

報道発表資料

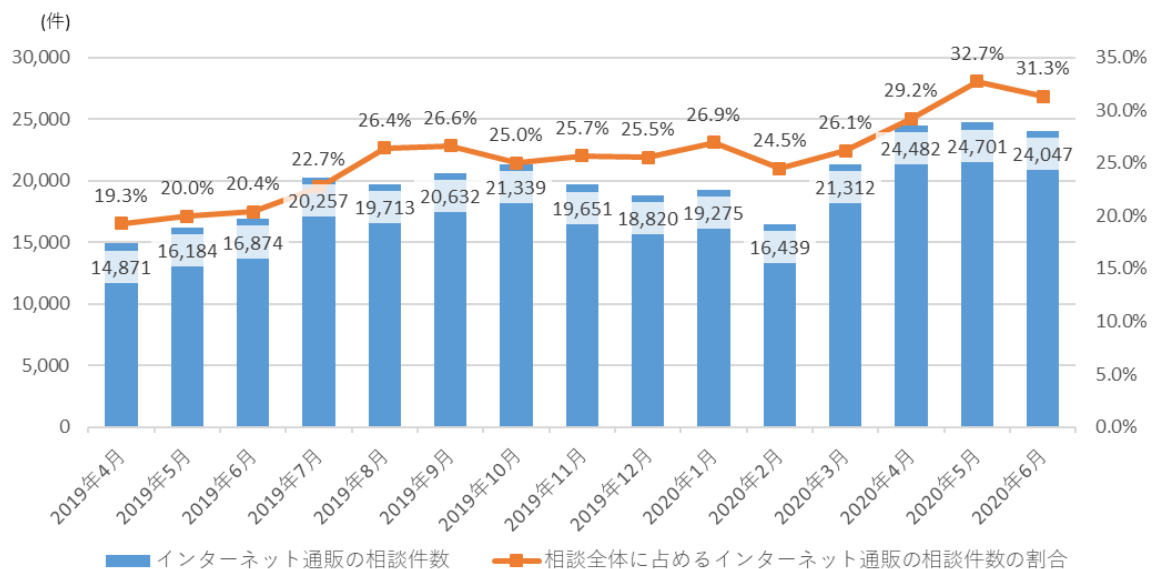
令和2年9月17日
独立行政法人国民生活センター

「新しい“消費”生活様式」の影響で相談増加！？
インターネット通販のトラブルにあらためて注意！

新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式¹」の実践例に通信販売の利用が示されているなか、PIO-NET²によると、インターネット通販のトラブルの割合は増加傾向にあり、5月には相談全体の30%を超えました。

今後も、「新しい生活様式」の推進により、インターネット通販のトラブルが増加することが考えられます。そこで、新型コロナウイルスの感染拡大に伴って増加したインターネット通販に関するトラブルの概要についてまとめ、これから気を付けるべきポイントについて注意喚起を行います。

図1 PIO-NETにみるインターネット通販の受付年月別相談件数と割合の推移



¹ 厚生労働省「新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」の実践例を公表しました」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_newlifestyle.html

² PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は、2020年7月31日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

1. PIO-NET にみる相談の傾向

2018年1月～2020年6月に全国の消費生活センター等で受け付けた相談について、販売購入形態別件数（表1）をみると、「通信販売」が最も高い割合を占めており、その中でもインターネット通販が多くみられます。2019年7～9月以降、インターネット通販の割合は増加傾向にあり、2020年4～6月には30%を超えています。また、「ネガティブ・オプション」の件数が大きく増加していますが、これは、新型コロナウイルス感染拡大の混乱に伴い、マスク等の送り付けに関する相談が多数寄せられたことによるものです。

