

令和3年度

山口県の消費生活相談の状況

令和4年10月

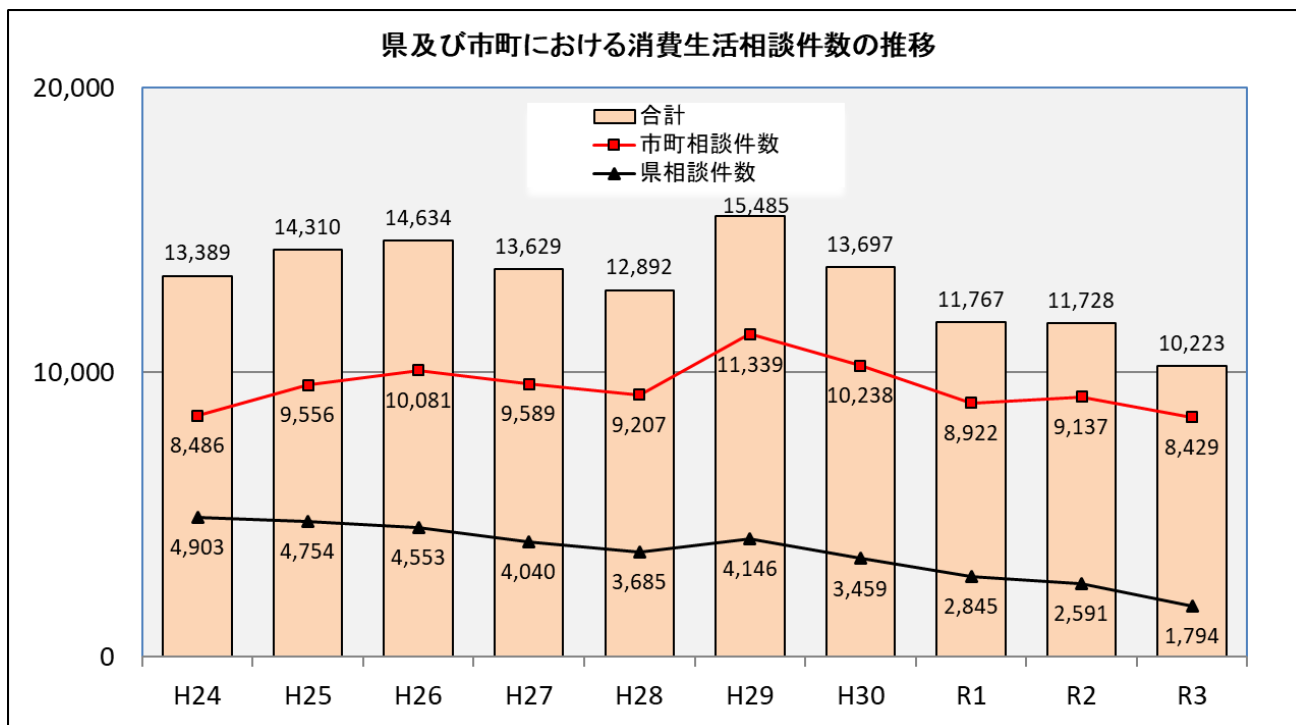
山口県消費生活センター

〈目 次〉

1	県全体の相談件数	1
2	市町の受付相談件数	1
3	県全体の相談概要	2
4	山口県消費生活センターの相談概要	
(1)	相談件数	3
(2)	年代別の相談件数	3
(3)	男女別の相談件数	3
(4)	販売購入形態別の相談件数	4
(5)	商品・サービス別の相談件数	4
(6)	相談の多い商品・サービスの品目及び相談件数	5
(7)	内容別の相談件数	5
(8)	振り込め詐欺の相談件数	5
(9)	多重債務・ヤミ金融の相談件数	5
(10)	危害・危険に関する相談	5
5	相談の傾向と特徴（山口県消費生活センター）	6
6	令和3年度の主な相談事例（山口県消費生活センター）	8
■	令和3年度山口県消費生活センターの相談状況（個表）	13

