

はままつくらしの情報



えらマイク

一方的に送り付けられた商品の代金は
支払い不要！

2022. 5
編集・発行
浜松市くらしのセンター
〒432-8032
浜松市中区海老塚町5-1-1

【電話相談】
市民相談 457-2025
交通事故相談 457-2233
消費生活相談 457-2205

近年、インターネット等を利用した通信販売の増加とともに、定期購入や送り付け商法に関する相談、トラブル事例が増加しています。このような状況に対して、昨年、特定商取引法が改正され、詐欺的定期購入商法対策や送り付け商法対策が強化されました。



今月号では、送り付け商法のトラブル事例と注意点を紹介します。

◆ 事例1 頼んでいないのに、不在通知が・・・

母親に、何度もしつこく海産物購入の勧誘電話があり、断っていた。最近
は電話を取らなくなったが、昨日その事業者からのカニの不在通知が入っ
ていた。(当事者：80歳代 女性)



◆ 事例2 注文した覚えのない健康食品が届いた

実家に行ったところ、母親宛てに注文した覚えのない健康食品が届い
ており、定期購入と書いてある紙と払込用紙が同封されていた。

(当事者：90歳代 女性)



◆ ひとことアドバイス

○贈答品であったということも非常に多いため、まずは、家族などに心当たりがないか確認
しましょう。また、自分で注文したことを忘れていないか思い返してみましょう。

○注文や契約をしていないにも関わらず、一方的に送り付けられた商品にお金を払う必要は
ありません。商品を開封・処分しても支払いは不要です。事業者から請求されても、応じな
いようにしましょう。

○困った時、不安に思った時、トラブルにあった時は、浜松市くらしのセン
ター等に相談しましょう。

(浜松市くらしのセンター：457-2205、消費者ホットライン188)

【参考・引用】見守り新鮮情報 第409号(2021年11月16日)発行:独立行政法人国民生活センター



毎年5月はフェアトレード月間、第2土曜日は世界フェアトレード・デーです

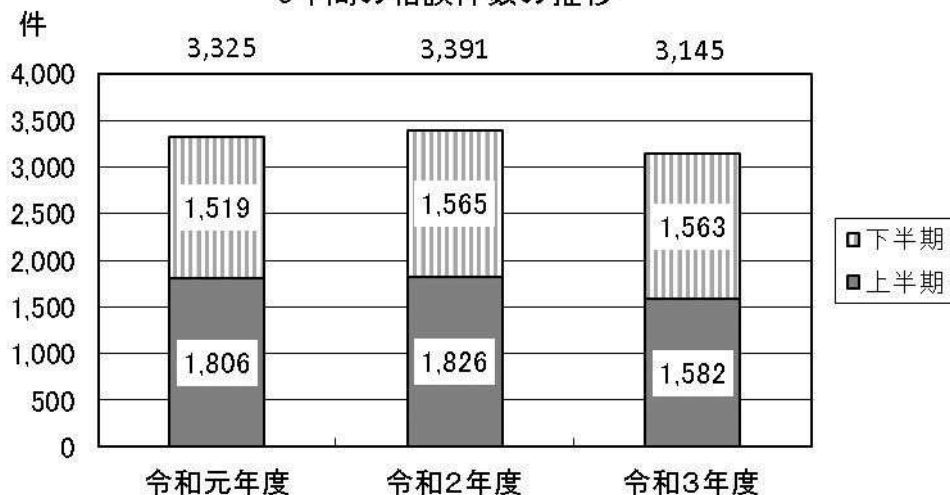
フェアトレードは、適正価格で継続的に取り引きすることで、生産者の自立と環境の改善
を目指す取り組みです。この機会に、フェアトレードについて調べてみましょう。
浜松市は日本で4番目のフェアトレードタウンです。



