

## 第57号の内容



- ▼令和元年度上半期消費生活相談受付状況
  - お試しのつもりで購入した健康食品や化粧品の契約トラブルに関する相談が急増
  - 生命保険の契約に関する相談が増加
  - インターネットでのチケット転売に関するトラブルが発生
- ▼身に覚えのない商品が届いたらどうすればいいの?など

## 令和元年度上半期消費生活相談受付状況

令和元年度上半期（平成31年4月から令和元年9月まで）に滋賀県内消費生活相談窓口で受け付けた相談件数は6,487件で、前年同期比で23.1%減少しました。

### 1 お試しのつもりで購入した健康食品や化粧品の契約トラブルに関する相談が急増

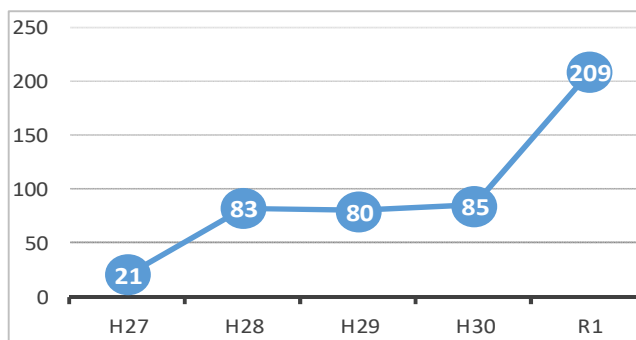
インターネット通販等で、「お試し」や1回限りのつもりで健康食品や化粧品を申し込んだが、実は数回または数か月の定期購入が条件だったという「定期購入トラブル」の相談が209件と前年同期比で2.5倍近くまで急増しています。

年齢別では40歳代から50歳代の女性からの相談が多く、特にダイエット効果をうたう健康食品の契約に関する相談が多くみられます。

男性については、男性用化粧品の契約に関する相談がみられます。

事業者のホームページには、定期購入であることを認識しづらい場合や、解約条件がわかりにくい場合もあるためトラブルの要因の一つとなっています。

定期購入トラブルに関する相談件数の推移



※グラフ中の相談件数は、各年度上半期の件数です。

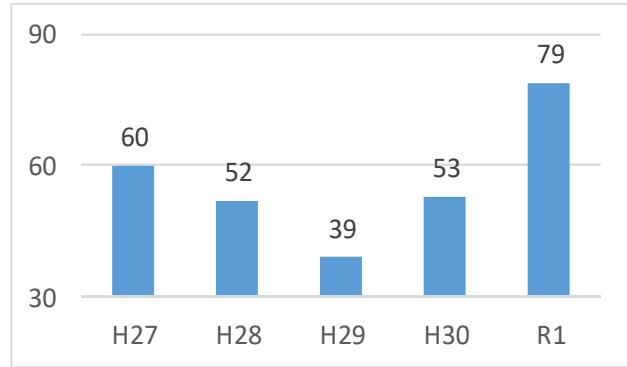
- 商品を注文する際には、「定期購入が条件となっていないか」などの契約内容を**しっかり確認**しましょう。また、注文の最終確認画面や注文確認メールなど、**契約内容を保存**しておきましょう。
- **通信販売にはクーリング・オフ制度はありません**ので、「解約・返品できるかどうか」などの解約条件についても十分確認しましょう。健康食品や化粧品等は、身体に合わない場合や期待している効果が得られない場合もあります。

## 2 生命保険の契約に関する相談が増加

生命保険の契約に関する相談は、過去5年間では上半期30件～60件程度で推移していましたが、今年度上半期は79件と前年同期比で49.0%増加しました。そのうち、70歳以上の高齢者からの相談が44件と半数以上を占めています。

生命保険が満期になった際に相続税対策になるなどと勧誘されて受取人を息子に変更したつもりが、実は息子を契約者とする新規の保険に加入させられていたなどのトラブルが多くみられました。

生命保険の契約に関する相談件数の推移



※グラフ中の相談件数は、各年度上半期の件数です。

- 勧められた保険商品に興味を持って、**その場で契約せず家族に相談するなど、冷静に検討しましょう。** 契約内容がよく理解できないときは、書類への署名や押印はやめましょう。
- 生命保険の契約は**クーリング・オフができる場合があります。** 困ったときは早めに消費生活センターに相談しましょう。

## 3 インターネットでのチケット転売に関するトラブルが発生

コンサートやスポーツなどのチケットのインターネットにおける転売に関する相談件数が前年同期比の10倍に急増しています（平成30年度上半期：4件、令和元年度上半期：40件）。チケットの種類別では、「スポーツ観覧」および「コンサート」のチケットに関するトラブルが9割以上を占めています。