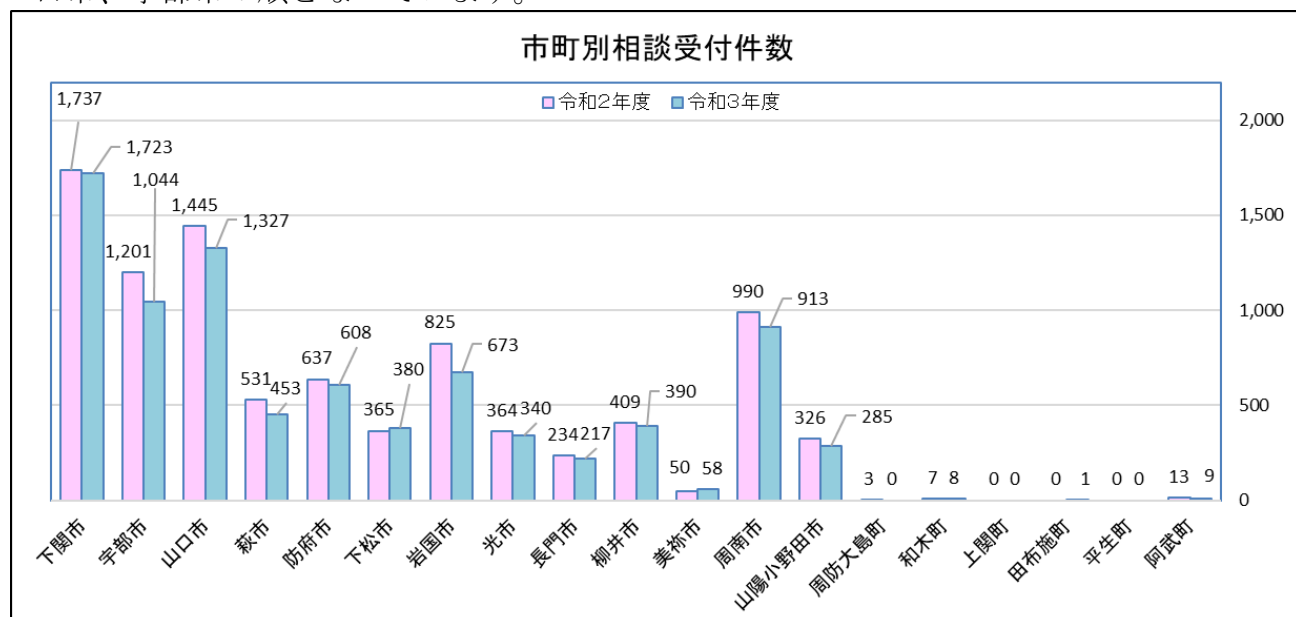
1 県全体の相談件数

本県における令和3年度の消費生活相談の受付件数は10,223件であり、前年度(11,728件)より1,505件減少しました。近年、相談件数は緩やかに減少していますが、相談内容は年々、複雑化・多様化しています。また、市町の消費生活相談窓口の充実に伴い、県センターの相談件数は減少傾向にあります。相談内容は、専門性が高いものや広域的なものなど、対応が困難な事案が増加しています。



2 市町の受付相談件数

市町における令和3年度の消費生活相談の受付件数は8,429件であり、前年度(9,137件)より708件減少しました。相談件数の最も多い市は下関市で、次いで山口市、宇部市の順となっています。



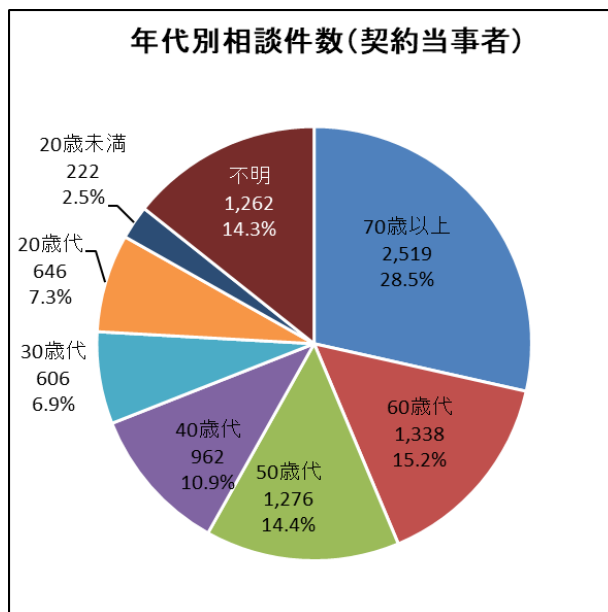
「1 県全体の相談件数」、「2 市町の受付相談件数」については、市町からの報告件数により集計したものであり、PIONEERに反映された件数ではありません。

3 県全体の相談概要

(1) 年代別の相談件数

相談における契約当事者※を年代別にみると、70歳以上が2,519件で各年代の中で最も多く、次いで60歳代、50歳代、40歳代、20歳代、30歳代、20歳未満の順となっています。

※本人以外の者が相談者である場合があるため、商品購入者等トラブルの当事者を「契約当事者」として整理しています。

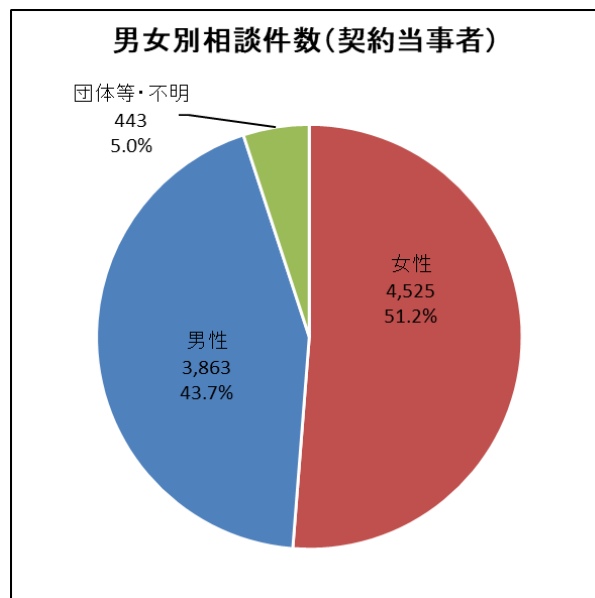


区分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
令和3年度	222	646	606	962	1,276	1,338	2,519	1,262	8,831
令和2年度	302	741	706	1,234	1,389	1,500	2,883	1,366	10,121

(2) 男女別の相談件数

契約当事者を男女別にみると、女性が4,525件で51.2%、男性が3,863件で43.7%、女性の比率が男性の比率を7.5ポイント上回っています。

団体等は、事業者や会社など個人以外からの相談です。



注：構成比率は小数第2位を四捨五入しているため、合計が100にならないことがあります。

区分	男性	(割合)	女性	(割合)	団体等・不明	合計
令和3年度	3,863	43.7%	4,525	51.2%	443	8,831
令和2年度	4,390	43.4%	5,201	51.4%	530	10,121

