

化粧品・健康食品など 通販トラブル

「お試し」「1回限り」のつもりが 定期購入に!?

「初回無料」、「お試し価格500円」など通常より低価格で購入できることをうたう一方で、実際は「定期購入」が条件となっている化粧品や健康食品等の通信販売に関する相談は、令和5年度は307件でした。前年度より減少したものの依然多い状況です。インターネット通販でのトラブルが9割を超え、化粧品に関する相談が突出しています。

約7割が女性で、幅広い年代に及んでいますが、特に40歳代以上からの相談が多くなっています。

特定商取引法の改正により「詐欺的な定期購入商法」に対する規制が設けられ、通販サイトで誤認させる表示により申込みをした場合は、契約を取り消せる可能性があります。



申込みの際は、契約内容や解約条件をしっかりと確認し、証拠として最終確認画面のスクリーンショットなどを残しておくことが有効です。

インターネット通販 最終確認画面 チェックリスト

- 定期購入が条件になっていませんか?
- (定期購入が条件の場合、)継続期間や購入回数が決まられていませんか?
- 支払総額はいくらですか?
- 解約や返品は可能ですか?
その条件・連絡手段は? (電話番号・メールアドレスなど)
- お届け予定日や、利用規約を確認しましたか?



「通信販売」には、クーリング・オフがありませんが、令和5年6月より、新聞広告やテレビCM、ウェブページ等をきっかけに消費者から電話注文した際に、事前に触れられていない商品を勧誘された場合は、「電話勧誘販売」に該当し、クーリング・オフができる場合があります。

ご相談はこちらまで

消費者ホットライン

局番なしの **188**

市町、県、国民生活センターのいずれかの消費生活相談窓口につながります(受付時間内)。受付時間は相談窓口ごとに異なります。

消費者庁
消費者ホットライン188
イメージキャラクター
イヤン

石川県消費生活支援センター

076-255-2120

平日 9:00~17:00 土曜日 9:00~12:30
日曜・祝日・年末年始(12/29~1/3)を除く

メールによる相談もこちらで受け付けています



【悪質商法被害の未然防止はメルマガで!】 「消費生活ほっと情報」配信中!

悪質商法の新たな手口、消費者トラブルの最新情報などを月2回程度お届けします。

登録無料 登録はこちらから

二次元コードを読み取ってアクセスできます。

<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/mobile/s>



消費者一人一人が、自分だけでなく周りの人々や将来生まれる人々の状況、国内外の社会経済情勢や地球環境にも思いをはせて生活し、公正で持続可能な社会の形成に積極的に参加する社会を「消費者市民社会」といいます。

マイライフ いしかわ No.262

2024 夏号

編集・発行

石川県消費生活支援センター

金沢市幸町12番1号 石川県幸町庁舎3階
TEL 076-255-2120 FAX 076-255-2397
<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/shohicenter/>

石川県内

若者の副業に関する相談が増加!

SNSやネットなどから「簡単にもうかる。」などと誘導され、登録後に高額なお金を請求されるなど、怪しい副業やアルバイトの相談が増えています。

令和5年度は151件の相談が寄せられ、前年度の約1.9倍となっています。社会経験が浅い20歳代若者からの相談が多く、契約金額の平均は約98万円となっています。

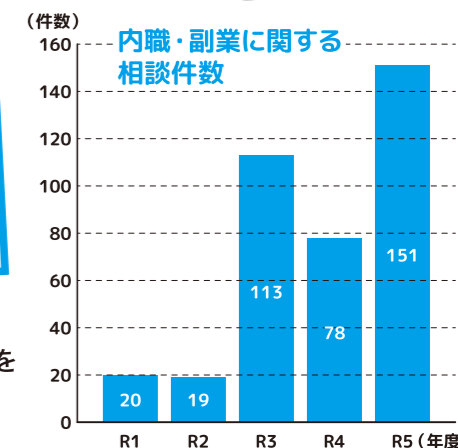
【#副業#簡単#稼げる】お金稼ぎたいし副業を検索してみよ! 1日10分の簡単作業、1日1万円、準備はスマホだけ...タイプも良さそうて