令和3年度 浜松市くらしのセンター消費生活相談の概要

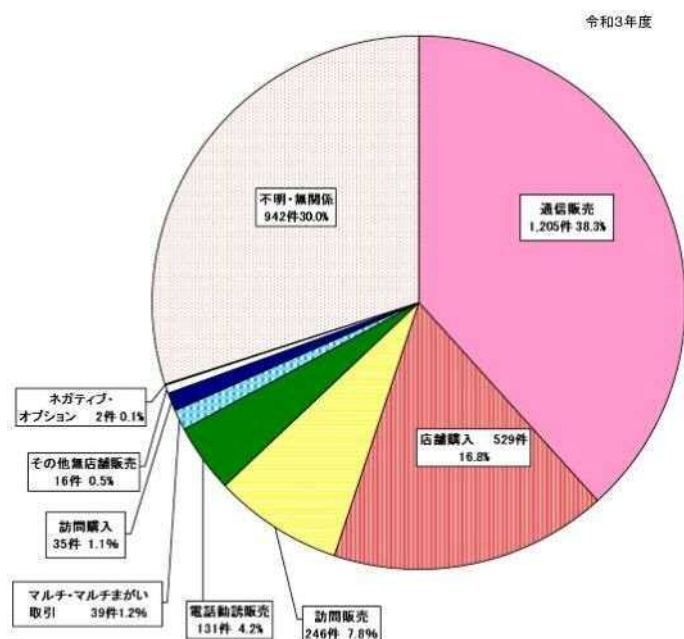
浜松市くらしのセンターで令和3年度に受け付けた相談件数は3,145件で、前年度(3,391件)よりも246件減少(約7%)しました。今年度は、電話回線の変更のつもりが生活サポートの契約だった、定期購入でいつでも解約できるとなっていたが、解約の電話が通じないなどの相談が目立ちました。さらに、SNSの利用者の増加で、年代を問わずSNS上での広告や知り合った人からの勧誘、個人間取引がきっかけとなった相談が増えています。

3年間の相談件数の推移



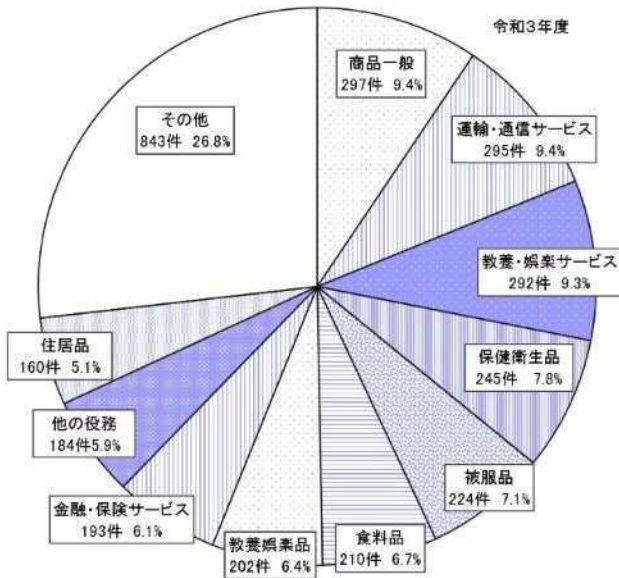
◀販売形態別相談件数▶

販売形態別では、通信販売(インターネット、テレビ、SNSなどの利用による契約)が1,205件、次いで店舗購入(携帯電話、車、美容エステなどの店舗による契約)が529件、訪問販売(リフォーム工事など自宅訪問による契約)が246件、電話勧誘販売(健康食品、投資など電話での勧誘による契約)が131件となっています。



- * **通信販売** カタログ通販・テレビショッピング・インターネットで商品を契約した場合
- * **店舗購入** 店舗で契約した場合
- * **訪問販売** 販売員が訪ねてきて商品などを契約した場合
- * **電話勧誘販売** 販売業者が電話をかけて勧誘し、郵便などで契約を結んだ場合
- * **マルチ商法** 販売組織に加入した人が次々に友人や知人を勧誘し、会員を増やし商品などを販売する商法
- * **訪問購入** 店舗以外の場所で物品を買い取ってもらう契約をした場合
- * **その他無店舗** 行商・露天商・屋台店などで契約した場合
- * **ネガティブ・オプション** 消費者が申込みをしていないのに、一方的に送りつけてきた場合
- * **不明・無関係** 上記に当てはまらない場合

商品等分類別相談件数



商品等分類別では、商品一般（荷物不在メールが届いたが商品が不明や海外から送り付けられた商品、架空請求）などが297件と最も多く、次に運輸・通信サービス（光回線変更の勧誘、携帯電話サービスについての相談）が295件。教養・娯楽サービス（情報商材や出会い系サイトからの勧誘、ゲームアプリなど）は292件、保健衛生品（化粧品や美容液等の定期購入）が245件となっています。

具体的な相談として、前払いしたのに商品が届かない（被服品、娯楽品等）、解約できない（定期購入等）、サブスク契約（教養・娯楽サービス等）で契約先が分からないといった内容です。

契約者年代別相談件数

年代別件数では、年代層が上がるほど相談件数が多くなっています。契約者本人からの相談が基本ですが、若年層や高年層の中には、家族や福祉事業者からの相談もあります。若年層はゲーム課金、サブリヤエステなどの解約、中年層は、情報商材※、定期購入など、高年層は電話や訪問販売での様々な契約の相談が寄せられています。全体では、定期購入や光回線の相談が多くみられます。