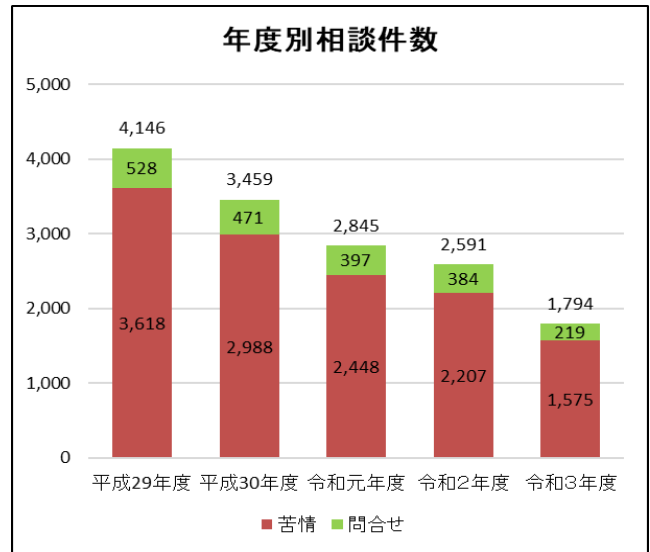
「3 県全体の相談概要」については、令和4年9月30日時点のP I O-N E Tに反映された「苦情」相談件数（「問合せ」等を除く）に対する分析です。

4 山口県消費生活センターの相談概要

(1) 相談件数 (表 1)

令和3年4月から令和4年3月までに、山口県消費生活センターが受け付けた相談の件数は1,794件で、前年度(2,591件)に比べ797件減少し、前年度の約69.2%となりました。

相談のうち、苦情相談は1,575件で、前年度(2,207件)に比べ632件減少し、前年度の約71.4%となりました。

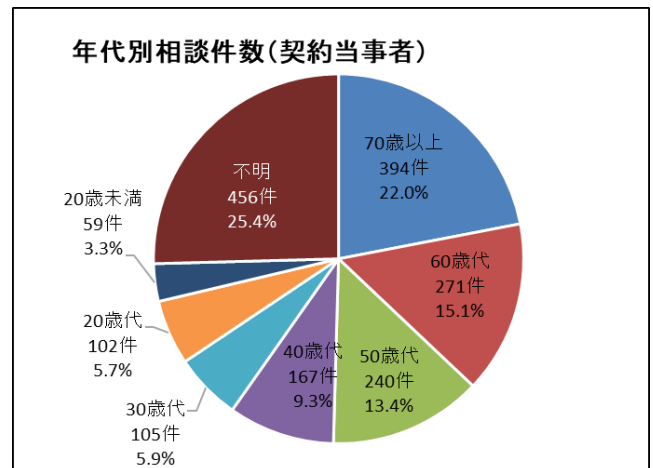


(2) 年代別の相談件数 (表 2)

相談における契約当事者*を年代別にみると、70歳以上が394件で各年代の中で最も多く、次いで60歳代、50歳代、40歳代、30歳代、20歳代、20歳未満の順となっています。

また、契約当事者が65歳以上の高齢者である相談は537件で、全体の29.9%を占めています。

*本人以外の者が相談者である場合があるため、商品購入者等トラブルの当事者を「契約当事者」として整理しています。

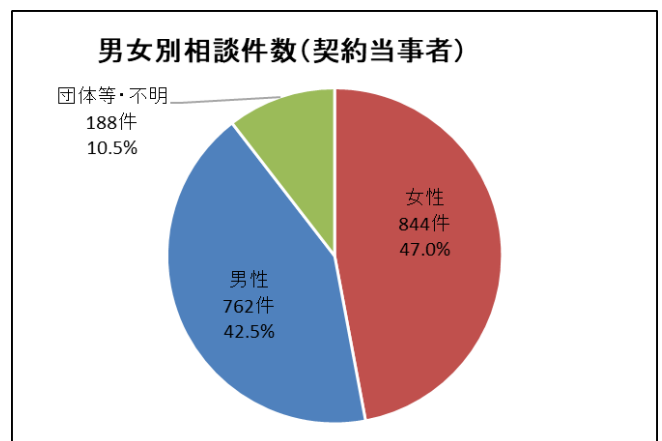


注:構成比率は小数第2位を四捨五入しているため、合計が100にならないことがあります。

(3) 男女別の相談件数 (表 3)

