

第63号の内容

- ▼令和2年度消費生活相談の状況
- ▼特定商取引法が改正されました
- ▼「消費生活フェスタ 2021」を開催します！

令和2年度の消費生活相談の状況



令和2年度中に県内の消費生活相談窓口で受け付けた相談は 13,360 件で、前年度（13,416 件）と同水準でした。ただし、平成 29 年度と平成 30 年度に急増した「架空請求ハガキ」に関する相談を除く相談件数は増加傾向です。特徴は次のとおりです。

＜詳細は当センターHP：<https://www.pref.shiga.lg.jp/file/attachment/5264065.pdf>＞

- 1 新型コロナウイルス感染症に関連した相談が急増
- 2 インターネット通販に関する相談が過去最多
- 3 若者の消費生活相談件数が高止まり

1 新型コロナウイルス感染症に関連した相談が急増

新型コロナウイルス感染症に関連する相談は 1,120 件寄せられました。

商品・サービス別にみると、最も多かったのがマスク等の保健衛生品に関するもので、「どこにも売っていない」、「注文したのに届かない」、「注文していないのに届いた」等の相談が約 27%を占めました。また、結婚式やスポーツ教室、航空券等のキャンセル料についての相談が目立ったほか、特別給付金や Go to キャンペーン等の支援制度等に関する相談や、収入が減ったため副業サイトに登録し、トラブルにあったという相談もみられました。

商品・サービス別相談件数

順位	商品・役務等	件数	割合
1	保健衛生品	305	27.2%
2	行政サービス	102	9.1%
3	結婚式	48	4.3%
4	スポーツ・健康教室	33	2.9%
5	フリーローン・サラ金	26	2.3%
6	航空サービス	25	2.2%
7	医療用具	23	2.1%
7	インターネット情報サービス	23	2.1%
9	賃貸アパート	21	1.9%
10	コンサート	20	1.8%

《事例①・・・結婚式場から高額なキャンセル料を請求された》

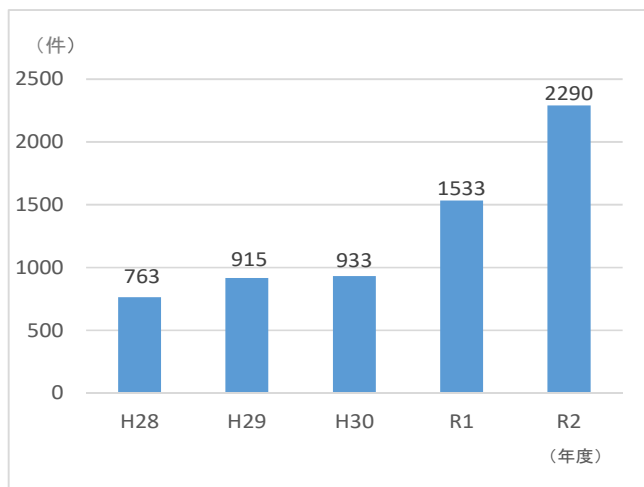
令和元年に結婚式場の申し込みをした。新型コロナウイルス感染症拡大の影響で今までに2回延期し、令和3年1月に挙式予定だったが、飲食を伴う披露宴はできないと思いキャンセルを申し出た。以前は無料で延期できたが、今回は高額なキャンセル料を請求された。自己都合でキャンセルするわけではないのに、納得がいかない。

アドバイス

キャンセル料は基本的には契約時の規約等に従うことになります。新型コロナウイルス感染症の流行は事業者側に原因があるわけではなく、事業者が感染予防対策を取りながらサービスを提供している場合、キャンセル料を請求すること自体は不当とは言えません。ただし、事業者に生ずる平均的な損害の額を超える高額なキャンセル料は無効となりますので、キャンセル料の具体的な内訳を確認し、当事者同士で話し合い、歩み寄ることが重要です。

2 インターネット通販に関する相談が過去最多

インターネット通販に関する相談件数の推移



インターネット通販に関する相談は2,290件寄せられ、前年度と比較して49.4%増加し過去最多となりました。新型コロナウイルス感染症の拡大による外出自粛の影響で、インターネット通販を利用する機会が多くなったことが考えられます。

「注文した商品が届かない」、「お試し価格のつもりで注文したら定期購入だった」といった相談が多くみられました。

《事例②・・・通販サイトで買った商品が届かない》

通販サイトでブランド時計が定価よりも安くなっていたので、銀行振込で支払い購入したが、商品が届かない。サイトに記載の電話番号にかけたが、現在使われていないとアナウンスが流れ、連絡が取れなかった。だまされたのだろうか。

アドバイス

事業者と連絡がとれない場合、詐欺サイトの可能性が高いと思われます。詐欺や模倣品トラブルにあわないように、購入前にサイト内の情報をよく確認しましょう。①販売価格が大幅に割引されている、②支払方法が銀行振込のみである、③事業者への連絡方法が問い合わせメールやフリーメールだけである等、少しでもおかしいと思うことがあれば利用しないほうが賢明です。

