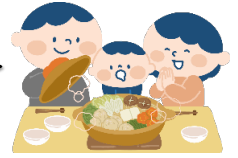
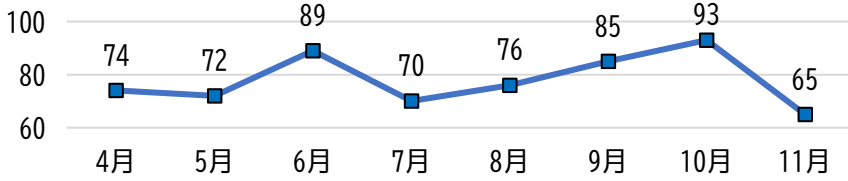


鶴見区 消費生活相談情報<速報値>

～令和6年1月 新春号～

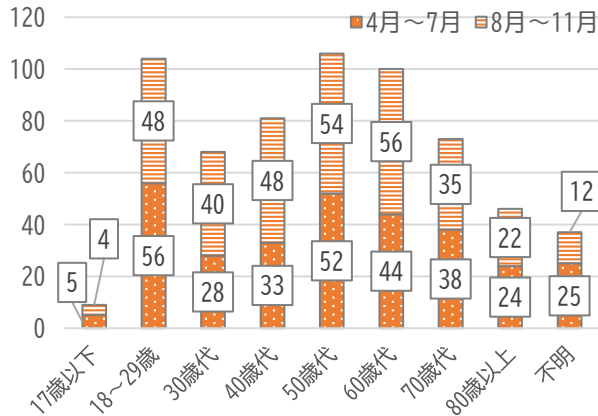


◇消費生活相談件数

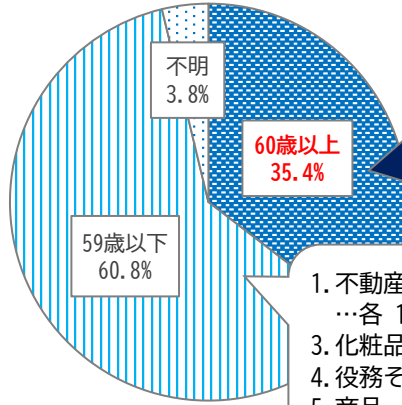


今年度累計
624

◇年代別件数



◇60歳以上に多い相談（令和5年8月～11月受付分）



- 化粧品…23件
- 工事・建築…11件
- 商品一般/
修理サービス…各 5件
- インターネット接続回線/
役務その他サービス…各 4件

- 不動産貸借/エステサービス…各 15件
- 化粧品…12件
- 役務その他サービス…10件
- 商品一般…8件

◇商品・役務別ランキング（令和5年8月～11月受付分）

1位	化粧品	35	「くすみが取れる洗顔料」という広告を見て注文した。1回限りだと思っていたがすぐに2回目が届き、定期購入になっていたことが分かった。定期購入を申し込んだ覚えはないので、返品したい。
2位	不動産貸借	18	賃貸マンションの浴室乾燥機が故障した。管理会社に修理を依頼しているが、なかなか修理してくれない。早急に修理してほしいし、浴室乾燥機が使えない期間について家賃の減額を求めたい。
2位	工事・建築	18	高齢の父が来訪した事業者者に勧められ、屋根工事の契約をしたようだ。すぐにクーリング・オフを通知したが、事業者から連絡がなく不安だ。また他に2件の工事契約をしていて、既に支払ってしまっていた。
4位	エステサービス	15	2年前、エステサロンで2年間の脱毛エステを契約した。その後なかなか予約が取れないので、10か月前に中途解約を申し入れた。返金されると言われたが、いまだに返金されず、連絡も取れない。
4位	役務その他サービス	15	PCに「ウイルスに感染した」と警告画面が出た。慌てて記載の電話番号にかけたところ、ウイルスを駆除するための費用をギフトカードで支払うよう言われ、ギフトカードの番号を伝えてしまった。