契約当事者を男女別にみると、女性が844件で全体の47.0%、男性が762件で42.5%、女性の比率が男性の比率を4.5%上回っています。

団体等は、事業者や会社など個人以外からの相談です。

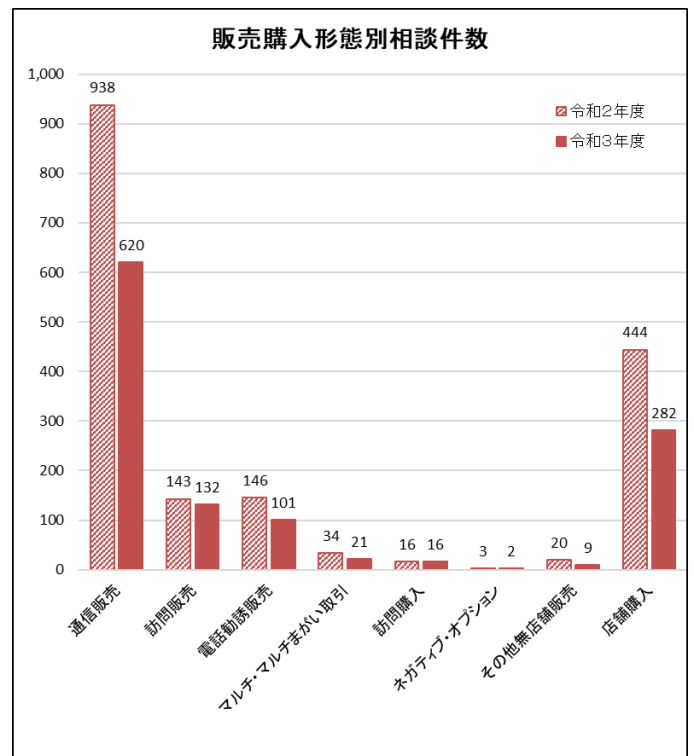


(4) 販売購入形態別の相談件数 (表4)

店舗外販売に関する相談は901件で、そのうち「通信販売」が620件で最も多く、相談全体に占める割合は34.6%となっています。次いで「訪問販売」(132件)、「電話勧誘販売」(101件)、「マルチ・マルチまがい取引」(21件)、「訪問購入」(16件)、「ネガティブ・オプション」(2件)の順となっています。

また、店舗での購入に関する相談は282件となっています。

店舗外販売は苦情の割合が高く、相談のうち苦情の占める割合は97.1%となっています。

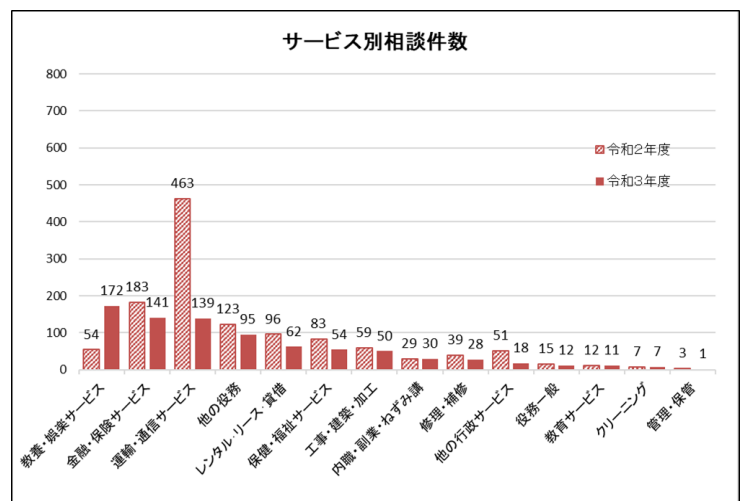
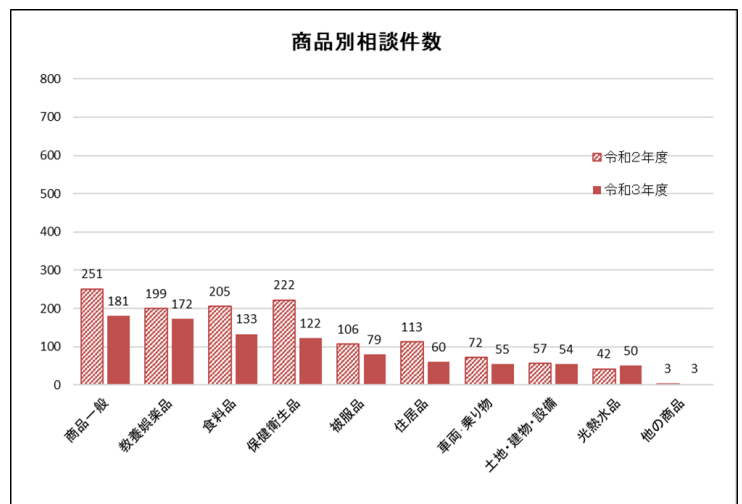


(5) 商品・サービス別の相談件数 (表5)

商品に関する相談は909件、サービスに関するものは820件、その他の相談に関するものは65件となっています。

商品に関する相談のうち最も多い相談は「商品一般」の181件で、中では迷惑メールや不審メール等、メールに関する相談が多くみられます。次いで「教養娯楽品」(172件)、「食料品」(133件)、「保健衛生品」(122件)、「被服品」(79件)の順になっています。

サービスに関する相談のうち最も多い相談は「教養・娯楽サービス」の172件で、アダルト情報や出会い系サイト・アプリ、インターネットゲームに関する相談が多くみられます。次いで「金融・保険サービス」(141件)、「運輸・通信サービス」(139件)、「他の役務」(95件)、「レンタル・リース・貸借」(62件)、「保健・福祉サービス」(54件)の順となっています。



(6) 相談の多い商品・サービスの品目及び相談件数（表6）

相談の多い商品・サービスの品目を契約当事者の年代別にみると、29歳以下の若者では「教養・娯楽サービス」が38件で最も多く、次いで「光熱水品」（12件）、「内職・副業・ねずみ講」（12件）、「保健衛生品」（11件）、「金融・保険サービス」（10件）の順となっています。

30歳～59歳では「教養娯楽品」が59件で最も多く、次いで「教養・娯楽サービス」（56件）、「商品一般」（46件）、「食料品」（42件）の順となっています。

60歳以上では「商品一般」が77件で最も多く、次いで「教養・娯楽品」（64件）、「運輸・通信サービス」（63件）、「教養・娯楽サービス」（55件）の順となっています。