相談事例

- 副業サイトに登録し請求された免許証の画像を送信したところ、クレジットカードが届きショッピング利用されていると分かった。決済した覚えはない。(10歳代 女性)
- インターネットで見つけた副業を申し込んだところ、高額なサポートプランの契約となり消費者金融から借金をするよう指示され支払った。(20歳代 女性)

副業の高額サポート契約を勧誘され、「お金がない」と断ると、遠隔操作アプリを悪用して借金をさせる手口も目立っています。



最近ではこんな トラブルも!

中高年を中心にSNSをきっかけとして、著名人を名乗ったり、つながりを示したりして投資を勧誘されたというSNS型投資詐欺が急増しています。投資名目で振込をしたものの、「追加費用を支払わないと出金できないと言われた」「相手と連絡が取れなくなった」などといった被害が発生しています。

— いったん振込してしまうと、被害回復が困難です! —



消費者へのアドバイス

うまい話には裏がある。行動に移す前に家族や友人に相談する。困った時には消費生活センターに相談するなど、慎重に行動することが必要です。

消費者ホットライン **188**

市町、県、国民生活センターのいずれかの消費生活相談窓口につながります

石川県内 令和5年度消費生活相談の概要

令和5年度の消費生活相談件数は8,653件（県3,927件、市町4,726件）前年度に比べて91件（1.1%）の増加となりました。

内訳

- 苦情相談 8,139件 前年度比 106件増 (+1.3%)
- 一般相談 514件 前年度比 15件減 (△2.8%)

苦情相談：消費者が事業者に対して、その商品、サービスについて、安全性、品質、表示、販売方法、契約、価格等に不満や苦情感情をもち、その解決を求めている場合をいいます。
 一般相談：生活知識等の問い合わせで、苦情が発生していないものをいいます。

◆ 高齢者（65歳以上）からの相談割合は、近年約30%前後で推移しており、令和5年度は、31.8%となっています。

多かった相談 ～商品・役務（サービス）別～

順位	商品・役務（サービス）	件数	(前年度比)
1位	化粧品	539件	(0.7倍)
2位	健康食品	291件	(1.1倍)
3位	賃貸アパート・マンション	243件	(1.0倍)
4位	屋根工事	226件	(4.6倍) ↑
5位	四輪自動車	216件	(1.5倍) ↑
……	……	……	……
10位	内職・副業その他	151件	(1.9倍) ↑

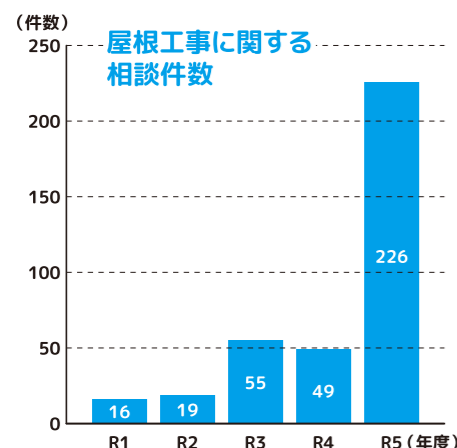
特徴的な 苦情相談

屋根工事に関する相談が急増!

「住宅の屋根が壊れている。無料で点検する。」などと言って突然家に来訪し、「このままでは瓦が飛んだりしてもっとひどい状態になる。今なら安くできる。」など、不安をあおり、屋根工事の契約をさせるトラブルが多く起きています。

県内で二度の大きな地震が発生した令和5年度は226件の相談が寄せられ、前年度の約4.6倍となっています。性別を問わず在宅時間が長い60歳以上のトラブルが多くなっており、契約金額の平均は約115万円となっています。

