

令和元年度上半期（４～９月）の消費生活相談の概要をお知らせします。

令和元年度上半期（４～９月）に名古屋市消費生活センターに寄せられた消費生活相談の概要をお知らせします。市民への注意喚起のため広くご周知いただきますようお願いいたします。

令和元年度上半期（４～９月）の消費生活相談の主な特徴

1 相談件数はやや減少。架空請求に関する相談が減少

相談件数は、6,661件で前年同期に比べ1,137件、14.6%減少しました。主に、ハガキやメールによる架空請求に関する相談が前年同期1,593件から559件と大幅に減少したことが要因です。

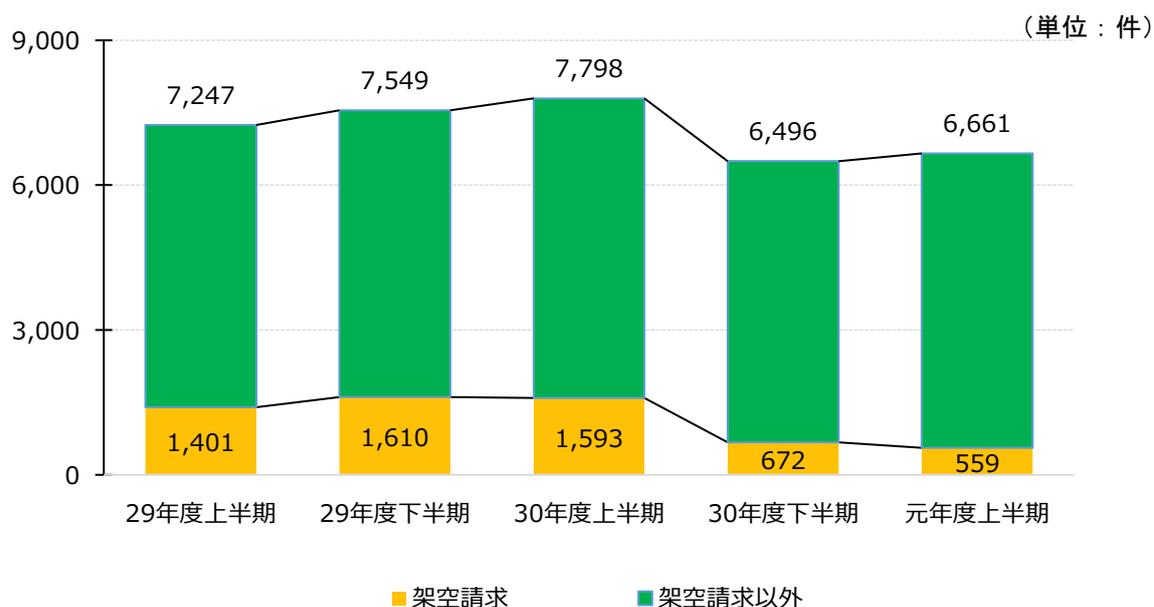
2 「化粧品」など通販による定期購入の相談が急増

インターネットから1回だけの「お試し」のつもりで、化粧品などを申し込んだら、実は「定期購入」だったという相談が426件あり、前年同期の242件と比べ急増しました。安い価格を強調した広告が繰り返し表示され、スマホで気軽に注文できるため、内容を確認しないまま注文したというケースが目立ち、特に中高生を含む若者の相談が急増しました。

3 観覧チケットの購入に関する相談が3.6倍に増加

観覧チケットを購入しようとインターネット検索し、上位に表示されたサイトからチケットを申し込んだら、公式サイトではなく転売仲介サイトだったという相談が98件あり、前年同期の27件と比べ増加しました。

1 消費生活相談の推移



2 「化粧品」など通販による定期購入の相談

スマートフォンによるインターネット通販で、1回だけのつもりが定期購入だったという相談が多く寄せられました。契約者の年代別割合としては、10代から80代まで幅広く、なかでも40代から50代が最も多くなっています。前年同期で比べると、30歳未満の若者からの相談割合が4.4倍と急増しました。