(7) 内容別の相談件数（表7）

最も多い相談内容は「契約・解約」に関するもので892件、次いで「販売方法」（668件）、「品質・機能」（221件）、「接客対応」（173件）、「価格・料金」（118件）、「表示・広告」（100件）の順となっています。

(8) 振り込め詐欺の相談件数（表8）

振り込め詐欺の相談は23件で、前年度(61件)に比べ38件減少し、前年度の37.7%になりました。その内、架空請求に関する相談は23件で、前年度(60件)に比べ37件減少しています。

(9) 多重債務・ヤミ金融の相談件数（表9）

多重債務の相談件数は32件で、前年度(37件)に比べ5件減少しています。また、ヤミ金融の相談件数は6件で、前年度(7件)に比べ1件減少しています。

(10) 危害・危険に関する相談（表10）

商品やサービスに関する相談のうち、危害・危険に関する相談は27件で、前年度(43件)に比べ16件減少しました。内訳は、危害が22件、危険が5件となっています。

危害に関する相談は、「保健衛生品」に関する相談が10件で最も多く、次いで「食料品」「保健・福祉サービス」「住居品」がそれぞれ3件、「商品一般」「被服品」「レンタル・リース・賃貸」が各1件となっています。

また、危険に関する相談は、「食料品」が2件、「住居品」「土地・建物・設備」「車両・乗り物」がそれぞれ1件となっています。

「危害」は、体にけが・病気等の被害が生じたという相談、「危険」は、危害を受けたわけではないが、そのおそれのある相談です。

5 相談の傾向と特徴（山口県消費生活センター）

(1) インターネット通販を中心とした「通信販売」に関する相談が引き続き最も多い

販売購入形態別の相談件数では、前年度から引き続き、インターネット通販を中心とした「通信販売」に関する相談が最も多く寄せられています。その相談内容では、アダルトサイト、出会い系サイト、インターネットゲーム等に関する相談を含む「教養・娯楽サービス」が最も多くなっています。

次いで、健康食品や化粧品に関する相談を含む「保健衛生品」についての相談が多く、SNSやウェブサイトの広告を見て注文し、通常よりも低価格で1回だけのお試しのつもりで商品を購入したが、2回目が届き定期購入だったことが分かった、という相談が目立ちました。

(2) 商品・サービス内容別でも、「商品一般」が最も多い

「商品一般」は、“その商品・サービスが何なのか消費者が知らないもの”で、「大手宅配業者を名乗るものから不在通知が届いた」「利用料金の支払い確認が取れない。連絡するように」など迷惑メールや不審メールによるものが目立ちました。また、「注文した覚えのない商品が届いた。開封してなく中身はわからないが、処分してよいか」といった送り主不明の宅配物に関する相談も多くありました。

(3) 架空請求に関する相談は減少

平成29年度に急増した、「日本民事訴訟管理センター」「国民訴訟通達センター」など公的機関に類似した名称を名乗り、身に覚えのない「総合消費料金未納分最終通達書」等のタイトルで、商品名が不明の料金が未納により訴状が提出されたなどと記載し電話連絡を促す「架空請求はがき」の相談は、令和元年度には大幅に減少し、令和2年度、令和3年度とさらに減少しています。

令和3年度の架空請求はがきに関する相談は1件で、前年度（6件）に比べて5件減少し、前年度の16.7%、平成29年度（719件）の0.1%になりました。また、架空請求メールに関する相談は22件で、前年度（50件）に比べて28件減少し、前年度の44.0%、平成29年度（583件）の3.8%になりました。

(4) 高齢者の相談状況

契約当事者が65歳以上の相談は537件で、前年度（770件）と比べて233件減少しましたが、相談件数全体に占める率は29.9%で、引き続き高い割合となっています。

65歳以上の割合が高い相談を販売購入形態別にみると、「訪問購入」は16件中9件（56.3%）、「訪問販売」は132件中58件（43.9%）、「電話勧誘販売」は101件中40件（39.6%）が65歳以上となっています。

商品・サービス別では「保健・福祉サービス」は54件中21件（38.9%）、「運輸・通信サービス」は139件中52件（37.4%）、「商品一般」では181件中65件（35.9%）を65歳以上が占めています。

相談内容では、訪問販売での新聞購読契約、迷惑メールや架空請求、不用品の訪問購入などが目立ちます。

高齢者の相談の多い販売購入形態

	販売購入形態	65歳以上	全年齢	割合
1	通信販売	143	620	23.1%
2	店舗購入	91	282	32.3%
3	訪問販売	58	132	43.9%
4	電話勧誘販売	40	101	39.6%
5	訪問購入	9	16	56.3%
6	マルチ・マルチまがい取引	3	21	14.3%
7	その他無店舗販売	1	9	11.1%
8	ネガティブ・オプション	0	2	0.0%
9	不明・無関係	192	611	31.4%
	総件数	537	1,794	29.9%

高齢者の相談の多い商品・サービスの品目（上位10位）

	品目	65歳以上	全年齢	割合
1	商品一般	65	181	35.9%
2	教養・娯楽品	55	172	32.0%
3	運輸・通信サービス	52	139	37.4%
4	食料品	46	133	34.6%
5	金融・保険サービス	42	141	29.8%
6	保健衛生品	40	122	32.8%
7	教養・娯楽サービス	39	172	22.7%
8	他の役務	33	95	34.7%
9	保健・福祉サービス	21	54	38.9%
10	他の相談	21	65	32.3%
	その他	123	520	—
	総件数	537	1,794	29.9%

