


# 消費者の窓

第40号

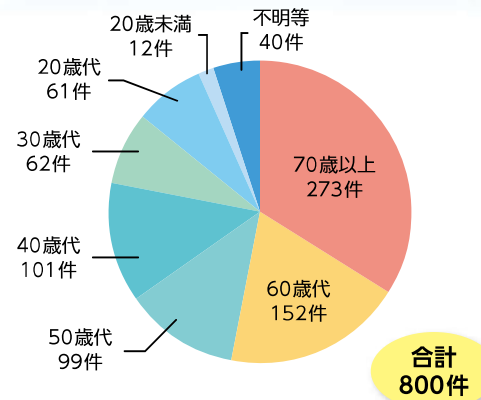


**「消費者ホットライン」**  
 いやや  
 局番なしの ☎188 泣き寝入り  
 ・越前市消費者センター  
 (☎22-3773)  
 ・相談日時  
 平日：午前8時半～午後5時

## 令和2年度 消費生活相談の概要

相談件数は平成29年度以降800件以上の高止まり傾向が続いており、年代別では60歳以上の割合が多く、「通信販売」に関する相談の割合が最も高くなっています。

【令和2年度年代別相談件数】



### 相談の特徴

- 商品一般 (商品が特定できない相談)**  
※フィッシング詐欺メール、架空請求、不用品の買い取りなど
- 新型コロナウイルス関連**  
※マスク、スポーツ教室の解約など
- インターネット関連**  
※健康食品や化粧品などの定期購入、副業サイト、オンラインゲーム、光ファイバーなど
- 工事・修理サービス**  
※トイレの修繕、火災保険を使った屋根工事など



### 最近の相談事例 ①

## 光回線サービスの 変更は内容をよく 理解してから

契約中の大手通信事業者A社を名乗る電話があり、「光コラボの案内。今より千円ほど安くなる。」と勧誘された。A社のプラン変更だと思い手続きをしたら、別会社との契約になっていた。



### アドバイス

NTT東日本やNTT西日本から光回線を借り受けた事業者(光コラボレーション事業者)の参入が増え、これらが提供する光回線サービスの相談が寄せられています。光コラボレーション事業者との契約はNTT東西との契約ではありません。「安くなる」と勧誘されても他のオプションサービスとセット契約だった場合、今の料金より高くなる場合がありますので注意しましょう。

### 最近の相談事例 ②

## アナログ回線に戻す契約のほすが サポート契約に

大手通信会社のサポートセンターを名乗り「電話を光回線からアナログ回線に戻さないか。」と電話があり、今はインターネットを使っていないので依頼した。毎月サポート料が引き落としされていたため、解約すると伝えると「キャンセル料が発生する。」と言われた。



### アドバイス

大手通信会社の名前を出していても、実際は関係のない事業者が勧誘しているケースがあります。回線の切り替えには必要のないサービスの契約を知らないうちに結んでいるケースもあります。費用やサービス内容、解約条件などをよく確認し、必要ないと思ったらきっぱりと断りましょう。

### 最近の相談事例 ③

## 強引な勧誘で魚介類を購入させる手口に気をつけて

地方の海鮮市場を名乗る人物から電話があり、一方的に「2万円の海産物を代引きで送る。」と言われた。注文していないと断ったのに、「来週届く。キャンセルならキャンセル料を請求する。」と言われた。届いた場合、どうすればよいか。



### アドバイス

おかしいと感じたら、すぐにきっぱりと断りましょう。業者からの電話で契約をしたときは、クーリング・オフができます。一方的に商品が届いても受け取らずに受取拒否をしましょう。注文や契約をしていないにもかかわらず、金銭を得ようとして一方的に送り付けられた商品については、特定商取引法の改正により令和3年7月6日以降、消費者は直ちに処分することができます。