今回、インターネット通販に関する相談について以下のとおり分析を行いました。

表1. 販売購入形態別件数

受付年月	2018年				2019年				2020年	
	1月-3月	4月-6月	7月-9月	10月-12月	1月-3月	4月-6月	7月-9月	10月-12月	1月-3月	4月-6月
総件数	250,722	259,217	256,630	259,089	221,588	241,084	241,154	235,664	220,248	236,112
店舗購入	55,953 (22.3)	54,337 (21.0)	55,748 (21.7)	55,183 (21.3)	51,301 (23.2)	51,808 (21.5)	56,269 (23.3)	51,775 (22.0)	52,235 (23.7)	48,223 (20.4)
訪問販売	19,058 (7.6)	19,325 (7.5)	18,878 (7.4)	20,028 (7.7)	18,824 (8.5)	19,139 (7.9)	20,919 (8.7)	20,268 (8.6)	18,964 (8.6)	15,907 (6.7)
通信販売	79,669 (31.8)	78,899 (30.4)	76,554 (29.8)	74,857 (28.9)	67,476 (30.5)	68,176 (28.3)	81,504 (33.8)	81,382 (34.5)	77,216 (35.1)	96,552 (40.9)
インターネット 通販	54,974 (21.9)	52,371 (20.2)	50,961 (19.9)	50,566 (19.5)	47,523 (21.4)	47,929 (19.9)	60,602 (25.1)	59,810 (25.4)	57,026 (25.9)	73,230 (31.0)
マルチ取引	3,344 (1.3)	2,626 (1.0)	2,462 (1.0)	2,577 (1.0)	2,917 (1.3)	2,904 (1.2)	2,971 (1.2)	2,973 (1.3)	2,828 (1.3)	2,270 (1.0)
電話勧誘販売	14,025 (5.6)	14,102 (5.4)	14,959 (5.8)	15,943 (6.2)	15,186 (6.9)	15,199 (6.3)	14,680 (6.1)	13,612 (5.8)	13,508 (6.1)	11,951 (5.1)
ネガティブ ・オプション	662 (0.3)	583 (0.2)	691 (0.3)	715 (0.3)	741 (0.3)	749 (0.3)	790 (0.3)	871 (0.4)	670 (0.3)	3,667 (1.6)
訪問購入	1,709 (0.7)	1,806 (0.7)	1,753 (0.7)	1,657 (0.6)	1,437 (0.6)	1,448 (0.6)	1,308 (0.5)	1,294 (0.5)	1,194 (0.5)	1,372 (0.6)
その他 無店舗販売	1,530 (0.6)	1,537 (0.6)	1,588 (0.6)	1,520 (0.6)	1,404 (0.6)	1,519 (0.6)	1,680 (0.7)	1,665 (0.7)	1,420 (0.6)	1,234 (0.5)
不明・無関係	74,772 (29.8)	86,002 (33.2)	83,997 (32.7)	86,609 (33.4)	62,302 (28.1)	80,142 (33.2)	61,033 (25.3)	61,824 (26.2)	52,213 (23.7)	54,936 (23.3)

（注）表中の（ ）の数字は各期間の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値。

（1）インターネット通販に関する相談の契約当事者の年代別件数

インターネット通販に関する相談について、契約当事者の年代別件数（表2）をみると、各年代において、2020年4～6月に寄せられた相談件数が最も多くなっています。特に20歳未満の件数は増加率が大きく、2020年4～6月に寄せられた相談件数は、前年4～6月と比較すると約1.8倍になり、全体に占める割合も増加しています。

