

トピックス (主な内容)

- 消費生活相談情報：P 1・2
・令和2年度 消費生活相談の傾向
・特徴的な相談事例
- 消費生活関連情報：P 3
・食品ロスを減らしましょう!
- 消費生活教室のお知らせ：P 4
・高齢者トラブル110番を実施します他

消費生活相談情報

令和2年度 消費生活相談の傾向

「巣ごもり消費」でネット通販トラブルが多発

～屋根の点検商法も増加～

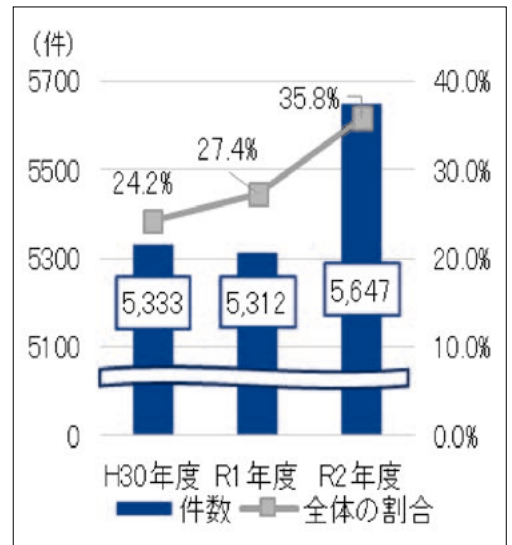


昨年度は新型コロナウイルス感染症に関連した相談が多く寄せられ、中でも「巣ごもり消費」によるインターネット通販でのトラブルが多くみられました。

インターネット通販に関連した相談は5,647件で、令和元年度より6.3% (335件) 増えています。

インターネット通販をはじめ通信販売ではクーリング・オフ制度はなく、返品・解約の可否等は、原則、事業者が定めているルールに従うことになりますので、注文をする際には広告内容をしっかり確認しましょう。

【インターネット通販の相談件数】



〈全体概況〉

センターの消費生活相談受付件数は 16,819件

(うち電話等による苦情相談・問合せは15,764件)

★年代別では未成年者～50歳代の割合が増加

★40歳代、50歳代の第1位に健康食品 (下表参照)

【年代別上位3品目 商品・役務別件数】

〈単位：件〉

順位	未成年者	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	
1	デジタルコンテンツ		不動産賃借	健康食品		商品一般		工事・建築	
	139	232	170	172	264	182	218	149	
2	健康食品	不動産賃借	デジタルコンテンツ						商品一般
	62	152	170	157	189	174	158	97	
3	他の化粧品	健康食品		不動産賃借	商品一般	健康食品	工事・建築	健康食品	
	45	90	89	142	174	117	109	64	

【国民生活センターの商品・役務別分類より】

- デジタルコンテンツ…内容が不明なサイト利用料の(架空)請求メール「デジタルコンテンツ一般」や、「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」「オンラインゲーム」等に関するもの
- 不動産賃借…賃貸住宅退去時の修繕費等に関するもの
- 健康食品…酵素食品、高麗人参茶などの定期購入等に関するもの
- 商品一般…商品の特定が出来ない相談や、身に覚えのない架空請求(はがき)等に関するもの
- 工事・建築…屋根工事・増改築工事・衛生設備工事等に関するもの
- 他の化粧品…化粧石鹸、歯磨き粉、香水、マニキュア等

令和2年度 特徴的な相談事例

①インターネット通販関連のトラブル



5日前、スマホの広告で「初回お試し500円。いつでも解約できる」というダイエットサプリを見つけたので注文した。2日後に商品が届き中身を確認したところ、同封されていた書面に「2回目は4か月分で16袋を届けます。総額4万円」と書かれていて定期購入だと気づいた。私が申し込んだ画面はすでに見ることができないし、保存もしていない。

いつでも解約できると書かれていたが、事業者には規約にあるように2回目を受け取り、支払い後でないと解約できないと言われた。初回のみで解約できないのか。(40歳代 女性)

【アドバイス】



はまのタスケ

インターネット通販をはじめ通信販売ではクーリング・オフ※制度はなく、返品・解約の可否等は、原則、事業者が定めているルールに従うことになります。

定期購入契約については、最終確認画面に「最低購入回数」や「支払い総額」の表示をするよう、特定商取引法で定められています。

商品を注文する際には、定期購入が条件となっていないか、解約・返品できるかどうか解約・返品できる場合の条件などをしっかり確認することが大切です。

また、最終確認画面を印刷したり、スクリーンショットを撮るなどして、契約内容を記録しておきましょう。

※クーリング・オフ：訪問販売や電話勧誘販売など不意打ち性のある勧誘で契約した際、冷静に考え直す時間を与え、一定の期間内であれば無条件で申し込みの撤回や契約の解除ができる制度。

②屋根の点検商法関連のトラブル



先週、近所で工事をすると事業者が挨拶に来た際、「お宅の屋根瓦がずれている。無料で見よう」と言われ依頼した。点検後、補強工事が必要だと言うので見積もりをもらったところ、数日後に350万円の見積もりを持ってきたので契約を結んだ。工事初日に更に工事が必要と言われ、総額580万円と高額な契約になってしまった。解約したい。(60歳代 男性)

【アドバイス】

「無料で点検してあげる」と言われお願いしたら、修理が必要だと言われ高額な屋根工事の契約を結んでしまったという相談が寄せられています。在宅時間が増えていますが、突然の来訪者には注意が必要です。その場で契約はせず、工事が必要である場合には、まずは複数社で見積もりを取り比較するなど、慎重に判断するようにしましょう。