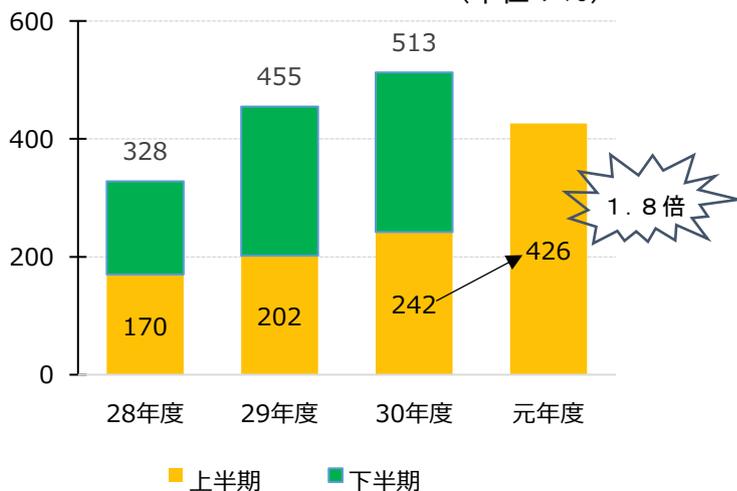
「初めてのお客様限定」、「初回完全無料」、「満足度〇〇%」といった興味を持たせる広告が目立ち、何度も繰り返し広告が表示されます。「定期購入が条件」といった契約条件が小さい文字で書かれていたり、申し込みボタンより下にスクロールしないと表示されない構成になっているため、しっかり読まないで気軽に注文してしまうケースが目立ちます。

【主な相談例】

- ・ SNSの広告で、「お試し100円」とあったまつ毛美容液を頼んだら、2回目が届いて定期コースだとわかった。
- ・ サプリメントを1回だけのつもりで注文したら、10日後に4箇月分20袋が一度に届いた。高額で払えない。
- ・ いつでも解約できる定期コースを解約しようと販売会社に電話をしているが繋がらない。
- ・ ダイエットサプリのお試しを飲んだが、全く効果がないのでやめたい。

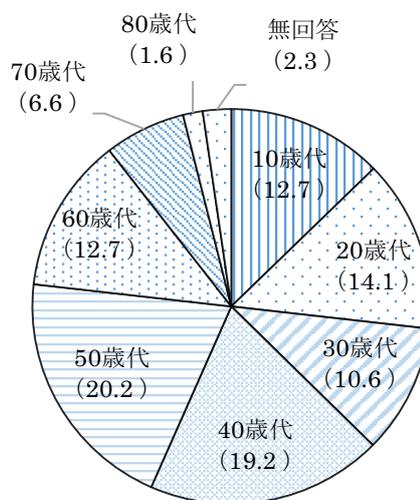
定期購入に関する相談件数の推移

(単位：%)

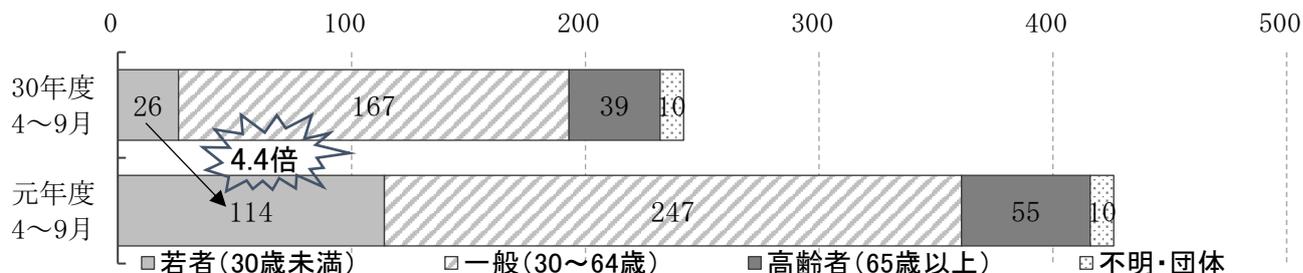


定期購入契約者の年代別相談割合 (元年度上半期)

(単位：%)



定期購入契約者の年齢別相談件数 (単位：件)



主な購入商品

1	健康食品	ダイエットサプリメント、美容サプリメント
2	化粧品	脱毛クリーム、まつ毛美容液、美白クリーム

【事例1】 インターネット通販で脱毛クリームが980円だったので購入したが、6回の購入が条件の定期購入だった。 (20代、男性)

インターネットを検索中に、脱毛クリームがお試し価格980円の広告がでてきたので試しに買ってみた。1回目が代引き配達で届き、開封すると6回の定期購入だと分かった。注文画面を見直すと、わかりにくいですが6回の定期購入と記載されていた。2回目からは6,000円で、高額のため払えない。解約したいと販売会社に電話をしたが、解約できないと言われた。

【事例2】 スマートフォンからバナー広告を見てサプリメントを購入したら、定期購入だった。効果がないので解約したいが電話が繋がらない。 (50代、女性)

スマートフォンに初回完全無料のダイエット用サプリのバナー広告が表示されたので、お得だと思い1点を注文した。1回目は無料で届いたが、一月後に商品と一緒に高額な請求書が届き、3回目以降しか解約できない定期購入だとわかった。一袋飲んでみたが、効果がないので解約しようと販売会社に何度も電話をかけているが繋がらない。