表2. 通信販売のうち「インターネット通販」における契約当事者の年代別相談件数

受付年月	2018年				2019年				2020年	
	1月-3月	4月-6月	7月-9月	10月-12月	1月-3月	4月-6月	7月-9月	10月-12月	1月-3月	4月-6月
20歳未満	2,534 (4.6)	2,401 (4.6)	2,549 (5.0)	2,372 (4.7)	2,904 (6.1)	3,201 (6.7)	4,630 (7.6)	4,333 (7.2)	4,435 (7.8)	5,804 (7.9)
20歳代	5,986 (10.9)	4,896 (9.3)	5,128 (10.1)	5,200 (10.3)	4,999 (10.5)	5,289 (11.0)	6,703 (11.1)	6,801 (11.4)	6,498 (11.4)	7,614 (10.4)
30歳代	7,713 (14.0)	6,700 (12.8)	6,656 (13.1)	6,708 (13.3)	6,057 (12.7)	6,272 (13.1)	7,900 (13.0)	7,382 (12.3)	7,207 (12.6)	9,312 (12.7)
40歳代	11,104 (20.2)	10,687 (20.4)	9,902 (19.4)	10,135 (20.0)	9,008 (19.0)	9,424 (19.7)	11,504 (19.0)	11,524 (19.3)	10,490 (18.4)	14,479 (19.8)
50歳代	10,256 (18.7)	10,378 (19.8)	10,006 (19.6)	9,656 (19.1)	8,875 (18.7)	9,338 (19.5)	11,845 (19.5)	11,609 (19.4)	10,823 (19.0)	14,307 (19.5)
60歳代	8,632 (15.7)	8,507 (16.2)	7,957 (15.6)	7,704 (15.2)	7,214 (15.2)	6,484 (13.5)	8,147 (13.4)	8,140 (13.6)	7,702 (13.5)	9,566 (13.1)
70歳以上	5,454 (9.9)	5,446 (10.4)	5,257 (10.3)	5,218 (10.3)	5,015 (10.6)	4,561 (9.5)	5,455 (9.0)	5,762 (9.6)	5,580 (9.8)	6,603 (9.0)
無回答	3,295 (6.0)	3,356 (6.4)	3,506 (6.9)	3,573 (7.1)	3,451 (7.3)	3,360 (7.0)	4,418 (7.3)	4,259 (7.1)	4,291 (7.5)	5,545 (7.6)

(注) 表中の()の数字は各期間の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値。

(2) インターネット通販に関して相談が多く寄せられたトラブル

インターネット通販に関して、相談が多く寄せられた商品・役務等別件数(表3)をみると、2020年4～6月において、「健康食品」「他の保健衛生用品」「紳士・婦人洋服」「オンラインゲーム」などで件数の増加がみられます。それぞれの相談の特徴は、以下のとおりです。

①「お試し」定期購入³(健康食品、化粧品、飲料)※()内は表3の商品・役務等名(以下同じ)

2019年7～9月以降の各四半期で、「健康食品」に関する相談が最も多くなっています。健康食品に関する相談としては、「お試し〇円」などと通常より低価格で購入できることを広告する一方で、複数回の購入が条件となっている、定期購入トラブルに関するものが目立ちます。また、「化粧品」「飲料」についても、同様のトラブルがみられます。

定期購入については未成年者のトラブルが目立っていることも特徴です【参考資料(1)】。初回価格が安いことから、「お小遣いの範囲で買えると思って契約したが、2回目以降に予期せぬ高額請求を受け、支払えない」といったトラブルがみられます。また、「新型コロナウイルスの影響により臨時休校中で、スマホで動画投稿サイトを見るが多くなり、動画視聴中に出てきた広告を見てダイエットサプリを申し込んだが、定期購入だった」という相談もみられました。

②身の回り品(紳士・婦人洋服、かばん、靴・運動靴、家具類)

³ 消費者庁では、「定期購入」のトラブルに関連して、通信販売業者に対して特定商取引法に基づく行政処分を行っており、併せて『「これって1回限りじゃないの!」通販申込前の確認ポイント』を公表し、注意喚起を行っている。(https://www.caa.go.jp/notice/entry/018420/) (https://www.caa.go.jp/notice/entry/018419/)
(https://www.caa.go.jp/notice/entry/018692/) (https://www.caa.go.jp/notice/entry/020964/)

