

横浜市消費生活総合センター

「消費生活相談の動向 2020」を発行 「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。

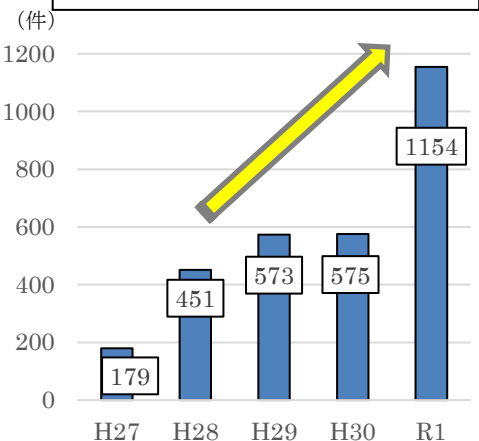
トラブル 1 「初回実質0円」のはずが定期購入に！ 解約したくても解約できない！

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、交渉が難航する場面が多いのも特徴。「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。(添付資料 p.2)



「お試しのつもりが定期購入」トラブルに関する相談推移



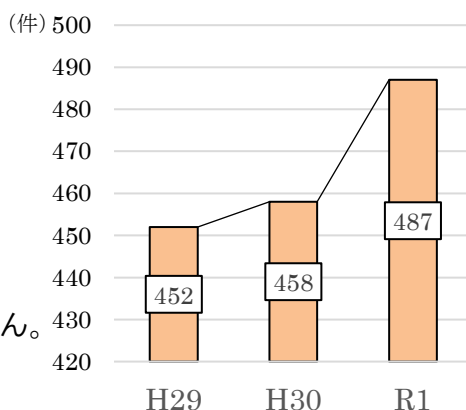
トラブル 2 ・ ネット通販で購入した商品が届かない！ ・ 連絡しようとしても連絡がとれない！

「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。**

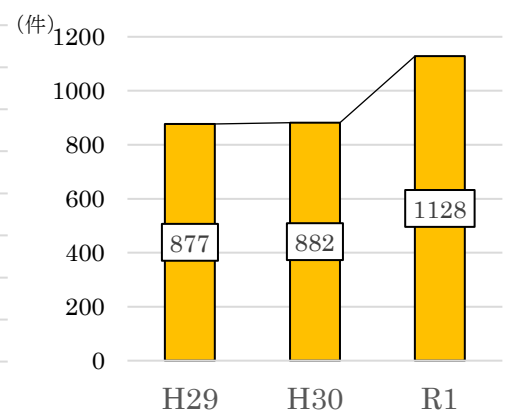
流出してしまった個人情報は取り戻すことはできませんので、不審な電話やメール、郵便物に注意したり、変更できる情報は変更するなど自衛する他ありません。

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。**

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



ネット上で個人情報を入力する際は慎重に！

裏面あり

トラブル

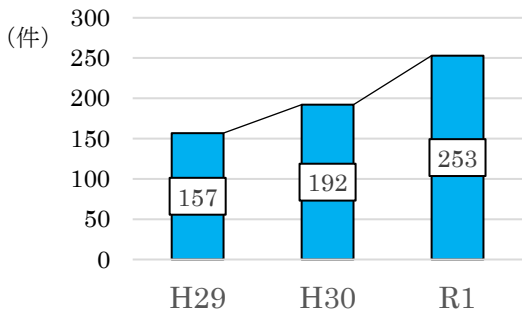
3

- ・フリマサイトで受取通知してもらえない
- ・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

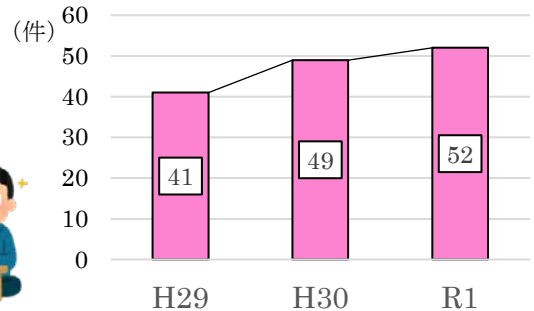
4

- ・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

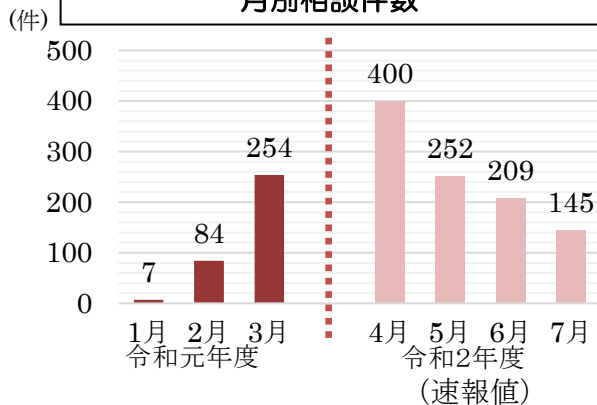


新型コロナウイルス関連の相談

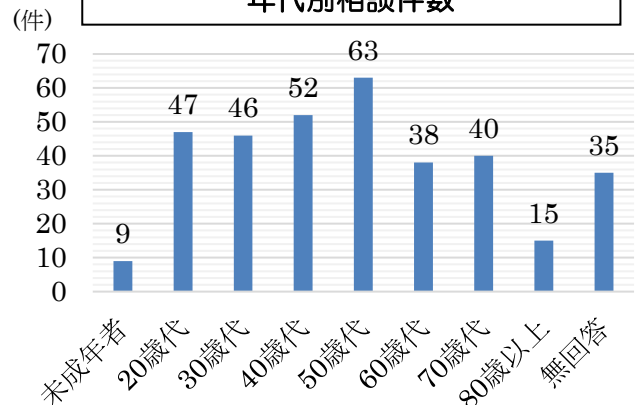
新型コロナウイルス関連の相談がピークだった時期の分析データを「本編 p24※下記参照」に掲載しています。(下記グラフは本編からの抜粋です。)

「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



添付資料 「消費生活相談の動向 2020」【概要版】

横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談（令和元年度実績 21,797 件）について、分析を行いました。今年度は「巣ごもり消費と消費生活トラブル」について特集しています。

※【本編】とともに横浜市消費生活総合センターホームページからダウンロードできます。

URL : <https://www.yokohama-consumer.or.jp/publish/analysis/detail1278.html>

お問合せ先

経済局消費経済課長

津留 玲子

Tel 045 - 671 - 2573

横浜市消費生活総合センター長

大澤 吉輝

Tel 045 - 845 - 5708