

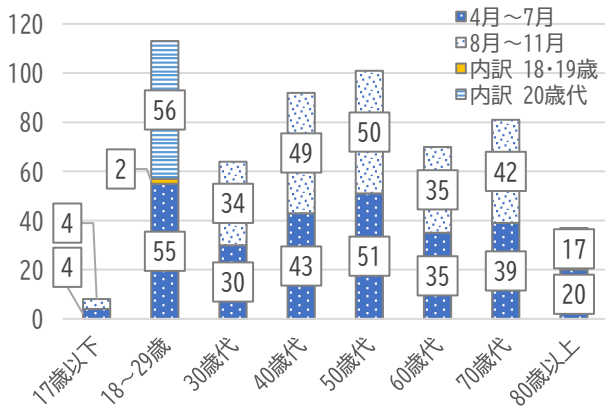
鶴見区 消費生活相談情報<速報値>

～令和5年1月 新春号～

◇消費生活相談件数

	8月～11月	4月～7月	増▲減	【増減率】
鶴見区	302	289	13	4.5%
市内全体	4,978	4,877	101	2.1%

◇年代別件数



◇主な契約のきっかけ別件数

	8月～11月	4月～7月
SNS SNSをきっかけとして商品やサービスの勧誘等をするもの。	27	24
定期購入 一定の金額を払うことで定期的に商品を購入する契約。	24	30
点検商法 点検と称して来訪し「工事をしないと危険」等事実と異なることを言って商品やサービス等を契約させる商法。	8	9
電話勧誘 電話で商品やサービスの勧誘等をするもの。	32	21

◇商品・役務別ランキング

1位	エステサービス	24	2年間通い放題の脱毛エステの契約をした。契約時にはいつでも通えると言われたのに、予約がとれず思ったように利用できない。嘘の説明を信じて契約したので取り消したい。
2位	化粧品	19	SNSの広告を見ていつでも解約できる1セット500円の美容パックを注文した。1週間後に2回目の3セットが届き、請求額は3万円だった。2回目が高額だと思わなかったので返品したい。
3位	商品一般	15	聞き覚えのない会社から、クレジットカード未払い分の支払いを求める文書が届いた。利用日は10年以上前であり覚えもなく、これまで請求を受けたこともない。どう対処したらよいか。
4位	工事・建築	14	高齢の親の自宅を訪問したところ、カレンダーに工事業者訪問の予定が書き込まれていた。屋根の工事を行うようだが、本人はよく覚えておらず、不安なので訪問を断りたい。
5位	修理サービス	12	トイレが詰まってネットで見つけた事業者に来てもらった。広告では数百円～との記載だったが、作業終了後に修理代として16万円の請求を受けた。納得できない。
5位	役務その他サービス	12	パソコンのメールが受信できなくなり質問サイトを利用した。1回の利用で500円だと思っていたが、その後毎月月会費が請求されていることに気がついた。解約し返金してほしい。

通販サイトのココを見て！

- 特定商取引法に基づく表記 -

SNSやネットを閲覧中に表示された広告を見て商品を購入したが届かない等、通信販売に関する相談が依然として多く寄せられています。通信販売では広告において一定事項を表示することが義務付けられており、多くのサイトでは特定商取引法に基づく表記というページで掲載しています。特に初めて注文するサイトでは隅々までよく見て不審な点がないか確認するようにしましょう。

- 特定商取引法に基づく表記
- 販売事業者の名称・住所・電話番号
 - 代表者
 - 商品の販売価格
商品代金以外の必要金額
 - 支払方法の時期・支払方法
 - 商品の引渡時期
 - 注文の取消・返品・交換について

実在しますか？

クレジットカードがあっても
実際の購入時には代引きや振り込み
しか選択できない時は要注意です！



こちらもチェック★
消費者庁 > インター
ネット通販トラブル



※特定商取引法に基づく表記という
表現をしていないサイトもあります

今年度の特徴

エステサービス
でのトラブル急増！

脱毛エステなどの契約は
長期間かつ高額となるもの
も少なくありません。
・健康上のリスク
・今後通えなくなるリスク
・事業者が倒産するリスク
も考えて契約時には慎重
に判断するようにしま
しょう。