2020年1～3月から4～6月にかけて、洋服やかばん、靴などの身の回り品に関する相談件数が増加しており、「注文した商品が届かない」「粗悪品・模倣品が届いた」など、詐欺的な通販サイトに関するトラブルがみられます。さらに、家具類の相談では、「在宅勤務が増え、オフィス用チェアを購入しようとしたが、代金振り込み後にサイトが表示されなくなった」など、生活様式が変わったことに伴って購入した商品に関するトラブルもみられました。これらの相談は、40～50歳代で件数が増加しており、「新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、インターネット通販が推奨されていたので初めて利用したが、購入した商品が届かない」など、インターネット通販を使い慣れていない人がトラブルに遭っている事例もみられました。

③新型コロナウイルス感染対策商品（他の保健衛生用品、他の医療機器、医薬品類）

マスクを含む「他の保健衛生用品」、体温計を含む「他の医療機器」、消毒用アルコールを含む「医薬品類」に関して、コロナ禍の混乱に伴い、2020年2月以降、「高額な値段で販売されている」「商品が届かない」「粗悪品が届いた」などの相談が多数寄せられました。

現在、こうした混乱状況は落ち着き、以前よりも商品が店舗等で手に入るようになってきているため、相談件数は減少傾向にあります⁴。

④オンラインで提供されるサービス（デジタルコンテンツその他、オンラインゲーム）

インターネット通販に関する相談では、①～③のような「モノ」の契約トラブルだけではなく、「サービス」の契約トラブルもみられます。特に、映画配信サービスを含む「デジタルコンテンツその他」、スマートフォンやゲーム機を用いた「オンラインゲーム」に関する相談が目立っています【参考資料（2）（3）】。

映画配信サービスに関する相談では、「退会したはずの動画配信サイトの料金が請求されている」等の相談が寄せられ、2020年2月以降、相談件数が急増しています。オンラインゲームに関する相談では、「未成年の子どもがオンラインゲームで高額な課金をしてしまった」というケースが、特に小・中学生の男子に多くみられます。トラブルのきっかけは、「休校により子供の在宅時間が増え、家でゲームをしていた」「仕事で家を留守にするため、休校で家にいる子どもにスマホを渡してゲームをさせていた」など、新型コロナウイルス感染拡大による休校の影響と思われる事例がみられました。