(5) 未成年者の相談状況

契約当事者が未成年者となっているトラブルの相談は59件で、前年度(76件)と比べて17件減少しました。販売購入形態別にみると、「通信販売」が45件で最も多く、商品・サービスの品目別では「教養・娯楽サービス」が24件と最も多くなっています。

相談内容では、インターネットゲームの課金、ネット通販で購入した化粧品・サプリメントの定期購入、アダルトサイトに関する相談が目立ちます。また、契約当事者以外(親など)からの相談が多いのも特徴です。

未成年者の相談の多い販売購入形態

	販売購入形態	20歳未満	全年齢	割合
1	通信販売	45	620	7.3%
2	店舗購入	8	282	2.8%
3	訪問販売	5	132	3.8%
4	電話勧誘販売	0	101	0.0%
5	訪問購入	0	16	0.0%
6	マルチ・マルチまがい取引	0	21	0.0%
7	その他無店舗販売	0	9	0.0%
8	ネガティブ・オプション	0	2	0.0%
9	不明・無関係	1	611	0.2%
	総件数	59	1,794	3.3%

未成年者の相談の多い商品・サービスの品目（上位10位）

	品目	20歳未満	全年齢	割合
1	教養・娯楽サービス	24	172	14.0%
2	保健衛生品	10	122	8.2%
3	食料品	4	133	3.0%
4	光熱水品	4	50	8.0%
5	被服品	4	79	5.1%
6	運輸・通信サービス	3	139	2.2%
7	教育サービス	3	11	27.3%
8	商品一般	2	181	1.1%
9	教養・娯楽品	2	172	1.2%
10	保健・福祉サービス	2	54	3.7%
11	その他	1	681	—
	総件数	59	1,794	3.3%

(6) 新型コロナウイルスに関する相談状況

新型コロナウイルスに関連した相談は50件で、前年度(197件)と比べて147件減少しました。相談は、上半期に37件(74.0%)と集中しており、新型コロナウイルス関連の相談は減少しています。

相談内容では、旅行やスポーツクラブ、コンサートなどのキャンセル料に関する相談や身に覚えのないマスクが届いたといった相談、国や地方公共団体の支援制度等に関する問い合わせも寄せられています。

6 令和3年度の主な相談事例（山口県消費生活センター）

(1) 出会い系サイト（通信販売/教養・娯楽サービス）

生活費等で迷惑をかけている母親を助けたいと思い、スマホで「副業」を検索した。表示されたサイトに登録したらメールが届き「メールのやり取りをするだけで収入が得られる」と書いてあった。「医者なのでいつも張り詰めた状態で仕事をしている。弱音が吐けない。話し相手になってくれたら460万円あげる」と言ってきた男性医師とサイトの中でやり取りをした。「いつでもお金は払えるから手数料を先に払ってほしい。手数料は後で上乘せする」と言われ、後からもらえるならと思い、2枚のクレジットカードと電子マネーを使い、総額で16万5,500円を決済した。最後に「現金で20万円払わなければお金は振り込めない」と言われた。請求額が増えるばかりでお金を受け取ることはできず、だまされたと思い警察に被害届を提出した。クレジットカードや電子マネーの支払いをしたくない。（20代・女性）

【処理結果】

クレジット会社や決済代行業者に、抗弁書や経緯書を提出し取り消し交渉を行う方法について説明し、書き方を助言した。クレジット会社2社へ抗弁書と経緯書、クレジットの決済代行業者2社と電子マネーの決済代行業者1社へ経緯書を送り、センターから取り消し交渉を行った。電子マネー業者については相談者本人がメールで苦情を伝えた。後日、決済代行業者1社から「サイトと直接交渉するように」と言われたのでサイトに電話をしたが、呼び出し音が鳴るだけで誰も出なかった。もう一方の決済代行業者から決済金額10万円を取り消すと電話がかかり、合意書を交わすことになった。後日、サイトに電話がつながった。相談者の苦情を伝え、取り消し交渉を行ったところ、サイトの利用額全額が取消しとなった。一方のクレジット会社と電子マネーの決済代行業者から取り消し処理が完了したと連絡があった。電子マネーについては返金分がバーチャルカードにチャージされた。また、もう一方のクレジット会社から取り消し処理が完了したと連絡があったので、その旨を相談者に報告した。

※決済代行業者とは、クレジットカード決済やQRコード決済、電子マネー決済など決済サービスの導入を希望している事業者と、VISA・MastercardやPayPayといった決済ブランドとを仲介し、決済サービスを提供する会社のことです。

(2) 未成年者が行ったインターネットゲームの課金（通信販売/教養・娯楽サービス）

11歳の子供がゲーム機でクレジットカード2枚を使って決済し、課金していた。2か月半前くらいから課金していたようだ。クレジットカード1枚は約38万円、もう1枚は約12万円と合計50万1,423円になる。2枚とも2年近く使っていないカードで気付くのが遅れた。こんな高額な支払いはできない。（40代・女性）

【処理結果】

デジタルコンテンツ配信業者のヘルプ画面のサポートよりログインし、未成年者契約の取り消しの申し出をするよう助言した。その後、相談者の夫より解決しないので来所したいと申し出があったため、相談者に架電し現状を確認したところ、各ゲームアプリより次々と取消しできない旨の回答が来ているとのことだった。相談者にデジタルコンテンツ配信業者に、「各アプリより取り消しを受けられないと回答が入っている」旨を伝え、再調査依頼をするよう助言した。後日、相談者よりすべて取消が成