～アドバイス～

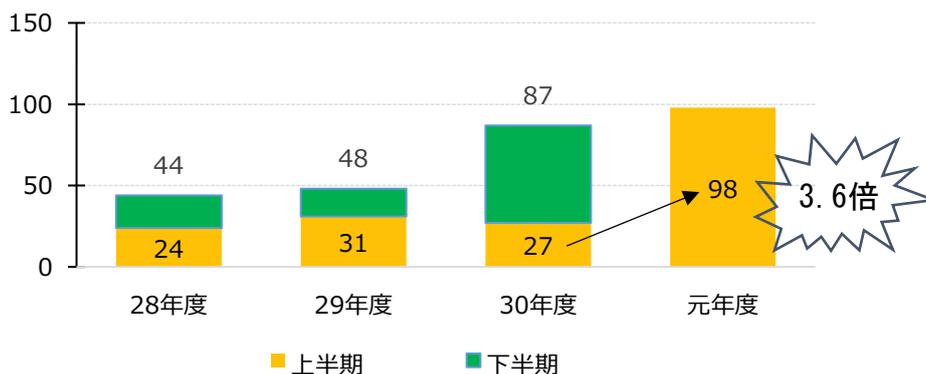
- インターネット通販を始め通信販売には、クーリング・オフの適用はありません。ホームページなどで規約に返品や解約に関する特約の表示があれば、その規定に従うことになります。
- 定期購入に関するトラブルでは、魅力的な広告に目を奪われて、取引条件など契約内容の確認がおろそかになりがちです。注文する前に、定期購入になっていないかなど購入条件や解約、返品ができる期間、事業者の連絡先などをしっかり確認しておくことが大切です。注文確認画面を保存しておきましょう。
- 解約をしようと電話をしても繋がらないという相談がありますが、曜日や時間を変えて根気よく電話をかけましょう。メールでも解約の申し出をしておきましょう。
- 健康食品や化粧品類は、摂取または使用によって症状の改善が約束されるものではありません。身体に合わず健康被害が発生しているケースもありますので、注意が必要です。

3 観覧チケットの購入に関する相談

コンサートやスポーツ観戦チケットを購入しようとインターネットで検索し、上位に表示されたサイトを公式サイトだと思って申し込んだら転売仲介サイトだった、チケットの価格が公式サイトの販売価格より高額だった、転売禁止のチケットと気づけなかった、チケットが届かないという相談が増加しました。

「ラグビーワールドカップ2019™日本大会」のチケットに関する相談が最も多く寄せられました。

観覧・鑑賞に関する相談件数の推移 (単位：件)



【事例】 ラグビーワールドカップのチケットをネットで購入した。購入先が転売仲介サイトだったため、入場できないことがわかった。(50代、女性)

昨夜、ラグビーワールドカップのチケットを購入するためインターネットで検索し、上位に表示されたサイトでチケット2枚を13万2,000円で購入し、クレジットカードで一括払いした。その後、チケットを購入したのは転売仲介サイトだとわかった。公式サイトには、転売仲介サイトで購入したチケットは使用できないと記載があった。どうすればいいか。

～アドバイス～

- 「ラグビーワールドカップ2019™ 日本大会」の公式サイトには、公式チケットサイト以外から購入したチケットの使用を認めていない旨の注意喚起がありました。
- 検索サイトを利用すると、公式サイトと誤解させるようなサイトもありますので、注意が必要です。チケットを購入する際は、必ず公式チケットサイトであることを確認しましょう。海外の転売仲介サイトは、トラブルが起きてもキャンセルの条件や返金の保証等について交渉が難しい場合があります。
- 今年6月にチケット不正転売禁止法が施行され、チケットを主催者の許可なく販売価格を上回る額で転売することや、転売目的で譲り受けることが禁止されています。2020年には「東京オリンピック・パラリンピック競技大会」が日本で開催されますが、チケットは公式チケット販売サイト、公式チケット販売所等で購入しましょう。

【参考】名古屋市消費生活センターの相談窓口のご案内

消費生活相談員が、商品やサービスの契約トラブルなど消費生活に関する相談を受け付けます。ご相談は名古屋市内在住・在勤・在学の方が対象です。

- ◆名古屋市消費生活センター (9時～16時15分 祝休日及び年末年始を除く)
 - 052-222-9671 (月～金 電話及び来所)
 - 052-222-9690 (土・日 電話)
 - ウェブサイト <https://www.seikatsu.city.nagoya.jp/>
- ◆電話は「消費者ホットライン」局番なしの188番からも最寄りの消費生活相談窓口につながります。