



くらしの情報

No.
333

くらしの相談室

……… 令和3年(2021年) 特定商取引法が改正されました ………

消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律が令和3年6月9日に可決成立しました。

このことにより、令和3年7月6日以降、売買契約に基づくことなく一方的に送り付けられた商品をすぐに処分することが可能となりました。

「頼んでもいない商品が突然自宅に届き、代金を請求された」

このような相談が消費生活相談窓口によく寄せられています。

これまでは一方的に送り付けられた商品であっても、所有権は商品を送った事業者にあったため、14日間は商品を保管しなければなりませんでした。今回の改正により、一方的に送り付けられた商品は直ちに処分可能となり、事業者から金銭を請求されても支払いは不要となりました。

また、海外から日本国内に居住する消費者に送付されてきた商品に関しても、特定商取引法上の規定が適用されるため、直ちに処分することが可能です。

少しでもおかしいと感じたら、すぐに消費生活相談窓口までご連絡ください。



特定商取引法とは

訪問販売等に係る商取引の適正化及び消費者利益の保護を図るため、昭和51年6月、訪問販売等に関する法律として成立し、その後、消費者取引を取り巻く環境の変化に対応して、数次の改正が行われてきました。

この法律は、特定商取引(訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供に係る取引、業務提供誘引販売取引並びに訪問購入)を公正にし、消費者が受けることのある損害の防止を図り利益を保護し、あわせて商品等の流通及び役務の提供を適正かつ円滑にし、もって国民経済の健全な発展に寄与することを目的としています。

消費生活相談 TEL.06(6858)5070

受付時間 月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く)
午前9時～午後5時

相談されるときは原則として当事者本人(市内在住・在勤者)からご連絡ください。
なお、次の用意をしていただくと、相談がスムーズに進みます。

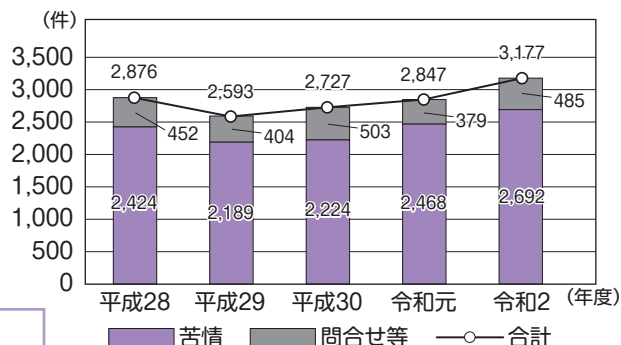
- ①事前に相談内容を簡潔にまとめておく
- ②契約書・保証書・パンフレットなど、相談に関する資料

※構成比は四捨五入の関係上、合計が100.0にならないことがあります。

1. 相談件数

令和2年度の消費生活相談件数は3,177件で、前年度の2,847件に比べ11.6%増加した(330件増)。相談件数の内訳は「苦情」が2,692件、「問合せ等」が485件となっている。(図1)

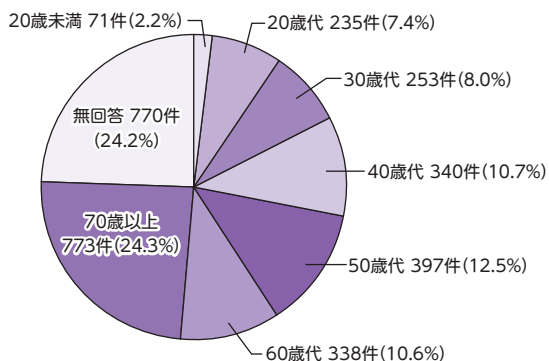
図1 相談件数の推移



2. 相談にかかる契約者の年代

相談にかかる契約者の年代を見ると、70歳以上が最も多く(773件)、次に50歳代(397件)、40歳代(340件)、60歳代(338件)の順となっている。年代別の傾向は前年度と同様で、引き続き70歳以上の相談件数が多く、全相談件数(以下「全体」)の24.3%を占めている。(図2)

図2 契約当事者の年代

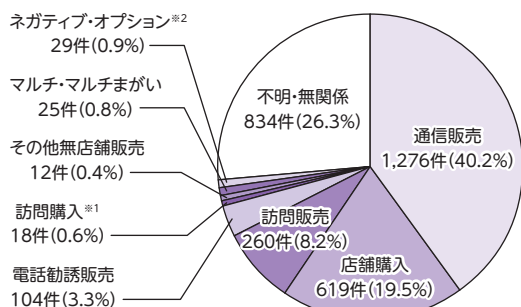


3. 販売購入形態別の相談状況

販売購入形態別の相談件数では、インターネット通販や架空請求トラブルを含む「通信販売」に関する相談(1,276件)が最も多く、次に通常の商取引である「店舗購入」に関する相談(619件)で、これらで全体の半数を超えている。次いで「訪問販売」(260件)、「電話勧誘販売」(104件)の順となっている。

