90% OFF
初回500円 送料無料
今すぐモニターに参加する

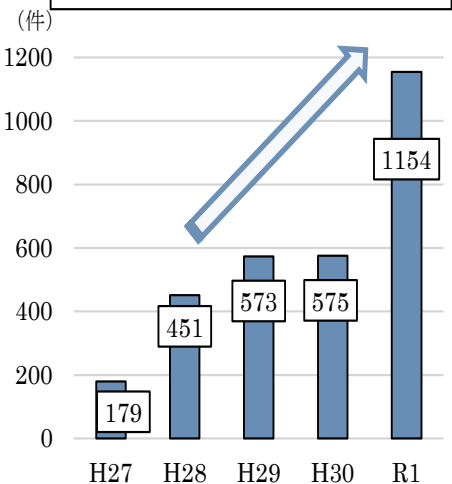
ロコミ ランキング
お客様満足度
No.1

申し訳ございません。注文殺到により
在庫が大変少なくなっています

ロコミ評価
★★★★★ (4.98)

ネット広告の例

「お試しのつもりが定期購入」
トラブルに関する相談推移



トラブル
2

- ・ ネット通販で購入した商品が届かない！
- ・ 連絡しようとしても連絡がとれない！

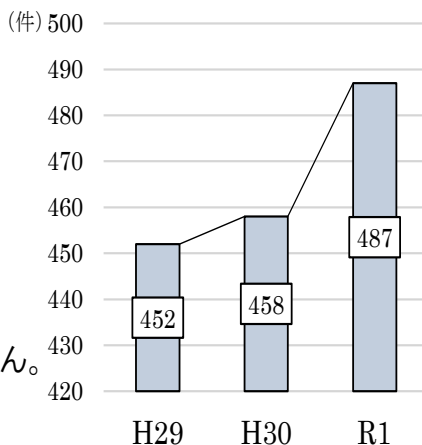
「所在地や連絡先がはっきりしない」「問い合わせがメールのみ」といったサイトの場合、**連絡がとれなくなるとお金を取り戻すのは困難です。**

流出してしまった個人情報は取り戻すことはできませんので、不審な電話やメール、郵便物に注意したり、変更できる情報は変更するなど自衛する他ありません。

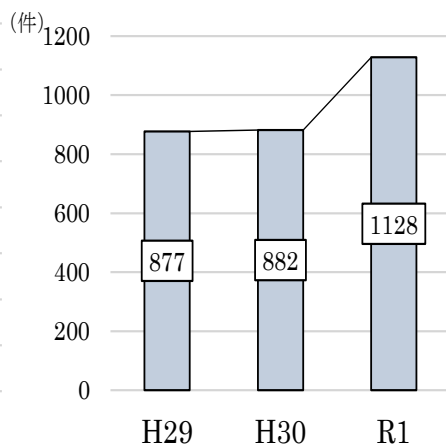
クレジットカード番号を入力した場合は、**必ず月々の請求明細を**

確認したり、カード会社へ相談しましょう。 ネット上で個人情報を入力する際は慎重に！

過去3年間のインターネット通販「商品未着」に関する相談推移



過去3年間のインターネット通販「連絡不能」に関する相談推移



トラブル
3

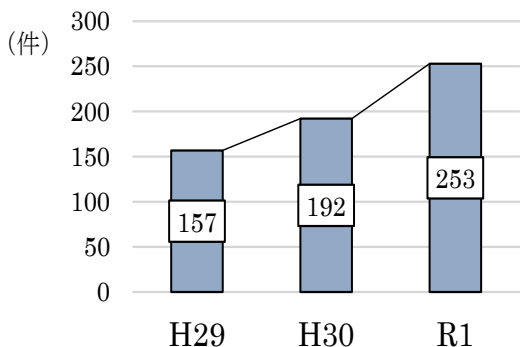
- ・ フリマサイトで受取通知をしてもらえない
- ・ 不本意な低評価がついた
- ・ 偽物が届いた etc..

フリマサイトやSNSによる個人間取引(CtoC)の場合、購入側だけではなく出品側が被害にあうケースもあるのが特徴です。

個人間取引は消費者保護ルールは適用されませんので、当事者間での解決が原則です！

リスクも考えた上で利用することが大切です。

「個人間売買」に関する相談推移



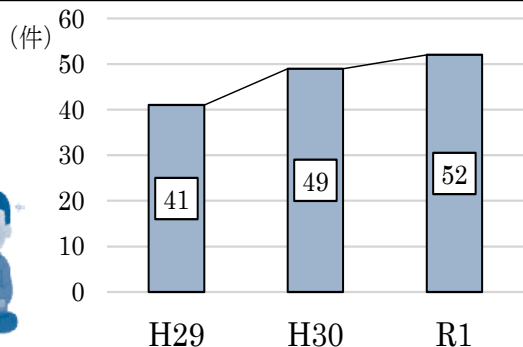
トラブル
4

- ・ 動画配信サービスを無料期間内に解約したのに請求が続いている
- ・ 解約できない

月額費用を払えば見放題の動画配信サービスなど、サブスクリプションサービスの場合、「初月1か月間の無料期間終了前に解約していたはずなのに、毎月料金が引き落とされていた」といった相談が寄せられています。

