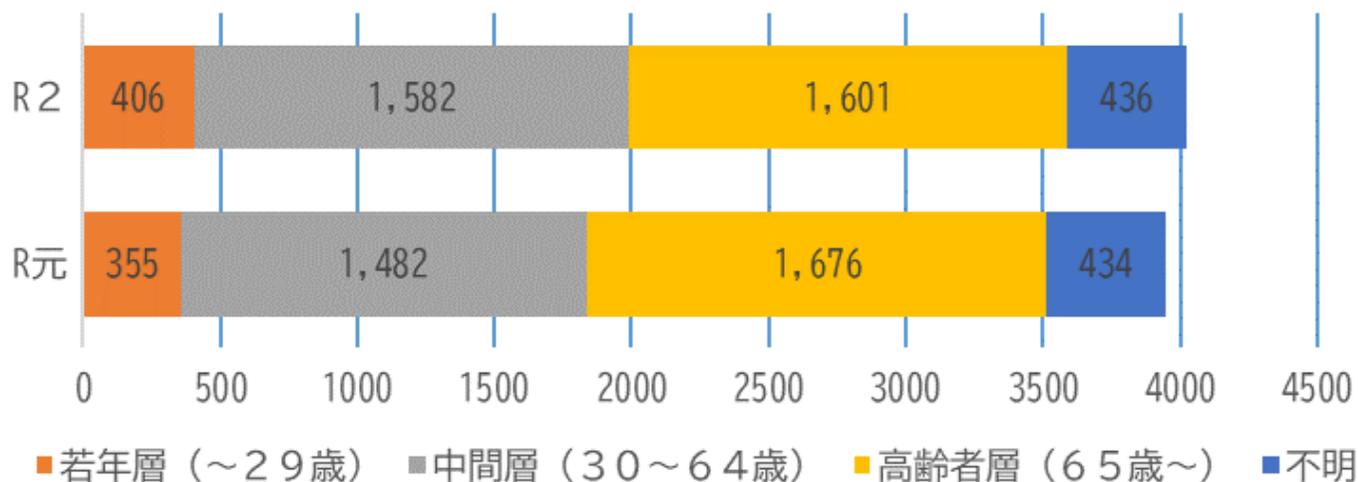


# 消費生活情報 お か や ま 【令和3年6月号】

令和2年度消費生活相談の  
概要がまとまりました！

年齢層別 相談件数比較



## 件数

- ・ 4,025件 (前年度3,947件)
- ・ 若年層、中間層で増加
- ・ 若年層からの相談が増加傾向 (H30:275件⇒R元:355件⇒R2:406件)

## 特徴

- ・ インターネット通販に関連したトラブルが急増！ 1,098件 (前年度821件)  
※新型コロナウイルス感染症による外出自粛が影響したとみられる
- ・ 不審なショートメッセージやメール、電話等についての相談が増加 322件 (前年度269件)
- ・ ハガキ、封書による架空請求の相談が激減 8件 (前年度411件)

概要の詳細には、  
こちらからアクセスQ



## 代表的な内容と消費者へのアドバイス

- 個人情報聞き取ろうとする身に覚えのないフィッシングメール等への対応…  
⇒基本的に無視しましょう！添付されたURLにはアクセスしないでください。  
覚えがある内容の場合は、真偽確認を慎重に行いましょう。
- インターネットで、お試し無料の商品を注文したつもりが、後日請求書と共に  
まとめて数か月分の商品が届いた：いわゆる「定期購入」トラブル  
⇒通信販売にはクーリング・オフは無く、業者の規約に従うことになるので、  
粘り強く減額交渉するしかありません。今後は申込前に契約内容や解約条件を  
しっかり確認しましょう。

## 新型コロナウイルスに関する相談

相談内容	件数
①便乗・悪質商法	33
②マスク等（消毒液・体温計・パルスオキシメーター含む）	99
③キャンセル	58
④その他（心配・不安）	124
計	※314

- ・ 6割以上が4～6月に集中
- ・ 給付金やスマホアプリを活用した政府調査の信頼性等、**各種心配・不安**が最多。
- ・ **マスク等**相談が2番目に多い。
- ・ 3番目に多い**キャンセル**は、結婚式、旅行代金、クラブ利用料等多岐。結婚式のキャンセル料は高額になる傾向あり。