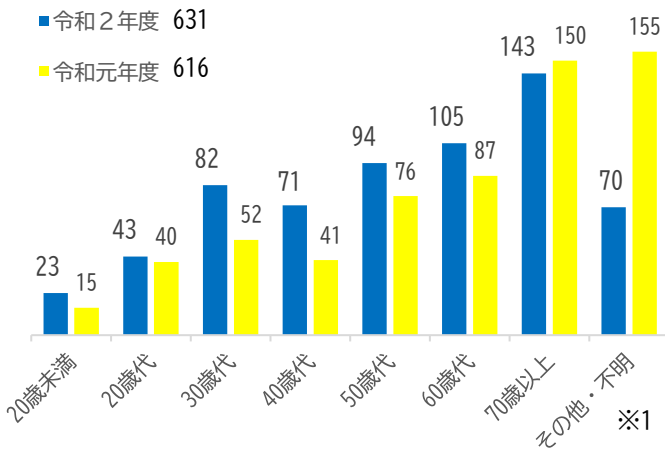
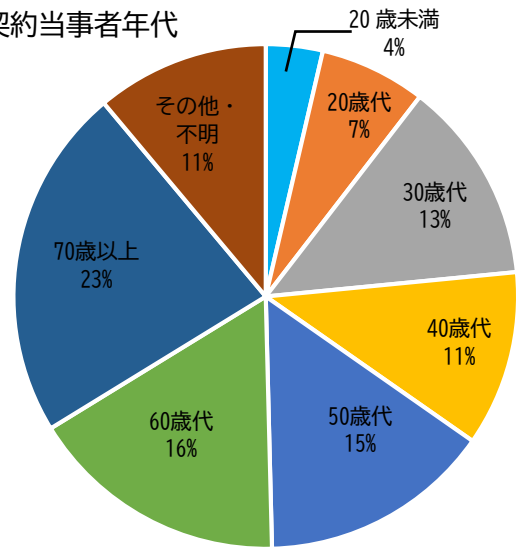


# 令和2年度に高砂市消費生活センターへ寄せられた相談についてまとめました

## 1. 相談件数年齢別・前年度比



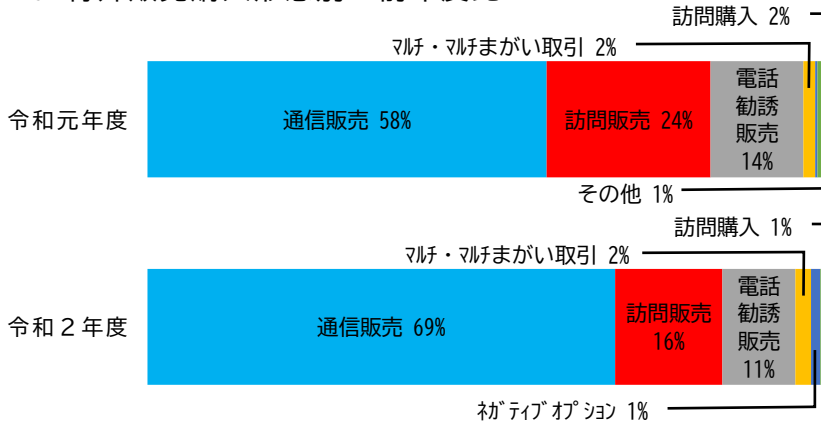
## 2. 契約当事者年代



相談件数は令和元年度に比べて15件増加しました。前年度同様50歳以上の相談件数が過半数を占めていますが、30歳代以下の相談件数も増加しています。〈表1・2〉

【※1『その他・不明』には年齢を覚えていただけなかった方や事業者からの問い合わせ等が含まれています。】

## 3. 特殊販売購入形態別・前年度比



通信販売の相談が特殊販売購入での相談・問合せの約7割を占めています。

ここ数年、インターネット通信販売でのトラブルが、若年・高齢問わず増加していますが、コロナ禍での生活スタイルの変化によるものと思われます。その影響なのか訪問販売件数が減少しています。〈表3〉

◆ここ数年の間に急激に通信販売のトラブルが増えています。サプリメント・健康食品・シャンプー・化粧品など消費者の興味を引く商品の広告がインターネットや動画投稿サイトなどのSNSに載せられています。『○○○に効果がある、初回○○○円』や『有名人○○も使用、通常価格より○○%off』などと記載されているため、お試しのつもりで注文すると、頼んだ商品は届いたが、翌月に同じ商品が高額の請求書とともに郵送され、ホームページなどを確認しようとしても注文時のページが確認できなかった、定期購入の記載が分かりにくかった、などといった相談が増加しています。通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。購入前に、広告の表示を鵜呑みにせず、ホームページの広告表示や最終確認画面などをよく読み、契約条件や解約・返品ルールなどをよく確認してから契約しましょう。

◆水産物や果物などを送ると電話があり、あいまいに返事をしていると、後日契約した覚えのない商品が送られてきてしまった、といった電話勧誘の相談が高齢者を中心にありました。電話勧誘による契約はクーリング・オフ対象となっていますので、相手に対して書面にてクーリング・オフの通知をしましょう。