大規模災害の後には、便乗した悪質商法等のトラブルが発生する傾向にあります。



- ### 相談事例
- 地震後、自宅に屋根修理業者が訪ねてきて、「見たところ修繕が必要」と言われたので契約したが、大工に見てもらったと屋根は壊れていなかった。(50歳代 女性)
 - 地震後、来訪した業者から「瓦がずれている」と言われ、屋根工事を契約したが、後日、知人の業者の見積りで高額だと判明した。(70歳代 男性)

区分	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	不明	計
件数	1	1	8	25	41	68	44	7	31	226

消費者へのアドバイス

突然訪問してきた事業者には、安易に点検させないこと。すぐに契約せず、家族に相談するなど、十分に検討したうえで契約しましょう。

また、「保険を使って修理できる」、「申請サポートする」と勧誘されたら要注意。

保険金の請求は加入者自身で行うことが基本です。経年劣化による損傷と知りながら、自然災害による損傷とうその申請をすると、保険金の返還請求や保険契約を解除される可能性のほか、刑事罰（詐欺罪）に問われる可能性もあります。

「四輪自動車」に関する相談の増加が顕著

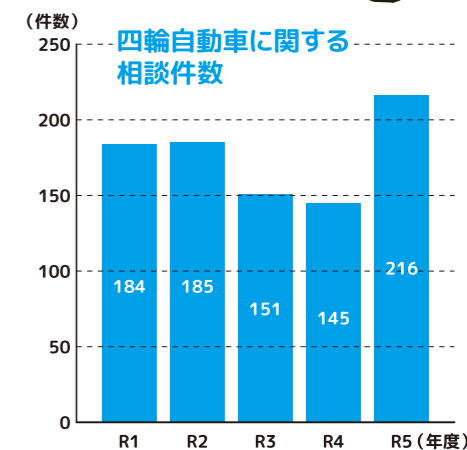
大手中古自動車販売会社による保険金不正請求問題等を発端に「四輪自動車」に関する相談が増加しました。

令和5年度は216件の相談が寄せられ、前年度の約1.5倍となっています。過去の購入や車検等に関して、各種報道により不安を感じた消費者からの相談が多く寄せられたことも一因です。

男性が圧倒的に多く、50歳代が最多、契約金額の平均は約207万円となっています。



- ### 相談事例
- 保険の不正請求で報道されている大手中古自動車販売店で購入した車が2日前に納入された。約束と違う中国製のタイヤだった。(60歳代 男性)
 - 昨年、中古の軽自動車を購入した。その際にサポートサービスにも加入したが、事業者が不祥事で信用できなくなり、返金してほしい。(50歳代 男性)



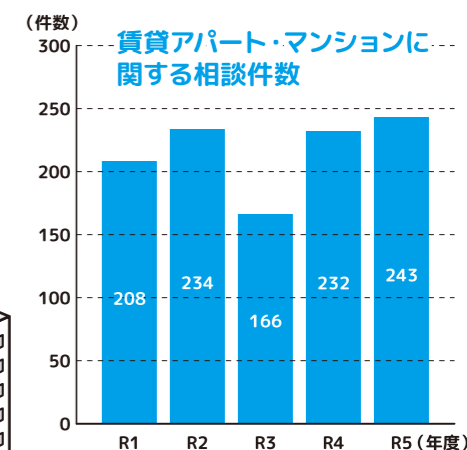
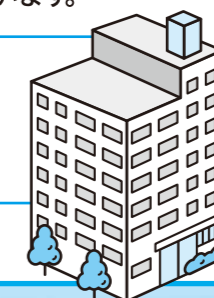
賃貸アパート・マンションに関する相談も依然上位

賃貸住宅の退去時に、多額の修繕費を請求されたなど、原状回復費用をめぐるトラブルが多く起きています。

令和3年度の相談件数は減少したものの、令和4年度は再び増加し、令和5年度は243件の相談が寄せられています。

民法では、通常の使用による損耗等、借主に責任のない事由による損傷については原状回復義務を負わないことが定められています。

原状回復費用をめぐるトラブルの際には、国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参照しましょう。



誰もが消費者トラブルに巻き込まれる可能性があります!! 一人で悩まず、ご相談ください!!