スポーツ大会のチケットをインターネットで検索し、上位に挙がったサイトを公式チケット販売サイトだと思って購入したが、後からチケット転売仲介サイトだとわかり、当日会場に入場できない可能性があること知ったので解約したいといった相談が多くみられました。



- チケットを購入する際は、**公式チケット販売サイトかどうかよく確認して購入しましょう。** チケット転売仲介サイトでチケットを購入してトラブルになった場合、サイトから当事者間での解決を求められるなど、解決が難しい場合が少なくありません。
- 転売チケットを購入する際は、興行主等のチケット規約で第三者への譲渡や転売が禁止されていないか、入場時の本人確認が必要かどうかを確認しましょう。

詳細は当センターHP (<https://www.pref.shiga.lg.jp/file/attachment/5146235.pdf>) をご覧ください。

## 身に覚えのない商品が届いたらどうすればいいの？

【事例】自宅あてに海外から荷物が届き、同居している家族が荷物を受け取った。開けてみるとブランド物のサングラスだったが、全く注文した覚えはない。届いた商品をどう扱えばよいか。

注文した覚えがなければ受け取らないこと！



- 身に覚えのない商品が届いたら、**受け取らずに宅配業者に荷物を持ち帰ってもらいましょう。**
- 仮に商品を受け取ってしまった場合、請求書が入っていても支払う必要はありません。ただし、クレジットカードの請求がある可能性がありますので、毎月のクレジット明細を確認しましょう。
- **商品が代引き配達で届き、支払ってしまった場合は、早急に販売元・発送元に連絡しましょう。**
- 海外から送られた商品を受け取った場合は、内容によっては関税法上の問題となる可能性がありますので、安易に返送してはいけません。
- 普段からネット通販などを利用した場合は、代引き等の支払い方法も含め家族間で情報共有しておき、「誰が注文したかわからない荷物は受け取らない」等、ルールをきめておきましょう。

## ★★実在する事業者をかたる偽SMSにご注意！！★★

銀行名で「ご利用の口座が不正利用されているので口座一時停止の手続きしてください」とのSMSや、携帯会社名で「不正ログインされた可能性があるのでIDとパスワードを変更してください」といったSMSが届いたとの相談が寄せられています。記載のURLにアクセスすると、フィッシング詐欺に遭ったり、キャリア決済を不正利用される可能性があります。実在する事業者から**SMSが届いても、記載されているURLにはアクセスせず、直接事業者にお問い合わせを確認しましょう。**また、**安易にIDやパスワード等の個人情報を入力しないように**しましょう。

◆◇「困ったな」「変だな」と思ったら、

まず消費生活相談窓口へご相談ください◇◆

**滋賀県消費生活センター 0749-23-0999**

**平日・土日 午前9時15分から午後4時まで 祝日、年末年始は除く**

**インターネット消費生活相談もあります(PC・スマホからアクセス)**



## ★今後開催予定の講座の御案内★

### ◆くらしの情報セミナー◆ 受講料は無料です！

日時	テーマ	講師	会場
2月6日(木) 14:00～15:45	シニアのためのお金の基礎知識と ライフプラン ～これからの人生を生き活きと過 ごすために～	金融広報アドバイザー 長棟 治夫 氏	滋賀県消費生活 センター 3階研修室 (彦根市元町4-1)

※しがネット受付サービス(滋賀県消費生活センターホームページからアクセスできます)、電話  
または FAX にて申し込みを受け付けます。

滋賀県消費生活センター TEL:0749-27-2234 FAX:0749-23-9030

### 石油ストーブなどの暖房器具の事故が発生しています！

2014年度から2018年の5年間に暖房器具の事故が965件あり、そのうち75%  
(726件)を火災事故が占めています。特に石油ストーブ・石油ファンヒーターは他の暖  
房器具(電気ストーブ、ガスストーブ等)と比べて火災の発生割合が高くなっており、ス  
トーブへの給油時に灯油がこぼれて火災になった等の死亡事故も発生しています。

今お使いの暖房器具の設置場所や使用方法を点検し、安全に使用するようになら  
せう。また、お使いの製品がリコール対象になっていないか、消費者庁のリコール情報サイト  
などで最新の情報を入手し、リコール製品の事故を防ぎましょう。

#### 【石油ストーブ・石油ファンヒーター使用時の注意点】

- 給油前には必ず消火し、給油後は給油口キャップから灯油が漏れていないか確認して  
から本体にセットする。
- 灯油は専用ポリタンクなどに入れ、ガソリンと別の場所で保管する。
- 周囲に可燃物を置かない。
- 就寝前には必ず消火する。

(出典：独立行政法人製品評価技術基盤機構(NITE)ホームページ)

<https://www.nite.go.jp/jiko/chuikanki/press/2019fy/prs191128.html>

「くらしのかわら版」第57号(令和元年12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)