

消費生活相談の傾向

☆多く寄せられた相談事例☆

- スマートフォンやPCに身に覚えのない請求メールが届いた。
- マatchingアプリで知り合った人に勧められ暗号資産に投資したが、不審なので解約したい。
- SNSの広告でお買い得な化粧品を見つけて購入したら、定期購入になっていた。解約したい。

ポイント! スマートフォンやインターネットで得られる情報は正しいことばかりではありません。世界中の見知らぬ人とつながっているため、注意して利用することが大事です。

- 通信販売で商品を注文し代金も支払ったのに、品物が届かない。
- 定期購入を解約しようと事業者に電話をしても、混みあっていて繋がらない。

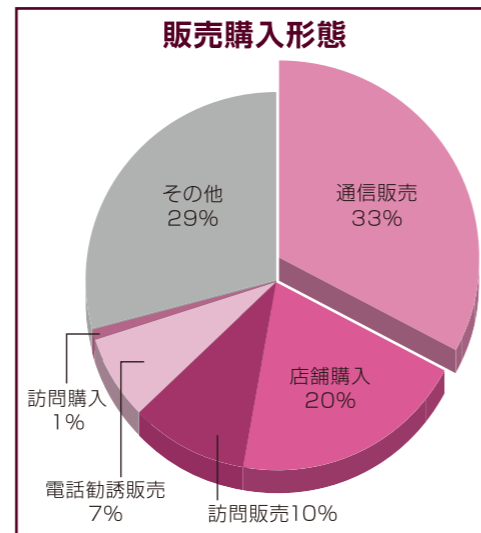
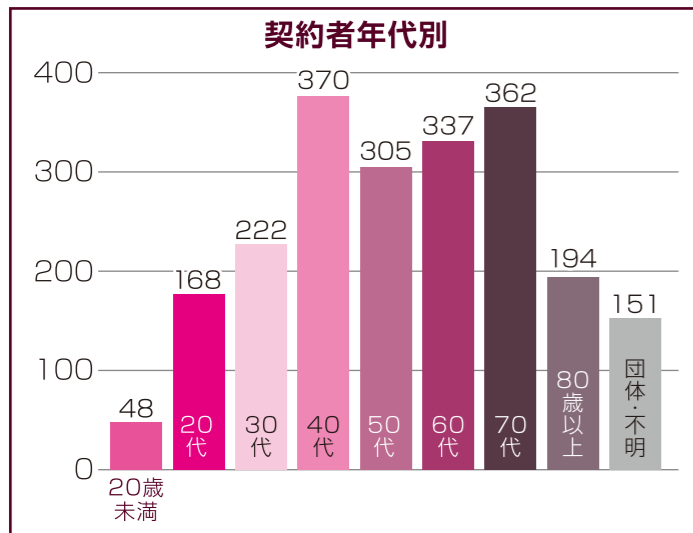
ポイント! 通信販売はクーリング・オフができません。返品・交換等は規約に従うことになるので、必ず規約や「特定商取引法に基づく表記」を確認してから購入しましょう。

- 不用品買取をお願いしたら、売るつもりのない指輪まで安く買い取られてしまった。取り戻したい。

ポイント! 訪問購入はクーリング・オフの対象になりますが、売るのが嫌ならはっきりと断るのが一番です。家族や友人に同席してもらい複数人で対応してもよいでしょう。

☆令和3(2021)年度の相談状況☆

- 相談件数 2,157件 (苦情:1,868件、問い合わせ:286件、要望:3件)
- 相談方法別 電話:1,784件、来所:370件、文書:3件



契約について不安に感じたりおかしいなと思った時は、消費生活センターにご相談ください。

高崎市消費生活センター

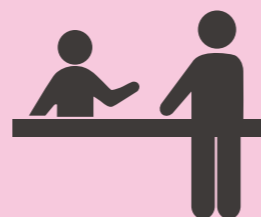
〒370-8501 高崎市高松町35-1 高崎市役所1階

相談専用電話 027-327-5155

受付時間 月～金曜日 9時～16時30分(祝日・年末年始を除く)

※電話または来所によりお受けしています。来所の際はご予約いただくとスムーズです。

◆消費者ホットライン ☎188 (お近くの消費生活相談窓口をご案内します)



(この用紙は再生紙を使用しています。)

消費生活センター・ニュース

第70号/2022年10月15日発行

高崎市消費生活センター (相談専用電話 027-327-5155)

定期購入に関するトラブルが多発!

