



はい！こちら消費生活センターです

令和2年度にみる60歳以上の消費者トラブル

## コロナ禍で、通信販売の相談件数は過去最高に！

全国の消費生活センターに寄せられた相談のうち、契約当事者が60歳以上である相談の内容をみるとコロナ禍で通信販売の利用機会が増えたためか、通信販売に関する相談が増加し、過去最高の相談件数となり、本センターにおいても同様の傾向がありました。ここで、本センターで受け付けた通信販売の相談例を下記に紹介します。

- ・動画サイトの広告で「初回500円(税込・送料無料)」の脱毛クリームを注文した。商品が届き、同封されていた書類を確認すると、5回分の受け取りが条件となっている定期購入だったことがわかった。キャンセルしたい。
- ・SNS広告でブランド品が格安価格だったので注文ボタンを押してしまったが、解約するにも販売サイトが消滅していた。
- ・海外の通販サイトで商品を注文したところ「届いた商品が模倣品のようだ」「代金を支払ったのに商品が届かない」といった相談がありました。

### ～インターネット通販における注意ポイント～

- 販売業者の所在地や連絡先、他の利用者の評価など事業者の情報を自分でしっかりと確認しましょう。
- お金や個人情報の詐欺等を目的とした詐欺的な通販サイトもあります。また格安価格で販売されている場合など購入する商品が模倣品でないか十分に注意しましょう。
- クレジットカードが利用できず、支払方法が前払いで銀行振込のみしか用意されていない場合、とくに個人名口座の場合は十分に注意しましょう。
- 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。事前に定期購入が条件になっていないか、キャンセル・返品条件、利用規約は必ず確認しましょう。トラブルが生じた場合や支払後でも悩まず、すぐに消費生活センター等へ相談しましょう。

消費生活の相談や苦情はお気軽に相楽消費生活センターへ(電話又は来所)

**☎0774-72-9955** (ナニ?キューキューGOGO!)

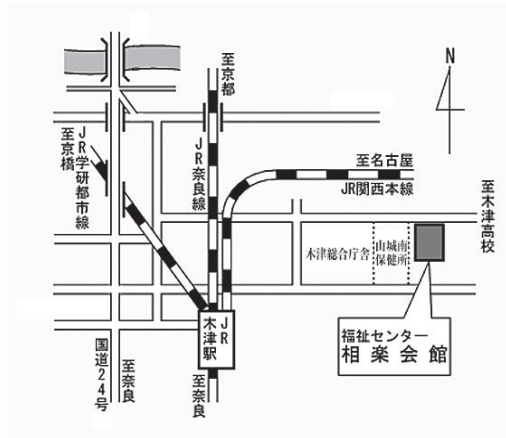
相談は**無料**です。秘密は厳守します。

※「消費者ホットライン」☎188(いやや!)番もご利用ください。

相談日 月～金(祝・休日、年末年始除く)  
相談時間 午前9時～正午、午後1時～4時  
住所 木津川市木津上戸15 相楽会館1階

京都府木津総合庁舎東隣(JR木津駅東口から徒歩約5分)

※土曜・日曜・祝日(年末年始除く)は075-811-9002(電話のみ)



相談すれば 楽になる