3 若者の消費生活相談件数が高止まり

若者（29歳以下）の相談件数は1,420件で（全体の10.6%）で、前年度から高止まりしています。特に100万円以上の高額な金額を支払った相談においては、副業やもうけ話に関する相談が目立ちました。



《事例③・・・友人に誘われてもうけ話の契約をしてしまった》

友人から食事に誘われ出かけると、同席した別の男性から暗号資産（仮想通貨）の投資を勧誘された。5人勧誘するとさらにもうかると言われ、消費者金融で借金をして契約した。もうかると思ったので会社も辞めてしまったが、家族に反対されたので解約したい。

アドバイス

暗号資産（仮想通貨）に関連付けた投資は、その実態や内容を確認することが難しいため、投資の実態がわからない場合や、もうかる仕組みとリスクが十分に理解できなければ取引しないようにしましょう。また、暗号資産交換業・金融商品取引業の登録業者であるかを金融庁ウェブサイト等で必ず確認しましょう。

実態や仕組みがわからない契約は、友人や知人の誘いであってもきっぱりと断ることが大切です。万が一契約してしまった場合でも、クーリング・オフや中途解約ができる場合があるため、消費生活センターに相談しましょう。

特定商取引法が改正されました



令和3年7月6日以降

一方的に送り付けられた商品は直ちに処分可能に!!



特定商取引法の改正により、注文や契約をしていないにもかかわらず、金銭を得る目的で商品が届いた場合、消費者は直ちにその商品を処分することができるようになりました。

また、一方的に商品を送り付けられたとしても、金銭を支払う義務は生じません。対応に困った場合は、消費者ホットライン188に相談しましょう。

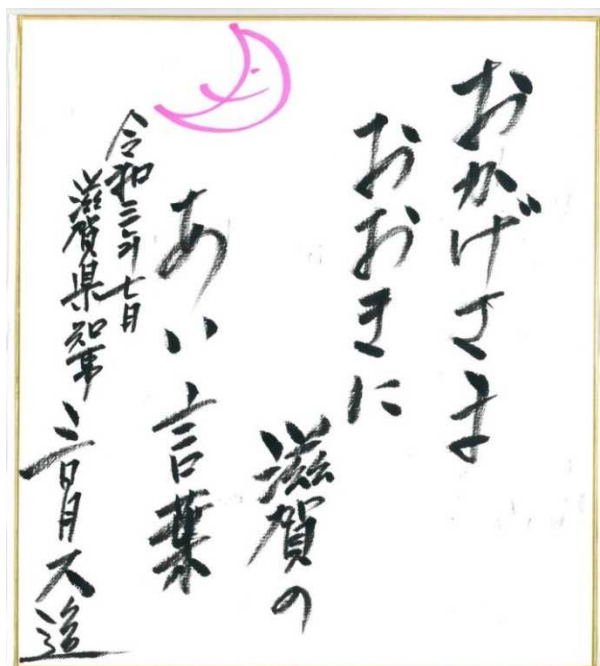
* 母の日や父の日、敬老の日や誕生日、またお中元やお歳暮のように、自宅に届く商品は、誰かからの贈り物の場合もあるので、このような時期にはすぐに処分せず様子を見るとよいでしょう。

「消費生活フェスタ 2021」を開催します

「未来を変える みんなの消費 ～令和4年4月1日から 18歳で大人に～」

消費生活川柳の募集

・県民の皆様から、消費生活にちなんだ川柳「消費生活川柳」を募集します。



○部門…(1)消費生活一般部門

(2)188(いやや)部門

(3)成年年齢引き下げ部門

○応募方法…(1)センターあて郵送・FAX

(2)しがネット受付サービス

○応募締切…令和3年11月30日(火)

○賞品…最優秀賞：県内産お菓子とエコな文房具のセット(5,000円相当) など



(詳細はこちら)

<https://www.pref.shiga.lg.jp/shohi/319681.html>

知事にも消費生活川柳を詠んでいただきました。

消費者問題などに関するパネル展示

- ・日時：令和3年9月11日(土)～9月26日(日)
- ・場所：ビバシティ彦根 1階センターモール(彦根市竹ヶ鼻町43-1)

消費生活パネルキャラバン

- ・9月～11月の期間中、県内12市町でパネルを展示します。
- ・巡回スケジュール等はセンターホームページでご確認ください。

※新型コロナウイルス感染症の影響により、イベントの内容を変更することがあります。

「くらしのかわら版」第63号(令和3年8月発行)

滋賀県消費生活センター 〒522-0071 彦根市元町4-1

TEL 0749-23-0999(相談) 0749-27-2234(事務) FAX 0749-23-9030



ホームページ <https://www.pref.shiga.lg.jp/shohi/>

(ホームページ) (Twitter)