前年度と比べて、「通信販売」「店舗購入」「ネガティブ・オプション」の相談が増加、それ以外の形態は減少している。(図3)

図3 販売購入形態別の相談件数



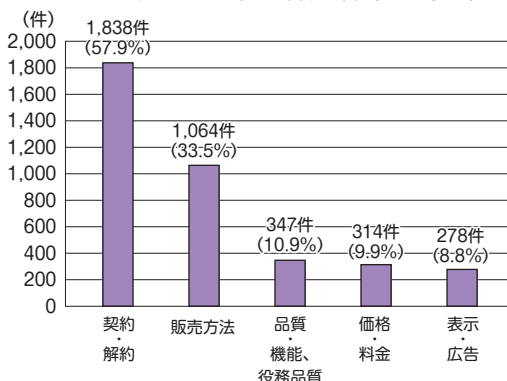
※1 「訪問購入」: 業者等が消費者の自宅等において物品を購入する商法

※2 「ネガティブ・オプション(送り付け商法)」: 注文していない商品を送り付け、無理に買わせる商法

4. 内容別の相談状況

内容別に相談を見てみると(複数回答)、「契約・解約」(1,838件)に関する相談、「販売方法」(1,064件)に関する相談、「品質・機能、役務品質」(347件)の順に多く、前年度と同様の傾向となっている。(図4)

図4 内容別の相談件数(令和2年度)



※ 構成比は、相談総件数(3,177件)に対する比率

※ 一つの相談に複数の内容(複数回答)があるため、内容別相談件数の合計は総相談件数と一致しない

※ 件数が全体の5%以上の相談内容を抽出

5. 商品・役務(サービス)別の相談

商品・役務(サービス)別の内容について見ると、表1のとおり、架空請求メールなどの不特定の情報サイトの相談が含まれる「デジタルコンテンツ類」に関する相談が249件で最も多く、架空請求ハガキや身に覚えのない商品・宅配便などの相談が含まれる「商品一般」に関する相談が200件で2番目に多くなっている。この中には、新型コロナウイルスの影響によるマスク不足に便乗した、いわゆる「送り付け商法」に関する相談が含まれている。

また、平成30年度(2018年度)と比較して「健康食品」については、5割以上(61件)相談件数が増加している。これは、サプリメントなどの健康食品の通信販売において、初回の費用が低額であることから申し込みをしたところ、一定期間購入することが必須であり、途中解約に高額な費用を請求された、といった内容の相談が増加したものである。(表1)

表1 商品・役務(サービス)別の相談件数の推移

順	内容	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度
1	デジタルコンテンツ類 ※1	532	319	250	247	249
2	商品一般 ※2	104	148	204	159	200
3	健康食品 ※3	78	91	100	151	161
4	化粧品	57	46	63	94	126
5	相談その他 ※4	80	77	176	160	121
6	役務その他サービス ※5	60	44	58	73	100
7	他の保健衛生品 ※6	8	6	4	19	95
8	賃貸アパート	104	98	123	102	91
9	移動通信サービス ※7	69	71	81	67	83
10	紳士・婦人洋服	39	47	42	42	75

※1 アダルト情報サイト・出会い系情報サイト・音楽配信・オンラインゲーム・ギャンブル情報サイト等のインターネットを通じて得られる情報(サイト)に関する情報

※2 注文した覚えのないものが配送され中身がわからない等、商品関連の相談で商品特定できないもの

※3 酵素食品やダイエットサプリメント等の健康食品に関する情報

※4 消費者問題以外の相談(不明・不審な電話やメール等の相談を含む)

※5 金融・保険や運輸・通信、教育、教養・娯楽、保健・福祉サービスに該当しない役務(サービス)に関する相談(コンピューターウイルス除去サービス等)

※6 保健衛生品のうち、医薬品・医療用具・化粧品・理美容器具等に該当しないもの(マスク・フェイスシールド等)