※情報商材：インターネット等で収入を得るためのノウハウ等と称して販売されている情報

令和3年度 年代別にみた商品等分類別相談件数上位3位

表の()内は各年代別に多い具体的な相談内容です。

※アナログ戻し：光回線をアナログ回線に戻すこと

令和4年3月31日

年代	1位	2位	3位
20歳未満 (74件)	教養・娯楽サービス (ゲーム課金、出会い系サイト等 27件)	保健衛生品 (除毛、化粧品等 12件)	食料品 (サプリ、ダイエット食品等 10件)
20歳代 (254件)	教養・娯楽サービス (副業サイト、出会い系サイト等 44件)	保険・福祉サービス (エステ、脱毛サロン、マッサージ等 21件)	被服品 (洋服、靴、バッグ等 20件)
30歳代 (278件)	教養・娯楽サービス (情報商材、出会い系サイト等 36件)	被服品 (洋服、靴、バッグ等 31件)	教養娯楽品 (スマホ、パソコン類、おもちゃ等 23件)
40歳代 (370件)	教養・娯楽サービス (情報商材、出会い系サイト等 43件)	保健衛生品 (化粧品、医療薬等 37件)	教養娯楽品 (スマホ、腕時計、ゲームソフト等 33件)
50歳代 (419件)	保健衛生品 (化粧品 美容液等 46件)	運輸・通信サービス (プロバイダーからの請求、 光回線の勧誘等 43件)	教養・娯楽サービス (情報商材、出会い系サイト等 37件)
60歳代 (396件)	保健衛生品 (化粧品 毛染め等 46件)	食料品 (健康食品、海産物等 38件)	運輸・通信サービス (プロバイダーからの請求、 光回線の勧誘等 37件)
70歳以上 (635件)	運輸・通信サービス (通信料の請求、光回線の勧誘、 アナログ戻し※等 84件)	食料品 (健康食品、海産物等 63件)	商品一般 (迷惑メール、注文の覚えのない不 明な商品等 61件)
その他・不明 (719件)	商品一般 (迷惑メール、注文の覚えのない不 明な商品等 96件)	運輸・通信サービス (光回線の勧誘等 79件)	他の役務 (結婚式、互助会、 各種サポート 59件)



先月号に引き続き、生産者と消費者の提携を意味する「産消提携」のアメリカでの取組み（アメリカでは「CSA」と呼ばれ、生産者と消費者が直接契約して農産物を購入すること）について紹介します。

産消提携

公表されている最新のデータによれば、CSAを通じて農産物を販売している農家は2012年当時で12,617戸（農務省調べ）。その5年前の12,549戸から微増となっているが、今はさらに増えているのは間違いない。

新型コロナで人気に火が着いた理由はまず、米国人の健康意識の高まりだ。米国では新型コロナによる死者数が50万人を超えて世界最悪となったが、肥満や高血圧など生活習慣病の罹患率の高さが原因の一つと指摘されている。このため、ふだんの食生活を見直す機運が高まり、CSAへの関心が高まったというわけだ。CSA農家の9割弱は有機農家だ。

消費者がスーパーで密になることを恐れたことも理由だ。CSAは、消費者が農家の庭先や近くの集荷場まで農産物を取りに行くのが一般的。最近では宅配も増えているが、いずれにせよ、密は避けられる。さらに米国では、大規模食品工場でクラスター（集団感染）が相次ぎ、一部の食品が一時、スーパーの棚から姿を消した。これも消費者が食品の購入方法を見直す契機となった。

ワクチン接種が急速に進む米国はコロナ以前の生活に戻りつつあるが、CSAの人気は当面続くとの見方が多い。農務省はCSA農家のリストを作りネット上で公開するなど、普及を積極的に後押ししている。地元メディアによる情報提供や非営利組織によるCSA農家と消費者のマッチング・サービスも活発だ。

日本で廃れた「日本式・食の安心を届ける仕組み」が遠く海外で大成功していることは、いろいろと考えさせられる現象だ。



【参考・引用】 消費と生活 2021 7・8月 No.360 ジャーナリスト 猪瀬 聖

18歳・19歳に気を付けてほしい消費者トラブル 最新10選

①もうけ話、②美容関連、③定期購入、④SNS きっかけ、⑤出会い系、⑥異性・恋愛関連、⑦仕事関連、⑧新生活関連、⑨借金・クレカ、⑩通信契約 ※詳細は国民生活センターのホームページをご覧ください。
(<https://www.kokusen.go.jp>) 2022年2月28日公表 国民生活センター

主要生活物資価格調査結果は、総務省統計局が実施している「小売物価統計調査」をご覧ください(<https://www.stat.go.jp/data/kouri/doukou/index.html>)



消費者庁イラスト集より