カードの請求明細は毎月チェックしましょう！

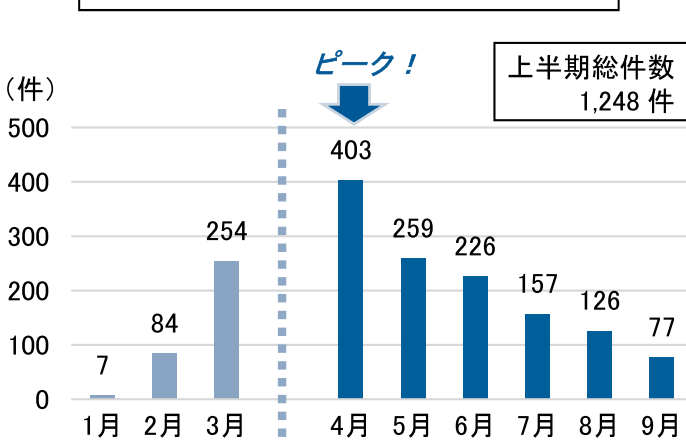
「映画配信サービス」に関する相談推移



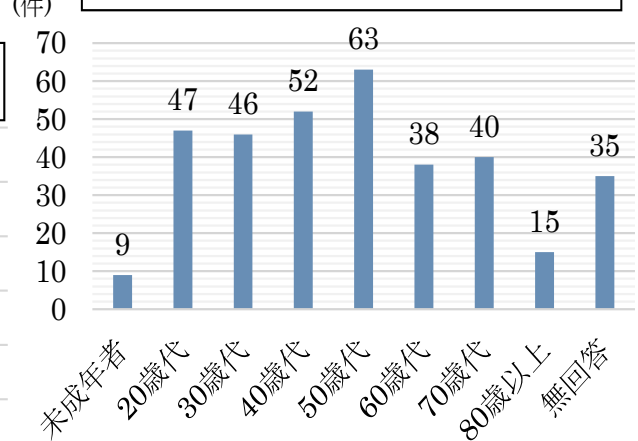
新型コロナウイルス関連の相談

「注文した覚えのないマスクが届いた」「旅行や結婚式のキャンセル費用」「スポーツジムや習い事の解約・費用」などの相談が多く寄せられました。

月別相談件数



年代別相談件数



注意!!

コロナリスクが高まる「5つの場面」

～「新型コロナウイルス感染症対策分科会」の提言より抜粋～

このような5つの感染リスクが高まる場面が、生活の中に潜んでいないか、よく考えてみましょう!

場面① 飲酒を伴う懇親会等

- ・飲酒の影響で気分が高揚すると同時に注意力が低下する。また、聴覚が鈍麻し、大きな声になりやすい。
- ・特に敷居などで区切られている狭い空間に、長時間、大人数が滞在すると、感染リスクが高まる。
- ・また、回し飲みや箸などの共用が感染のリスクを高める。



場面② 大人数や長時間におよぶ飲食

- ・長時間におよぶ飲食、接待を伴う飲食、深夜のはしご酒では、短時間の食事に比べて、感染リスクが高まる。
- ・大人数、例えば5人以上の飲食では、大声になり飛沫が飛びやすくなるため、感染リスクが高まる。



場面③ マスクなしでの会話

- ・マスクなしに近距離で会話をすることで、飛沫感染やマイクロ飛沫感染での感染リスクが高まる。
- ・マスクなしでの感染例としては、昼カラオケなどでの事例が確認されている。
- ・車やバスで移動する際の車中でも注意が必要。



場面④ 狭い空間での共同生活

- ・狭い空間での共同生活は、長時間にわたり閉鎖空間が共有されるため、感染リスクが高まる。
- ・寮の部屋やトイレなどの共用部分での感染が疑われる事例が報告されている。

場面⑤ 居場所の切り替わり

- ・仕事での休憩時間に入った時など、居場所が切り替わると、気の緩みや環境の変化により、感染リスクが高まることがある。
- ・休憩室、喫煙所、更衣室での感染が疑われる事例が確認されている。

■詳しくは厚生労働省ホームページでご覧いただけます。<https://www.mhlw.go.jp/index.html>

令和3年2月25日に実施予定だった消費生活教室（緑公会堂）について、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止させていただきます。

消費生活情報

通信販売の「返品特約」に注意しましょう！



通信販売にはクーリング・オフ制度の適用がありません。注文して届いたものがイメージと違ったり、サイズがあわなかったり、購入を後悔することも考えられます。その場合、返品ができるかどうかは販売している事業者の定める返品特約（返品条件）に従うことになります。

ただし、返品特約がない場合は、商品を受け取った日を含み8日以内であれば返品できますが、その返品費用は消費者の負担になります。

「無料」や「格安」といった言葉につられて安易に購入を決めるのではなく、「定期購入」が条件になっていないか、「解約」や「返品」ができるかどうかなど、よく確認してから申し込むようにしましょう。

令和二年度
消費生活川柳
優秀作品発表

【最優秀作品】

- よく読まず 次へクリック 落とし穴 (貯虎)
- 点検です 疑う気持ちと 断る勇氣 (のりぞう)

【優秀作品】

- 家電（いえでん）は 留守電なるまで 出ないかな (イズミン)
- イー話？ 実は相手に イイ話！ (にしどん)
- 食品ロス 地球も財布も 嘆いてる (猫原 えみ)
- 自分流 ロスとエネとで 足るを知る (小宮 禎夫)

☆募集期間
令和二年七月一日～十月三十一日

たくさんのご応募をいただき
ありがとうございました

ご注意！

柔軟剤の強いにおいで体調不良に！

近隣の世帯から漂ってくる強いにおいで、頭痛や吐き気、めまいなどの体調不良を起こして困っているという相談が寄せられています。自分には快適なおいでも、強すぎる場合には、不快に感じられたり、体調を崩してしまうこともあります。商品選択の際には、パッケージの香りの強さの目安などを参考にしましょう。

投稿作品の中から！

消費生活川柳で寄せられた作品のうち、最優秀作品については、川柳タオルに掲載し広くPRする予定です。

昨年度の川柳タオル