

滋賀県の消費生活相談の概要

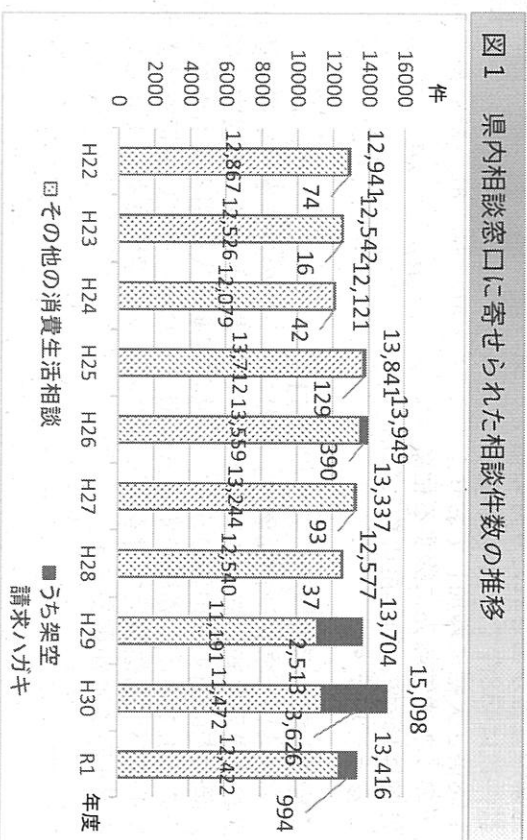
滋賀県総合企画部県民活動生活課
滋賀県消費生活センター

令和元年度の滋賀県内の消費生活相談窓口で受け付けた相談および、直近までの新型コロナウイルス関連の消費生活相談についてまとめたものです。

令和元年度消費生活相談の概要（県全体）

1 相談件数の推移

令和元年度の消費生活相談受付件数は、13,416件で、前年度比11.1%減少しました。平成30年度に3,626件と相談件数の約4分の1を占めていた「架空請求ハガキ」の相談が令和元年度は994件、前年度比72.6%減少したことが主な要因です。「架空請求ハガキ」を除いた相談件数は12,422件で、前年度比8.3%増となっています。

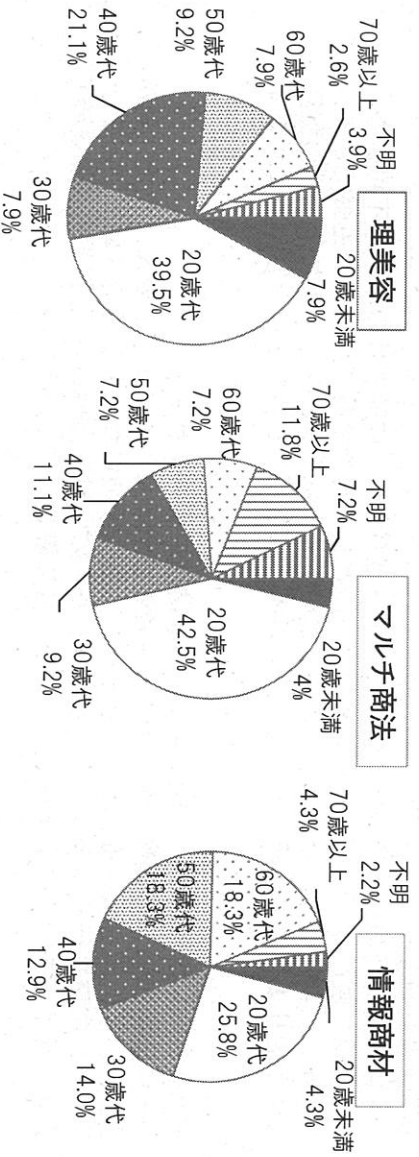


2 若者に多い消費生活トラブル

令和元年度における若者の消費者相談は、29歳以下の相談件数は849件で（全体の6.3%）で、トラブルに遭っても、問題が顕在化しない傾向にあります。この中で、高額な契約に繋がる理美容や、大きな被害を受けることのあるマルチ商法、情報商材に関する相談で若者からの相談が高い割合を示しています。