⁴ 国民生活センター「新型コロナウイルス関連の消費生活相談の概要（2020年8月まで）」（2020年9月17日）

表3. 通信販売のうち「インターネット通販」における商品・役務等別件数（上位20位）

2019年4月-6月		2019年7月-9月		2019年10月-12月		2020年1月-3月		2020年4月-6月	
商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)	商品・役務等	件数 割合(%)
デジタルコンテンツその他	9,031 (18.8)	健康食品	11,599 (19.1)	健康食品	13,022 (21.8)	健康食品	10,322 (18.1)	健康食品	13,398 (18.3)
健康食品	5,771 (12.0)	化粧品	8,518 (14.1)	デジタルコンテンツその他	8,408 (14.1)	デジタルコンテンツその他	6,857 (12.0)	デジタルコンテンツその他	7,746 (10.6)
化粧品	5,219 (10.9)	デジタルコンテンツその他	8,399 (13.9)	化粧品	6,636 (11.1)	化粧品	6,371 (11.2)	化粧品	5,790 (7.9)
アダルト情報サイト	3,055 (6.4)	アダルト情報サイト	3,247 (5.4)	アダルト情報サイト	3,025 (5.1)	アダルト情報サイト	2,939 (5.2)	他の保健衛生用品	5,604 (7.7)
商品一般	2,554 (5.3)	商品一般	3,002 (5.0)	紳士・婦人洋服	2,763 (4.6)	商品一般	2,497 (4.4)	紳士・婦人洋服	4,465 (6.1)
出会い系サイト	1,760 (3.7)	出会い系サイト	1,943 (3.2)	商品一般	2,641 (4.4)	紳士・婦人洋服	2,431 (4.3)	商品一般	3,241 (4.4)
紳士・婦人洋服	1,308 (2.7)	他の役務サービス	1,835 (3.0)	出会い系サイト	1,957 (3.3)	出会い系サイト	2,092 (3.7)	アダルト情報サイト	2,932 (4.0)
他の役務サービス	1,220 (2.5)	スポーツ観覧	1,625 (2.7)	他の役務サービス	1,650 (2.8)	他の役務サービス	1,581 (2.8)	出会い系サイト	1,957 (2.7)
オンラインゲーム	1,142 (2.4)	紳士・婦人洋服	1,508 (2.5)	オンラインゲーム	1,071 (1.8)	他の保健衛生用品	1,204 (2.1)	オンラインゲーム	1,308 (1.8)
コンサート	820 (1.7)	オンラインゲーム	1,165 (1.9)	美顔器	1,011 (1.7)	オンラインゲーム	1,065 (1.9)	移动通信サービス	1,095 (1.5)
スポーツ観覧	808 (1.7)	かばん	906 (1.5)	かばん	776 (1.3)	航空サービス	920 (1.6)	かばん	1,064 (1.5)
かばん	781 (1.6)	インターネット通信関連サービス	620 (1.0)	靴・運動靴	647 (1.1)	かばん	766 (1.3)	他の役務サービス	997 (1.4)
インターネット通信関連サービス	636 (1.3)	靴・運動靴	540 (0.9)	インターネット通信関連サービス	554 (0.9)	移动通信サービス	680 (1.2)	他の医療機器	965 (1.3)
靴・運動靴	538 (1.1)	家具類	521 (0.9)	家具類	491 (0.8)	靴・運動靴	590 (1.0)	飲料	843 (1.2)
家具類	527 (1.1)	コンサート	493 (0.8)	携帯電話	461 (0.8)	手配旅行	579 (1.0)	携帯電話	703 (1.0)
他の身の回り品	448 (0.9)	他の身の回り品	458 (0.8)	他の身の回り品	420 (0.7)	インターネット通信関連サービス	556 (1.0)	航空サービス	675 (0.9)
移动通信サービス	331 (0.7)	宿泊施設	432 (0.7)	電気掃除機類	388 (0.6)	宿泊施設	488 (0.9)	靴・運動靴	660 (0.9)
宿泊施設	300 (0.6)	移动通信サービス	406 (0.7)	パソコン	386 (0.6)	携帯電話	484 (0.8)	医薬品類	654 (0.9)
内職・副業その他	293 (0.6)	婦人下着	380 (0.6)	移动通信サービス	371 (0.6)	飲料	418 (0.7)	家具類	631 (0.9)
観劇	282 (0.6)	携帯電話	370 (0.6)	宿泊施設	357 (0.6)	家具類	403 (0.7)	インターネット通信関連サービス	582 (0.8)

(注) 表中の()の数字は各期間の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値。

2. インターネット通販に関する相談事例（()内は受付年月、契約当事者の属性）

(1) 健康食品等の「お試し」定期購入のトラブル

【事例1】高校生の娘がダイエット青汁を定期購入とは認識せず申し込み、解約しようとしたら高額な料金を請求された

高校生の娘がスマートフォンで動画投稿サイトを見ていた時に、ダイエット青汁の広告が表示され、「初回無料でお試しできる。解約は電話でできる」とあったので、いいなと思い申し込んだようだ。初回の商品が届き、解約の電話をしたところ、「1回だけで解約する場合は、1万3,000円がかかる」と言われたようだ。自宅に支払用紙が届いたことで母親である私が契約に気づいた。娘が申し込みした画面は既に確認ができない状態になっている。未成年者が行った契約でも、返

品等は受け付けてもらえないのか。解約して、商品を返品したい。

(2020年5月受付 10歳代 女性 ※相談者：40歳代 女性(母親))