こんな表示にご用心

初回無料

お試し価格

数量限定
95%オフ

通信販売サイトでこれらの「お得」と思える表示により、通常価格よりも低価格であることを強調された商品広告が数多くあります。そうした広告につられて『1回だけ』のつもりで購入したところ、複数回の商品購入が条件だった、という相談が増えています。また、解約しようとする、「電話が繋がらない」「追加費用がかかった」などのトラブルも発生しています。

2022年6月1日に、「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化された改正特定商取引法が施行され、販売業者等は、取引における基本的な事項を最終確認画面等で明確に表示することが義務付けられました。また、販売業者等の誤認させるような表示等により、誤認して申込みをした消費者は、申込みの意思表示を取り消すことができるようになりました。

申し込む前の確認ポイント



1回限りの購入ですか?
継続期間や購入回数が決まっていますか?
必ず確認しましょう。

支払うことになる総額はいくらですか?
2回目以降は初回と金額や量が異なる場合があります。

解約や返品ができますか?
その方法は確認しましたか?
電話が繋がらない、メッセージアプリの操作ができないトラブルもあります。「次回発送の〇日前までに連絡をすれば解約できる」など条件がある場合があります。

利用規約の内容を確認しましたか?
利用規約の内容をよく確認しましょう。細かい字で書いてあり、読みづらいですが大事なことが書いてあります。

「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しましたか?
契約を取り消す際の証拠になります。

消費生活センターは何をすることでですか？



消費生活センターでは、専門の資格を持った相談員が、契約トラブルなど消費生活に関する相談に応じ、助言や情報提供を行っています。

どんな人が相談できるの？

高崎市にお住まいの方が相談できます。詳しく話をおうかがいしますので、ご本人が相談してください。(事業者や個人事業主の方からの事業に関する相談はお受けできません。)

どんな時に相談できるの？

契約した商品やサービスについて、不安・不審に感じた時、多重債務(借金の返済)、製品事故などでお困りのときは、お気軽にご相談ください。無料で相談できます。

相談内容によっては、他の適切な機関をご紹介しますこともあります。



契約・取引に関する相談

電話勧誘でのトラブル

悪質な訪問販売

架空請求

インターネットでのトラブル

定期購入のトラブル

土曜日・日曜日・祝日に緊急で相談する場合

【土曜日】群馬県消費生活センター

電話番号 027-223-3001

開設時間 土曜日 9時から正午、13時から16時30分(電話のみ)

※祝日・年末年始を除く

【土曜日・日曜日・祝日】国民生活センター休日相談

電話番号 188(消費者ホットライン)

開設時間 土曜日・日曜日・祝日 10時から16時(電話のみ)

※年末年始・国民生活センターの建物点検日を除く



電話相談



相談受付時間

月～金曜日

9時から16時30分

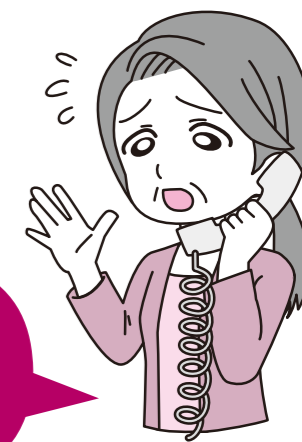
☎ 027-327-5155

相談事例

①高崎市消費生活センターです。どんなご相談ですか？

②大雨の被害の訪問点検をしていると電話があった。火災保険で直せるので説明を聞いてほしいと言われたが、信用できる会社なのか？

③消費生活センターの業務は、相談を受けて解決のお手伝いをするので、個別の事業者の信用調査はしていません。でも、勧誘や契約内容からトラブルになる可能性もありますので、まずは、おきかせください。



○契約する前に、本当に必要なことか考えましょう。必要なことであっても、事前に調べたり、周りの人に相談したりしましょう。別の事業者に見積を出してもらって比較するのも一案です。

来所相談

事前に電話で予約してください

☎ 027-327-5155

相談事例

②クーリング・オフできるか確認したいので、書類を見せてください。

①クーリング・オフしたいので、書類の書き方を教えてほしい。

④書類ややり取りの様子がわかるので、助言しやすいです。クーリング・オフのリーフレットに沿って、書きましょう。

③書類とSNSでやり取りした履歴のスクリーンショットを保存している。



○契約書類や契約したときの状況等がわかるものがあると、助言しやすくなります。相談前に、その時の状況を整理しておいてください。
○クーリング・オフができない契約もあります。リーフレットがありますので、お気軽にご相談ください。