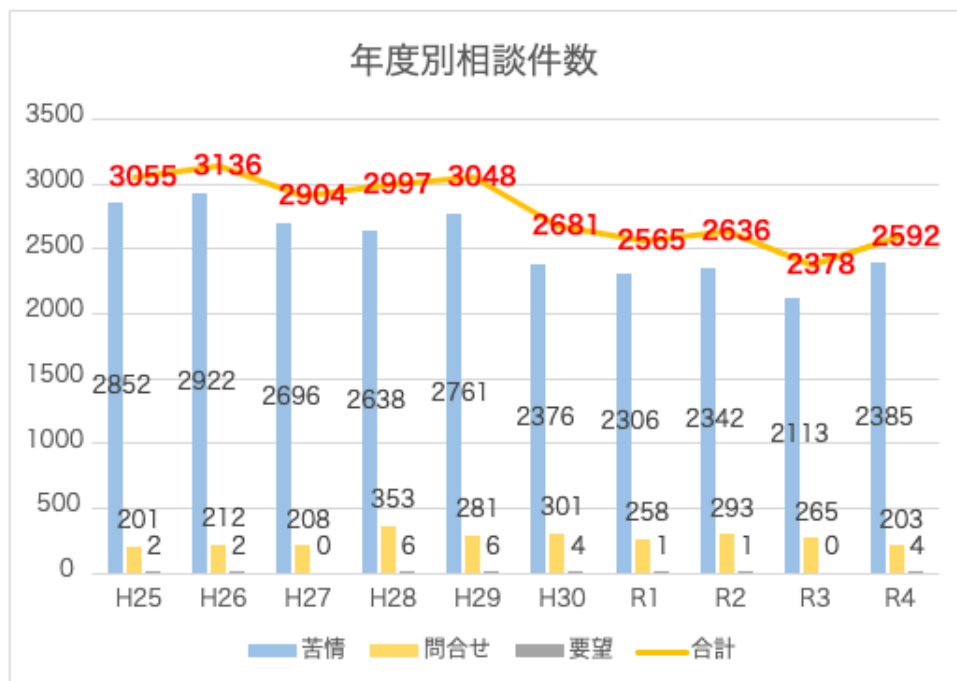


■関連資料 消費者被害の背景とその対応〈インターネット通信販売編〉



(徳島県消費者センター受付状況より)

■徳島県における消費者を取り巻く現状

人気商品で、他のショップでは軒並み完売だった釣り竿が、そのショップだけには在庫が複数あったので、スマートフォンで商品を購入(契約完了)した。支払い方法は銀行前払いのみだった。支払い後、しばらく経っても商品が届かず、ショップの問い合わせ先にメールで連絡を取ったが返信がない。だまされた？

SNS で知り合った人とスマホで連絡を取り合い、コンサートチケットを売ってもらった。指定された代金を振り込んだのになかなかチケットが届かず、コンサート開催日まで何度も相手に連絡したがつながらなかった。お金を返して欲しい。

徳島県消費者情報センターに寄せられた消費生活相談の総件数は、平成30年度から、約2,600件前後で推移しています。このうち、インターネットを通じて取引する商品や情報サービスに関わるトラブルへの相談件数は、令和4年度は870件となっています。また、20歳未満の年代から寄せられた相談内容の第1位は、インターネットを通じて得られる娯楽等情報配信サービスに関わるトラブルです。

消費生活センターからのアドバイス

※個々のトラブル事例により助言の内容は異なります。

＜インターネット通信販売での消費者トラブル＞

＜相談に対する助言の例＞

- ・典型的なネット通販トラブルの事例です。同様のトラブルも寄せられています。
- ・こちらでもサイトを確認してみます。お店の名前を教えてくださいませんか？
- ・どうやら詐欺サイトのようなようです。（*サイトに関する書き込みがあれば）
- ・残念ですが、支払ったお金は戻ってこない可能性が高いです。

＜注意喚起＞

- ・とにかく今後は注意して下さい。「そのお店だけ在庫がある」「支払いの選択肢が少ない」などは悪質かどうか見極めるポイントの一つです。必ず契約前に考える時間をもってください。「あやしい？」と思ったら契約前に相談してください。
- ・クチコミや評判・評価を事前に見て、それから決めることも大事です。
- ・通信販売はクーリング・オフが適用されません。契約後に返品できるかどうか、何日間なら大丈夫か、ショップの規約(返品特約)をしっかりと読んで、それから契約した方がいいですよ。



■消費生活センターとは？消費生活センターの役割

消費者からの苦情や問合せの相談に対し、公正な立場で問題解決に向けた助言や情報提供を行っているのが、消費生活センターです。

消費生活センターは、全国各地に設置されています。徳島県では、県の消費者情報センター以外に、県内全ての市町村において消費生活センター（広域連携を含む）が設置されています。

また、消費生活センターでは、苦情相談のほか、商品テストの実施や消費生活に関するセミナーの開催、講師の派遣、消費者団体の活動支援、消費生活に関する情報提供を行っています。

Q1 消費生活相談の受付はどのようになっていますか。

A1 相談の受付時間は、センターによって異なりますが、徳島県消費者情報センターは、土曜・日曜日にも受け付けています。相談は無料です。

Q2 どのような人が相談対応をしてくれますか。

A2 国家資格を持った消費生活相談員やそれに準じた専門知識を持った人が対応してくれます。

Q3 消費生活センターに相談できるのはどんな場合ですか。

A3 消費生活に関するトラブルに巻きこまれたときや、契約する前に分からないこと、不安なことがあれば、お住まいの自治体にある消費生活センターに相談できます。

Q4 消費生活相談の情報はどのように活かされますか。

A4 消費者の相談は、同じような事例の問題解決や注意喚起に活かされます。
悪質な事例を公表することによって被害の未然防止や拡大防止につながります。
なお、相談者のプライバシーは固く守られます。

■徳島県内の消費生活相談窓口（令和５年３月現在）

消費生活センター名	連絡先	相談受付時間
徳島県消費者情報センター	088-623-0110	平日(水曜日を除く)9:00~18:00、土・日曜日 9:00~16:00
徳島市消費生活センター (徳島・石井・神山・佐那河内)	088-625-2326	平日(火曜日を除く)、土・日曜日 10:00~ 17:00
鳴門市消費生活センター	088-686-3776	平日 9:30~15:30
小松島市消費生活センター (小松島・勝浦・上勝)	0885-38-6880	平日 9:00~16:00
阿南市消費生活センター (阿南・海陽・美波・牟岐・那賀)	0884-24-3251	平日 9:30~16:30
美馬地区消費生活センター (美馬・つるぎ)	0883-53-1541	平日、日曜日(祝日を除く)9:00~16:00
板野町消費生活相談所	088-672-6099	平日 9:00~15:00
上板町消費生活相談窓口	088-694-6816	平日 9:00~16:30
吉野川市消費生活センター	0883-36-1840	平日 9:00~15:30
阿波市消費生活センター	0883-30-2222	平日 9:00~16:00
松茂・北島消費生活センター	088-699-4300	平日 9:00~15:00
藍住町消費生活センター	088-679-1848	平日 9:00~16:00
みよし消費生活センター (三好・東みよし)	0883-72-7188	平日 9:00~16:00

※12:00から13:00までお昼休みのセンターもあります。
(消費者ホットライン☎188は、土日祝日つながります。)