令和4年から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられることにより、若者の消費者トラブルが増加することが予想されます。

図2 若者に多い相談の年齢別割合（令和元年度）



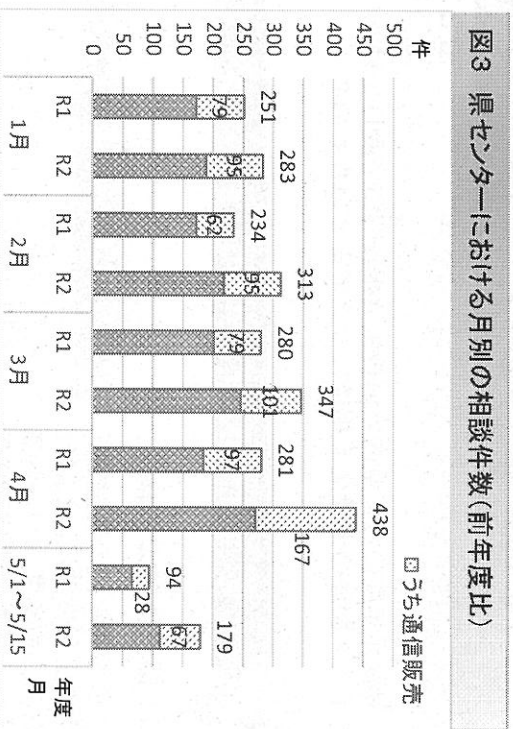
新型コロナウイルス感染症に関連した相談（センター受付分）

1 直近までの相談件数の推移

令和2年1月以降、県消費生活センターにもマスクや消毒液の品薄等、新型コロナウイルスに関連する相談が寄せられるようになりました。

また、通信販売に関する相談が増加し、相談件数全体が増加傾向にあります。

外出自粛によりインターネット通販の利用が拡大していることが背景にあると考えられ、緊急事態宣言が出された4月の相談件数は438件で、前年度の約1.56倍と大幅に増加しており、そのうち通信販売に関する相談件数は167件、前年度の約1.72倍となっております。



【通信販売の相談事例とアドバイス】

「お試し価格」「初回無料」などネット上の広告を見て申し込むと、知らないうちに継続的な購入契約になってしまったという定期購入トラブルが目立っています。令和2年4月の通信販売に関する相談のうち、54件が定期購入に関するものでした。

スマホでネット通販をする方が増えており、小さい文字を読み飛ばしてしまうことがあります。通信販売ではクーリング・オフの適用はありませんので、購入前に契約内容を確認することが重要です。

2 相談事例とアドバイス

【事例1】注文した覚えのないマスクが届いた。

→注文した覚えのない商品は受け取らないようにしましょう。万が一受け取ってしまった場合は、14日間保管した後、処分することができます。

【事例2】ネット通販で消毒液を注文したが届かない。

→外出自粛の影響でネット通販のトラブルが増えています。偽ショッピングサイトも確認されていますので、いつもと異なるサイトを利用する際は特にご注意ください。

【事例3】旅行や航空券、スポーツジム、結婚式場などをキャンセル・退会したら解約料を請求された。

→通常は契約時の約款や規約に従いますが、当事者双方に帰責性のない「不可抗力」による履行不能の場合は、支払義務はないものとして契約の解消や変更が主張できます。しかし、実際には、キャンセルの申し出のタイミング等、ケース毎に帰責性の程度には差がありますので、解決に向けて、当事者どうしが話し合い、歩み寄ることが重要です。

【事例4】特別定額給付金に関連する不審な電話やメールが来た。

→公的機関がATMの操作やメールでの手続きを求められることはありません。また、受給に当たり、手数料を求められることはありません。官公庁の偽サイトも確認されています。オンライン申請を行う場合は、市町が発行したパスワード等の紙資料から正規のURLを確認する等、サイトのURLに不審な点がないか十分に確認してください。