立したと報告があった。

(3) **アダルトサイト** (通信販売/教養・娯楽サービス)

パソコンでアダルトサイトを閲覧しようとしたところ、突然登録され、画面に高額料金が表示された。金額は数十万円だったと思うがよく覚えていない。「キャンセルはこちら」をクリックしたところ、画面に電話番号が表示されたので電話をしたが誰も出なかった。今後どうしたらよいか。(70代・男性)

【処理結果】

ワンクリック詐欺について情報提供し、登録前に料金表示がなかったのだから契約が成立したとは言えない、料金の支払いは不要なので放置するよう伝えた。また、不審な電話やSMSに注意するよう助言した。

※ワンクリック詐欺とは、Webサイトや電子メールに記載されたURLを一度クリックしただけで、一方的に、サービスへの入会などの契約成立を宣言され、多額の料金の支払いを求められるという詐欺です。

(4) **脱毛クリームの定期購入** (通信販売/保健衛生品)

未成年者の孫がタブレットから、ネット通販で安い500円の脱毛クリームの広告を見つけ、私の了解を得て私の名前と年齢で注文した。一昨日、商品が届き、昨日、コンビニで支払ったが、送られてきたパンフレットを見たら同商品の定価が9,980円と高額なうえ、使用したらぶつぶつができ肌に合わないので、業者に解約したい旨の電話をしたところ、「当契約は2回目以降、9,980円の計5回コースとなっているため解約には応じられない」「当方は塗れと言った覚えはない」との返答だった。解約するにはどうしたらよいか。なお、孫が注文を行った際の広告や申し込みの最終確認画面は保存していない。(60代・女性)

【処理結果】

未成年者契約の取消制度を説明し、取消について業者の責任者に申し出るよう助言した。結果を相談者に確認したところ、業者は「定期購入なので取消はできない」との一辺倒の返事だった。センターから業者に架電し、未成年者の孫が相談者の名前を使って申し込んだ旨を説明し、未成年者契約の取り消しをお願いしたところ、確認の上、改めて回答するとのことであった。その後、「今回は未成年者が申し込んだということで契約を取り消し、次回以降の発送はしない」との回答があった。相談者にその旨を連絡するとともに、今後他の人の名義で契約しないこと、ネット通販を利用する場合は画面内容をよく確認することが大切である旨を伝えた。

(5) **偽の警告画面** (通信販売/運輸・通信サービス)

パソコンで動画を見ていたところ、「警告アラート、ウイルスに感染しました。このままではデータが喪失します。サポートセンターまで連絡するように」というメッセージが自動音声で流れた。大手ソフトウェア会社のサポート窓口として、電話番号表示されていたので電話をかけたが誰も出なかった。強制終了したところ、警告画面は消えたがトラブルになることはないだろうか。(80代・男性)

【処理結果】

偽警告メッセージのトラブル事例について紹介し、ウイルスに感染したとの偽警告を表示し、電話をかけた消費者に必要なないサポート契約をさせる手口だと伝えた。

また、今後、相手から電話があっても無視するよう助言した。

(6) 迷惑メール（不明・無関係/商品一般）

大手宅配業者名で携帯電話番号宛にメールが届き「荷物のお届けに来ましたが、不在のため持ち帰りました。詳細はこちらから」と記載があり、URLが貼り付けてあった。URLをタップしたところ、スマホの絵が表示されたので不審に思い、画面を閉じた後、自分の名前や住所を記載した問い合わせメールを相手方に送信したが返信がない。怪しい。（70代・女性）

【処理結果】

同種の被害についてIPAが注意喚起していると伝え、HPを紹介した。不審なアプリをインストールしてしまった可能性もあると伝え、スマホを機内モードにし、アプリをアンインストールする方法をショップに相談するよう助言した。また、同種のメールを外部に送信してしまい、通信料が高額になっていないか、覚えのないキャリア課金が発生していないかについても確認するよう伝えた。

※IPA（独立行政法人情報処理推進機構）：一般的な情報セキュリティ（主にウイルスや不正アクセス）に関する技術的な相談に対してアドバイスを提供する窓口

(7) 副業サイト（アフィリエイト広告）（電話勧誘販売/内職・副業・ねずみ講）

ネットで見つけた副業サイトの無料通話アプリに登録した。「マニュアル通りにスマホを操作するだけ」と言われマニュアル代2,800円をクレジットで支払ったところ、「詳しく説明する」と言われ電話予約をした。後日、業者から電話がかかり毎日15～30分、業者が作った動画にタイトルを付けて動画サイトに3投稿するだけの副業であり、その動画を得るためのツール代が必要と言われた。「お金がない」と言ったら、「クレジットで分割の後払いにすればよい。今日始めると今日からすぐに収益が入ってくるし、専属サポートがついており、ずっといつでも相談が可能」と言われ、70万円のツールをクレジットで決済した。その際にはクーリング・オフの記載がある契約書を受け取っていない。後日、ツールにアクセスするためにはフォロワーが100人以上必要」「タイトル等を変更し、1日に20～30投稿しなければ利益は出ない」と言われ、タイトルについて相談しても、「マニュアルを見ればわかる」と相手にしてもらえず、毎日3時間頑張ったが、1か月で得た収益は28円だった。契約を取り消したい。