※7 携帯電話やスマートフォン等のモバイルデータ通信サービスに関する相談

6. 高齢者の相談状況

65歳以上の相談件数は943件で前年度に比べ166件増加している。また、全体の相談件数に対する割合は、前年度と同様に3割近くとなっており、年齢無回答者を除いた場合では4割近くとなっている。(表2)

販売購入形態別の相談件数は、「通信販売」(303件)、「店舗購入」(142件)、「訪問販売」(108件)、「電話勧誘販売」(51件)の順に多く、全体の相談傾向と比べ、「訪問販売」や「電話勧誘販売」の割合が高くなっている。(図5)

図5 65歳以上の販売購入形態別の相談件数

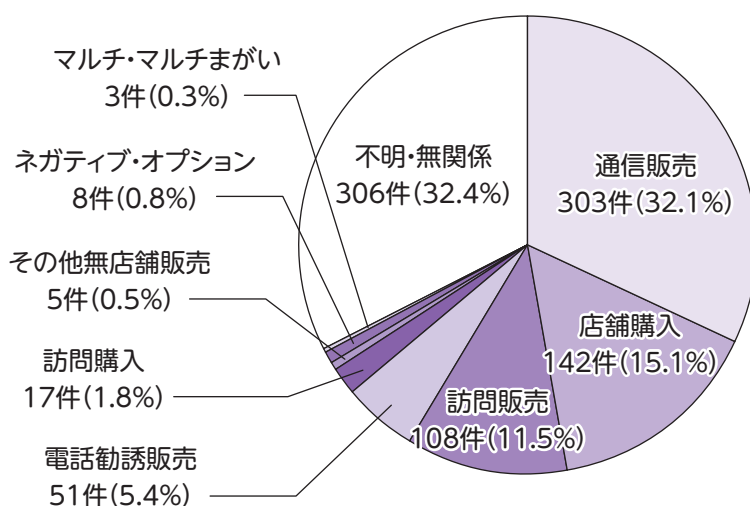


表2 65歳以上の高齢者の相談件数の推移

内 訳	年 度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度
相談件数(件)		731	685	807	777	943
構 成 比		25.4	26.4	29.6	27.3	29.7
年齢無回答者を除く構成比(%)		35.2	37.6	42.6	40.4	39.2

市内で多発する還付金詐欺に要注意！！

行政機関や金融機関などを名乗って医療費などの還付金があると告げ、現金自動預払機(ATM)で手続きを取らせ、預貯金を振り込ませる「還付金詐欺」にご注意下さい。



市役所が、電話で還付金のご案内をすることはありません！

ATMで還付金を受け取ることはできません！

だまされないように注意しましょう！



事例

市役所職員を名乗って電話があり、「累積医療費の還付がある。銀行のATMで手続きするように」と言われた。手続きをするにあたり、無人のATMに行くように指示された。その後、銀行の職員を名乗る者から電話があり、「ATMに着いたら操作方法を教えるので電話するように」と言われた。ATMに行き、銀行の職員に電話をして、言われたとおりの操作をATMで行った。利用明細は捨ててくださいと言われたが、見てみると、取引額「24万5,568円」と記載されており、相手にお金を振り込んでいた事が分かった。



事例解説

- 「封書を送っているが手続きしましたか？」といかにも市役所職員を思わせるような言い方をして信じ込ませます。
- 犯人は操作の様子が周囲の目につきにくい「無人のATM」に誘導します。
- 振り込み金額を「受付番号」だと言って入力させます。
- 自分の口座に入金するために画面の「振り込みボタン」を押すようにと促します。
- 一見還付金の受け取り手続きをしているかのように錯覚させられます。
- 「今日中に手続きが必要」などと言って急がせ、誰にも相談ができないようにしたり、操作内容を確認させないようにしたりします。

市役所職員がこのような電話をかけることはありません。

アドバイス

ATMで還付金を受け取ることはできません。また、振り込みをしてしまったお金を取り戻すことは困難です。

お金が返ってくるなどという不審な電話があったら、すぐに警察や生活情報センターくらしかんにご相談ください。

特殊詐欺被害を未然に防ぐため「簡易型自動録音機」を無料配布します。

ご希望の方は、生活情報センターくらしかんまたは市内公民館で開催している「特殊詐欺被害防止セミナー」にご参加下さい。

なお、セミナーの日程や会場については、豊中市ホームページや「広報とよなか」でご確認ください。

豊中市立生活情報センター

くらしかん

〒560-0022 豊中市北桜塚2丁目2番1号
(毎月最終日曜日及び年末年始は休館します)

電話 06(6858)5073
FAX 06(6858)5095