(2) 詐欺的な通販サイトに関するトラブル

【事例2】「新しい生活様式」の実践のため、初めてインターネット通販を利用したが、2週間たっても商品が届かない

新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」においてインターネット通販が推奨されていたので、今回初めて利用した。洋服と靴を購入し、合計約1万2,000円をクレジットカードで決済した。その後2週間たっても商品が届かないので、業者に電話したところ、「新型コロナウイルスのため対応していない」というアナウンスが流れた。海外の業者のようで、当該サイトについてインターネットで調べたところ、悪い評判が多く不審に思った。個人情報悪用されると困るので解約したい。

(2020年5月受付 50歳代 女性)

【事例3】格安で販売されていた有名ブランドの時計を申し込んだら、写真と異なる偽物が届いた

1か月前に、SNS上の広告を見てアクセスしたインターネット通販サイトで、定価75万円の有名ブランドの腕時計が約9,000円で販売されていた。「この広告を見た人は幸運なので、お見逃しのないように」との記載があったので申し込んだ。

昨日、商品が代引きで届き、代金を支払って受け取り、商品を見てみると、サイトに掲載されていた写真とは違う腕時計で、写真では文字盤のところに有名ブランドのロゴマークが書かれていたのに、届いた腕時計には有名ブランドのロゴマークはなく、関係のない英字が書かれている偽物だった。また、送り状には、注文した事業者とは違う事業者の名前が記載されていた。腕時計を返品するので、返金してほしい。

(2020年4月受付 60歳代 男性)

(3) 映画配信サービスの解約に関するトラブル

【事例4】解約したはずの動画配信サイトから料金を請求されている

1か月間無料で視聴できるという動画配信サイトに登録し、翌月末にオンラインで解約手続きをした。解約できたものと思っていたら、今月になって、さらに1か月分の利用料約3,000円の引き落としをするという明細がカード会社から届いた。サイトにメールで問い合わせているが返信はない。電話をかけると「手続きはオンラインでのみ受け付ける」というメッセージが流れる。どうしたらよいか。

(2020年6月受付 20歳代 男性)

性)

(4) オンラインゲームの課金トラブル

【事例5】小学生の息子が祖母のスマートフォンでオンラインゲームに高額課金した

新型コロナウイルスの感染拡大の影響で、息子が通っている小学校が休校になったため、祖母(相談者の母親)の自宅で息子を預かってもらっていた。その間に、祖母のスマートフォンでサッカーゲームに課金してしまったようで、3か月続けて毎月10万円以上の請求がスマートフォ

ンのキャリア決済で請求されている。祖母が携帯電話会社のショップに行って事情を話したが、「携帯電話の料金と一緒に請求しているだけなので何もできない」と言われたようだ。どうしたらよいか。(2020年6月受付 10歳未満 男性 ※相談者：40歳代 女性(母親))

3. 消費者へのアドバイス

今後も「新しい生活様式⁵」の推進により、不要不急の外出を控え、自宅で過ごす時間が長くなると、消費者がスマートフォン等でインターネットを利用する機会が増えることが予想されます。また、Webサイトやアプリなどに表示される広告を目にすることも増え、広告をきっかけとした商品購入のトラブルが増加することが考えられます。そこで、今一度気を付けるべきインターネット通販を利用する上での注意点についてまとめました。

(1) 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。事前に返品・解約の条件や販売事業者の連絡先を確認しましょう

インターネット通販を含む通信販売には、クーリング・オフ制度はなく、販売事業者が定める返品に関する特約⁶(いわゆる返品特約)に従うことになります。返品することができるか・できないか、返品できる場合の期間、返品の際の送料はどちらが負担するのかなどを注文前に確認するようにしましょう。なお、「返品特約」が定められていない場合は、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば、消費者が送料を負担して返品できることになっています。

また、動画配信サービスについて、自分では既に解約したと思っていたのに、料金を請求されたというトラブルもみられます。解約をする際には、事業者のホームページ等に記載されている、解約手続きの案内を確認するようにしましょう。解約できているか不安な場合は、インターネット上のマイページ等で契約状況を確認したり、事業者に問い合わせるようにしましょう。