（30代・女性）

【処理結果】

電話勧誘販売によるクーリング・オフを主張するよう助言した。相談者からサイトにその旨をメールで通知し、クレジット会社2社に抗弁書と経緯書を提出し、支払いを停止してもらった。決済代行業者に連絡したところ、「経緯書は不要。サイトから連絡させる」とのことだった。後日、サイトより電話があり、「相談者が入力した書面において「勧誘を受けていない」の箇所にチェックが入っている。電話勧誘ではなく通信販売なのでクーリング・オフは認めないが、50万円の取り消しではどうか。

これで合意しないのであれば、弁護士に委任することになる」とのことだった。相談者に意向を確認したところ、「勧誘を受けた。チェックは相手から促されるまま入れただけ」とのこと。相談者の返答を伝えるために何度もサイトに電話したが、誰も出なかったため、2社のうち1社のクレジットカード会社に相談したところ、「決済代行業者に状況を伝えるように。それでも進展しなければチャージバックの手続きに入るとクレジット会社と言っていると伝えるように」とのことだった。その旨を決済代行業者に伝えた。後日、サイトより電話があり、「60万円の取り消しではどうか」と言われたが、相談者が70万円全額の取り消しを望んでいることを伝え、経緯書と相談者が保存していた勧誘時の録音データを送信した。後日、サイトより電話があり、「70万円を取り消す」とのことだった。サイトから相談者宛のクラウドサインの和解同意書が届き、センターの法律相談で内容確認後、相談者が署名しサイトへ返送した。後日、クレジット会社2社より、「サイトから取消データが上がってきた」旨の報告の電話があり、相談者に報告し終了とした。

(8) 損害保険代行サービス（訪問販売/他の役務）

スマホのネット広告に「築10年以上の持ち家で火災保険をかけているなら保険で修理ができる」と出ていた。業者に電話をしたところ、営業担当者が訪問してきた。

「中古住宅を購入し、一昨年台風で雨漏りし、長年樋の腐食で困っている」と話をした。営業担当者に「火災保険で修理できる。保険会社に申請したら100万円くらいは保険金が下りると思われる。そのうち40%を手数料として当社に払ってもらことになる」と言われ契約した。保険会社に保険金の申請をし、保険会社の人審査にきて保険金が下りることになった。保険会社から申請の書類が届き、その中に「損害保険の保険金の30%くらいを手数料として要求する会社がある。手数料を支払う必要はない。気を付けるように」とパンフレットが入っていた。（70代・女性）

【処理結果】

損害保険代行サービスの相談事例を紹介し、クーリング・オフ通知を出すよう助言し、ハガキの書き方、出し方について説明し、業者がクーリング・オフを受け付けなときは再度連絡してほしいと伝えた。後日、相談者から契約書をよく見たら、クーリング・オフのハガキの書き方が記載してあった、簡易書留にしてクーリング・オフ通知を出したと報告があった。

(9) 高齢者の新聞購読契約（店舗購入/教養娯楽品）

高齢の母が、いつもしつこく契約を勧めてくるA新聞販売店のことを相談するため最寄りの交番に出向いたが、警察官が不在だったため、交番の向かい側にあるB新聞販売店に相談に行った。その販売店で「うちで10年間の契約をすればほかの販売店が勧誘に来ることはなくなる」と言われ了承した。契約書は受け取っていない。母は高齢であり10年間生存しているかどうかわからない。解約したい。（60代・女性）

【処理結果】

契約に至った経緯と母親が高齢であること、長期契約の問題点を新聞販売店の店主に伝え、解約交渉をするよう助言した。後刻、「販売店に母親の状況を説明したところ、新聞を配達することはないと言われ、無事に解約できた」と報告を受けた。

(10) **新型コロナウイルスの影響での旅行のキャンセル** (通信販売/教養・娯楽サービス)

1年以上前、ゴールデンウィークに2泊3日で海外旅行へ行こうと思い、旅行サイトで航空券を予約し、代金はクレジットカードで決済した。ところが、新型コロナウイルス感染症の流行による影響で、飛行機が運休となったため、2名分のチケット代金13万6,140円の返金を受けることになった。しかし、1年が経過しても返金がない。旅行サイトに問い合わせたところ、航空会社から返金がないため、対応できないとの返信があった。どうすればよいか。(20代・女性)

【処理結果】

当センターからクレジットカード会社に連絡、相談内容を伝えた。「返金状況について調査し相談者に報告する」とのことだった。後日、相談者より「カード会社から連絡があった。「決済から100日が経過しているのでチャージバック申請はできない」とのことだった。今後については消費生活センターに相談するようと言われた」との連絡があった。当センターから国民生活センターに相談した。「当該航空会社の返金遅延について、通知等で情報提供している。旅行サイト、航空会社に粘り強く返金を求め続けるしかないのではないか」とのことだった。相談者に旅行サイトの問い合わせ番号を情報提供し、電話やメールで返金交渉を続けるよう助言した。約1か月後、相談者より「旅行サイトより口座に代金が返金されていた」と報告を受けた。

●本資料に関するお問い合わせは下記へお願いします。

山口県消費生活センター

〒753-8501 山口県山口市滝町 1-1 山口県環境生活部県民生活課内

TEL : 083-924-2421 FAX : 083-923-3407

Mail : manaberu@pref.yamaguchi.lg.jp

●本資料は山口県消費生活センターのホームページにも掲載しています。