◇相談事例



来訪した事業者に売るつもりがなかった貴金属を強引に買い取られた！

なんでも
買い取ります！

事業者が自宅に来て物品を買い取る、いわゆる「訪問購入」に関する相談が増えています。

訪問購入は特定商取引法で規制され、事業者が守らなければならないルールが定められています。



不招請勧誘の禁止： 事業者は突然訪問して買い取りを勧誘してはいけません。

※なお事業者が営業所で勧誘の電話をすることについては規制がありません。



氏名等の明示： 事業者は勧誘に先立って①事業者の氏名・名称、②目的が物品購入の勧誘であること、③購入しようとする物品の種類を明らかにする義務があります。



威迫・困惑： 長時間居座って契約を迫ったり、大声を出して脅してはいけません。



書面の交付義務： 買い取る物品の種類や特徴、購入価格等法定の事項を記載した書面を交付しなければなりません。



物品の引渡しの拒絶に関する告知： 事業者は、消費者がクーリング・オフできる期間中は物品の引渡しを拒むことができると告げる義務があります。

訪問購入*は

法定の書面を受け

取った日から8日間

クーリング・オフ

できます

参考情報

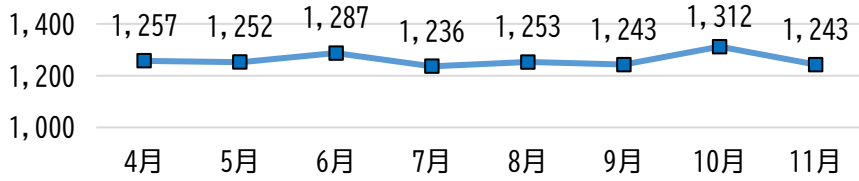
国民生活センター
2023年9月27日公表



*家電（携行が容易なものを除く）、家具、自動車、書籍・DVD、有価証券は対象外

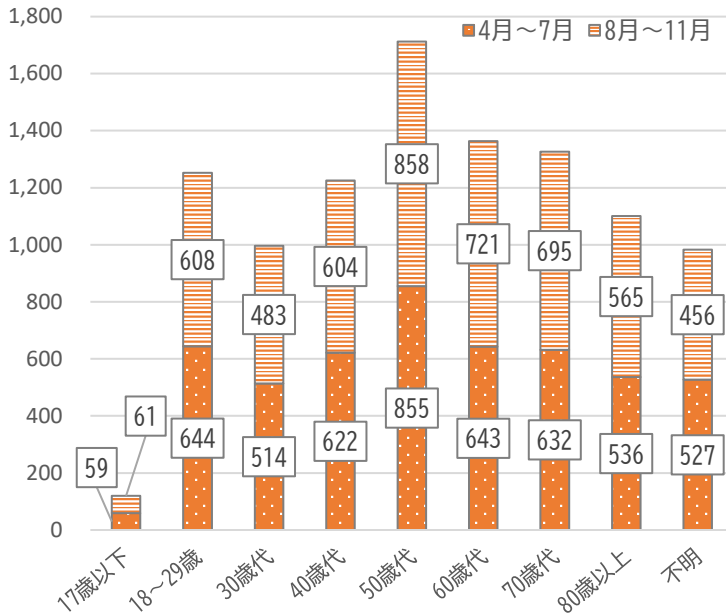
事業者を家にあげる前にご用心を！

◇消費生活相談件数

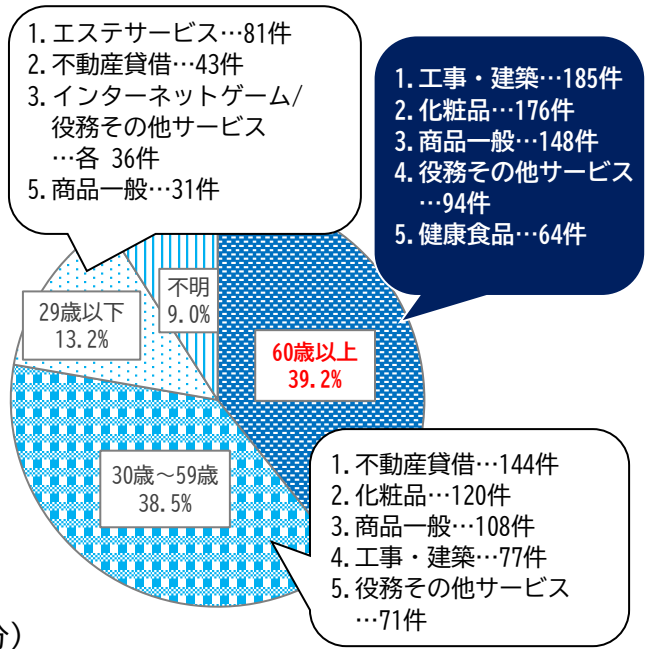


今年度累計
10,083

◇年代別件数



◇各年代で多い相談（令和5年8月~11月受付分）



◇気をつけたい手口、サービス（令和5年8月~11月受付分）

	件数	代表的な事例
インターネット通販	1,424	スマホでスポーツメーカーの広告を見てカーディガンを注文した。支払いは代引きのみで注文確認メールが文字化けしていた。不審に思いよく見たところ、メーカーのロゴを利用した偽サイトだった。
家庭訪販	767	害虫が出たので、ネットで探した事業者者に駆除を依頼した。サイトでは数百円〜と記載されていたが、捕獲と薬剤散布で6万円を請求された。減額してほしい。
SNS	466	SNS閲覧中、副業サイトの広告を見てサイトに登録した。その後、事業者からオンライン会議アプリで説明を受け、ドロップshippingビジネスの代理店契約をしたが、クーリング・オフしたい。
定期購入	455	1回限りで広告されていたファンデーションを注文したが、定期購入だとわかった。すぐに解約しようとしたが、「初回での解約は、定価との差額の支払いが必要」とあり、納得できない。
電話勧誘	440	会社名も名のらず「今の通信会社より安くなるので光回線の契約をしてほしい」と電話があり、口頭で承諾したが、取り消したい。初期契約解除制度について教えてほしい。
点検商法	240	高齢で独居の父は、「瓦が浮いている」と言って事業者が来訪したので不安になり屋根に上がって見てもらったところ、屋根瓦修繕工事を勧められ契約してしまったようだ。クーリング・オフしたい。
無料商法	231	高齢の母宅に無料で給湯器の点検を行うと電話があり母は承諾したようだ。来訪した事業者者に「このままでは火災が心配」と言われ、交換工事の契約書にサインしてしまったようだ。解約したい。
利殖商法	114	無料通話アプリの投資グループで知り合った人にFXを勧められ、指定の海外取引所に口座を開き投資した。利益が出たが、「マネーロンダリングの疑いで出金できない」と言われ詐欺を疑っている。
サブスクリプション	89	スポーツ映像配信サービスをひと月単位の契約で申し込んだつもりが、年間契約になっていた。2か月で解約しようと思ったが、途中解約しても残りの月数分の料金は返金しないと言われた。
フィッシング	88	大手通販サイトをかたる事業者から「支払いに問題がある」とメールが届いたので、個人情報やカード情報を入力したところ、カードを不正に利用されてしまったようだ。対処方法を知りたい。

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



役立つ情報

満載

チャットボット稼働中

センターホームページ参照