

月間テーマ

デジタル時代に求められる消費者力



デジタル化やスマートフォン等の普及により、私達を取り巻く取引やサービスの利便性が増す一方で、消費者トラブルのリスクも複雑化・多様化しています。

そうした社会において、私達が安全・安心で豊かな消費生活を送るためには、デジタルサービスの知識を身に付けるとともに、「気づく・断る・相談する」といった「消費者力」が求められます。

消費者月間の今月は、令和5年度（2023年度）中に小諸市消費生活センターに寄せられた消費者トラブルをランキング形式で相談事例とともにご紹介します。小諸市内でもインターネットを介した消費者トラブルが急増しています。トラブルの際は、一人で悩まず、消費生活センターへご相談ください。

2023
年度版

小諸市内で起きた

消費者トラブル ランキング

📌 No.1

第1位 通信販売



▶ トラブル事例

- ・ネット通販で購入したサプリメントが定期購入だった。解約したいが販売会社に電話がつかない。
- ・ネット通販で商品を購入し、個人名義の口座に代金を振り込んだが、商品が届かない。
- ・ネット広告で見つけた副業に登録したら高額なマニュアル代を請求された。広告の内容と違い、儲からない。
- ・SNSから投資話を持ち掛けられ暗号資産を始めたが、口座が凍結して出金できない。

▶ トラブル防止のポイント

- ・通信販売は不意打ち的な勧誘による契約ではないため、クーリングオフ制度がありません。
- ・ネット通販で注文する際は、最終確認画面で商品の内容や取引条件・解約条件などを慎重に確認しましょう。また、最終確認画面はスクリーンショットを撮り、保管しましょう。
- ・購入代金の振込先の口座が個人名義の場合は、詐欺を疑いましょう。
- ・「スマホ1台で簡単に稼げる」など、うまい話や甘い言葉を信用しないようにしましょう。
- ・SNSだけでつながっている相手を簡単に信用しないようにしましょう。

📌 No.2

第2位 店舗販売

▶ トラブル事例

- ・契約していた脱毛サロンが倒産してしまったので、クレジットの支払いを止めたい。
- ・店舗で中古車を購入したが、実は事故車だと判明した。

📌 No.3

第3位 訪問販売

▶ トラブル事例

- ・屋根の点検業者に屋根工事を依頼したが、高額なうえに業者の信用性がないため解約したい。
- ・消火器の訪問販売が来て消火器を交換してもらったが、高額なのでクーリングオフしたい。



サービスの仕組みやリスクの理解、情報に対する批判的思考、適切に情報を収集・発信する力をアップデートし、「消費者力」を高めていきましょう。

- ▶ 相談窓口 小諸市消費生活センター（市民課内）
☎ 31-5100 ※土日祝日年末年始除く
- ▶ 休日相談 消費者ホットライン ☎ 188（いやや）