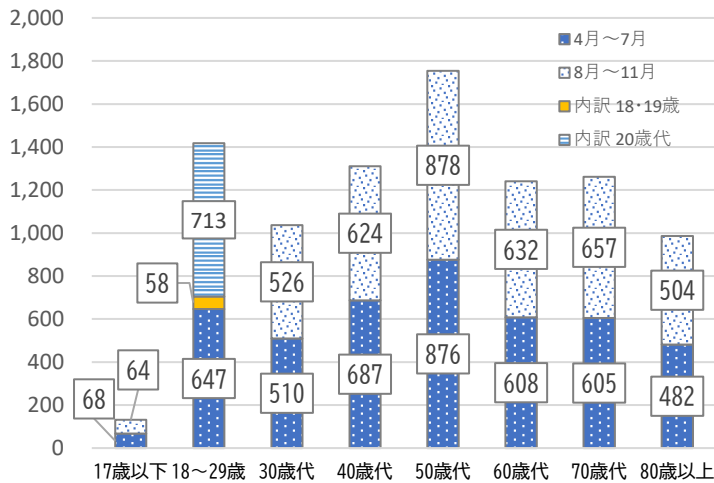
◇消費生活相談件数

	8月～11月	4月～7月	増▲減	【増減率】
市内全体	4,978	4,877	101	2.1%

◇相談件数月別内訳



◇年代別件数



◇主な契約のきっかけ別件数

	8月～11月	4月～7月
SNS SNSをきっかけとして商品やサービスの勧誘等をするもの。	394	395
定期購入 一定の金額を払うことで定期的に商品を購入する契約。	376	433
点検商法 点検と称して来訪し「工事をしないと危険」等事実と異なることを言って商品やサービス等を契約させる商法。	139	109
電話勧誘 電話で商品やサービスの勧誘等をするもの。	312	283

◇商品・役務別件数 年代別上位5位

順位	17歳以下	18～29歳	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
1位	インターネットゲーム 29	エステサービス 251	エステサービス 50	不動産貸借 31	化粧品 59	化粧品 60	化粧品 64	工事・建築 67
2位	化粧品 5	不動産貸借 46	不動産貸借 49	化粧品 28	商品一般 41	商品一般 44	商品一般 54	商品一般 40
3位	健康食品/アダルト情報/異性交際関連サービス/パーマ 各 3	役務その他サービス 33	化粧品 17	商品一般 21	工事・建築 36	工事・建築 34	工事・建築 38	役務その他サービス 26
4位	健康食品/アダルト情報/異性交際関連サービス/パーマ 各 3	異性交際関連サービス 24	商品一般 15	役務その他サービス 20	不動産貸借 34	役務その他サービス 30	役務その他サービス 30	健康食品 23
5位	健康食品/アダルト情報/異性交際関連サービス/パーマ 各 3	金融コンサルティング 18	インターネット接続回線/役務その他サービス 各 14	エステサービス 19	健康食品 28	健康食品 20	健康食品/携帯電話サービス 各 22	化粧品/修理サービス 各 18

発行元:横浜市消費生活総合センター
 電話相談受付 ☎045-845-6666
 平日9時から18時/土曜・日曜9時から16時45分

商品一般・・・商品の特定ができない相談や、身に覚えのない架空請求等に関するもの
 不動産貸借・・・賃貸住宅退去時の修繕費等に関するもの
 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
 金融コンサルティング・・・投資で簡単に儲かる方法を教える情報商材等に関するもの
 異性交際関連サービス・・・出会い系サイト・アプリに関するもの
 役務その他サービス・・・有料質問サイトや偽警告から誘導されたウイルス除去サービス等に関するもの