(2) お金や個人情報の詐取等を目的とした詐欺的な通販サイトもあります。少しでも怪しいと思ったら利用しないようにしましょう

インターネット通販を利用して買い物をしたところ、「代金を支払ったのに商品が届かない」、「注文しようとサイトに個人情報を入力したが、連絡がない」、「粗悪品・模倣品が届いた」などの相談が寄せられています。

「サイトに運営情報(運営者氏名、住所、電話番号)が記載されていない」「日本語の表現が不自然である」「支払方法が銀行振込のみ」等の場合は特に注意が必要です。また、個人情報やクレジットカード情報等を詐取する目的で作られたサイトの可能性もあります。

少しでも怪しい、おかしいと思ったら、サイトの利用や、個人情報・クレジットカード番号等の入力はいないようにしましょう。

(3) 「お試し」のほが、高額な料金を請求されたという相談が寄せられています。注文前に定期購入の契約になっていないか確認しましょう

⁵ 消費者庁「新しい生活様式(生活シーン別)」

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/information/notice/efforts_007.html

⁶ 返品を認めない旨の特約等、消費者に不利な内容の特約も含まれる。

SNSや動画投稿サイト等に表示される、「お試し〇円」「初回無料」「いつでも解約可能」という広告を見て、気軽に申し込んだところ、2回目以降が高額な定期購入だったという相談が寄せられています。

商品を注文する前に、定期購入が条件となっていないか、支払うことになる総額はいくらなのか等、契約条件をしっかりと確認しましょう。販売サイトや申込みの最終確認画面を印刷する、スクリーンショットを撮るなど、契約内容を記録しておくことも大切です。

また、広告に「いつでも解約が可能」と記載されている場合でも、「次回商品発送の〇日前までの申し出が必要」のように、解約申請期間が定められているようなケースがあります。解約条件についても、事前に確認しましょう。

(4) 未成年者のインターネットトラブルは、家族など周りの保護者が目を配って防ぎましょう

オンラインゲームに関する相談では、小学生・中学生を中心に、未成年者の課金トラブルに関する相談が増加しています。特に、スマートフォンやゲーム機などにクレジットカード情報をひもづけている場合は、子どもでも簡単に高額課金ができてしまいます。さらに、子どもが保護者のクレジットカードを無断で持ち出し、使用しているケースもみられます。

また、「お試し」定期購入についても、SNS上の広告や動画広告を見て、子どもが自分のお小遣いで買える範囲だと思って申し込んだが、2回目の請求が来て初めて、高額な契約をしてしまったことに気づくケースがあります。

保護者が意図しない子どものインターネット利用を防ぐために、インターネットを利用するにあたってのルールを家族で話し合い、保護者が目を配るようにしましょう。ペアレンタルコントロールやフィルタリング機能を活用し、子どものインターネット利用を管理することも大切です。また、子どもが無断でクレジットカードを持ち出すことがないよう、見つかりにくい場所に保管するなど、保護者はクレジットカードを適切に管理しましょう。

(5) 不安に思った場合や、トラブルが生じた場合、また「怪しいな？」と思ったら、すぐに最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう


*消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 情報提供先



本報道発表資料を、以下に情報提供しました。

- ・消費者庁消費者政策課 (法人番号 5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会事務局 (法人番号 2000012010019)