食品ロスを減らしましょう！

「食品ロス」とは、食べられるのに捨てられてしまう食品のことです。

令和元年10月1日に「食品ロスの削減の推進に関する法律」が施行されました。

この法律は、食品ロスの削減に関し、国、地方公共団体の責務等を明らかにするとともに、基本方針の策定その他食品ロスの削減に関する施策の基本となる事項を定めること等により、食品ロスの削減を総合的に推進することを目的としています。

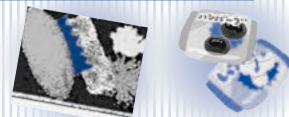
日本では、「食品ロス」が年間約600万トン発生しています。

※平成30年度推計（農林水産省・環境省）

食品ロスの約半分は家庭から発生しています！

お店で買った食品には安全においしく食べられる期間があり、袋や容器に「消費期限」か「賞味期限」のどちらかが表示されています。その違いを知って、家の冷蔵庫の中にある食品の表示をよく見て、いつまで食べられるか確かめるようにすれば、食べ物をむだにってしまうことはありません。

消費期限と賞味期限のちがいは？



★消費期限とは、この「年月日」まで「安全に食べられる期限」「過ぎたら食べない（飲まない）ほうがよい期限」です。

お弁当、サンドイッチ、生めん、ケーキなどいたみやすい食品に表示されています。

★賞味期限とは、この「年月日」まで「品質が変わらずにおいしく食べられる期限」のことです。

スナック菓子、カップめん、チーズ、かんづめ、ペットボトル飲料など、消費期限を表示している食品に比べていたみにくい食品に表示されています。

期限の違いを
チェックしましょう

チェック
してから



期限内に食べられる分を
買うようにしましょう！

※消費期限や賞味期限は、未開封の状態、保存方法に表示されている方法で保存した場合の期限ですので、開封後や決められた方法で保存していない場合には、期限が過ぎる前であっても品質が劣化していることがあります。

また、災害用に備蓄している食品は、期限が切れるまでうっかりそのままにしていまいがちです。定期的に期限が切れていないかを確認し、期限が近いものを消費して入れ替えていくように心がければ、食品ロスを減らすことができます。

消費生活教室のお知らせ

開催日	テーマ	講師	定員
8月27日(金) 13:30~15:30 (開場13:00) 参加費無料	《港南区役所共催》 遺産と相続と遺言書の話 ~もしものときに備えて 知っておきたい基礎知識~	神奈川県弁護士会 弁護士 山本 安志	200名
【会場】港南公会堂 ホール(港南警察署隣)(港南区港南中央通り10-1) 【交通】市営地下鉄「港南中央」駅下車、徒歩約1分			
9月28日(火) 14:00~16:00 (開場13:30) 参加費無料	《瀬谷区役所共催》 インターネット・スマホ(携帯電話)の落とし穴 ~サイト・メール・広告に潜む 素顔なき悪意~	特定非営利活動法人NPO 情報セキュリティフォーラム 廣瀬 由美	40名
【会場】瀬谷区役所 5階 会議室 (瀬谷区ニツ橋町190) 【交通】相鉄線「三ツ境」駅下車、徒歩約10分			
10月20日(水) 13:30~15:30 (開場13:00) 参加費無料	《港北区役所共催》 不当・架空請求トラブルにあわないために ~ハガキやメール等に潜む狡猾な手口とは~	東京経済大学現代法学部 教授・弁護士 村 千鶴子	40名
【会場】大倉山記念館 ホール (港北区大倉山2-10-1) 【交通】東急東横線「大倉山」駅下車、徒歩約7分			

※新型コロナウイルス感染症による参加者の健康被害などを考慮し、中止・延期等になる場合があります。参加される際には、事前に下記問い合わせ先に開催状況の確認をお願いします。

【対 象】横浜市内に在住・在勤・在学の方

【申込方法】事前の申込みは不要です。当日、直接会場にお越しください。先着順です。

【問 合 せ】「消費生活教室」担当 電話：845-5640 F A X：845-7720



高齢者トラブル110番を実施します！

悪質商法などによる高齢者被害の未然防止と早期解決のため、次のとおり特別相談を実施します。

【日時】9月14日(火)~16日(木)
9:00~18:00

【相談方法】電話・FAX・来所(面談相談は事前予約制)

【相談専用電話】電話：845-6666 FAX：845-7720



週刊はまのタスケ・メール、ツイッター登録受付中！

毎週定期的にお届けしています。悪質商法被害の未然防止に、ぜひお役立てください。詳しくはセンターホームページでご紹介しています。パソコンやスマホでぜひご登録をお願いします！



物価に関する問合せは ◎県物価ダイヤル 県消費生活課 企画グループ 電話：312-1121(代)
◎総務省統計局 消費者物価指数 <https://www.stat.go.jp/data/cpi/sokuhou/tsuki/index-z.html>



横浜市消費生活総合センター

〒233-0002 横浜市港南区上大岡西 1-6-1 ゆめおおおかオフィスタワー 4F・5F 電話:045-845-5640 FAX:045-845-7720

作成：公益財団法人横浜市消費者協会(指定管理者) 発行日：7月25日

ホームページ <https://www.yokohama-consumer.or.jp> ツイッター @yokohamasyouhi



QRコード