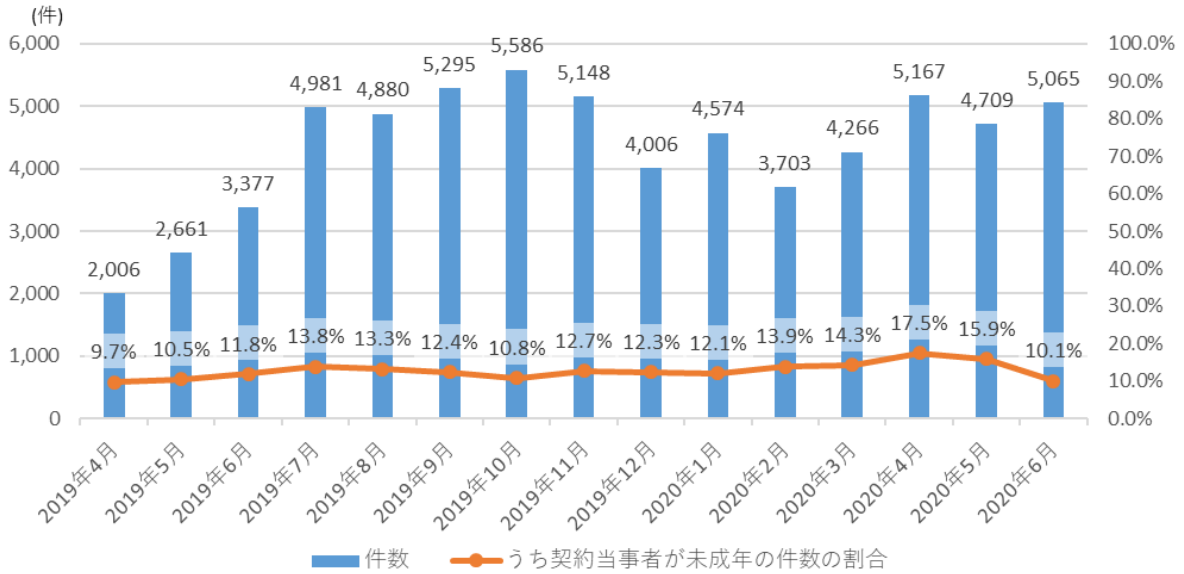
国民生活センター 公式LINEアカウント
LINE ID : @line_ncac

[QRコード]を読み取って「友だち追加」!

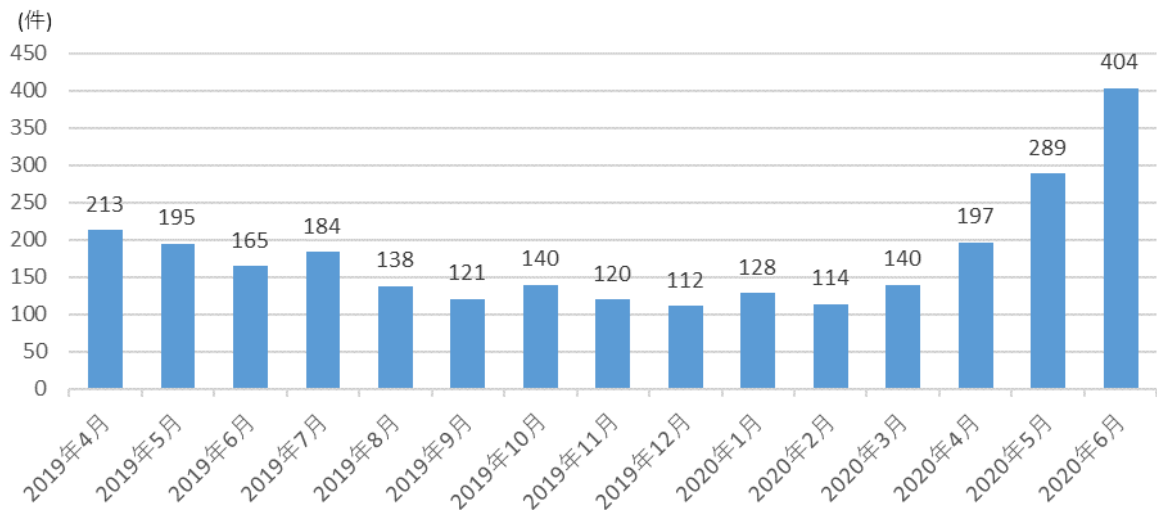


【参考資料】

(1) 通信販売での健康食品等の「定期購入⁷」に関する相談件数

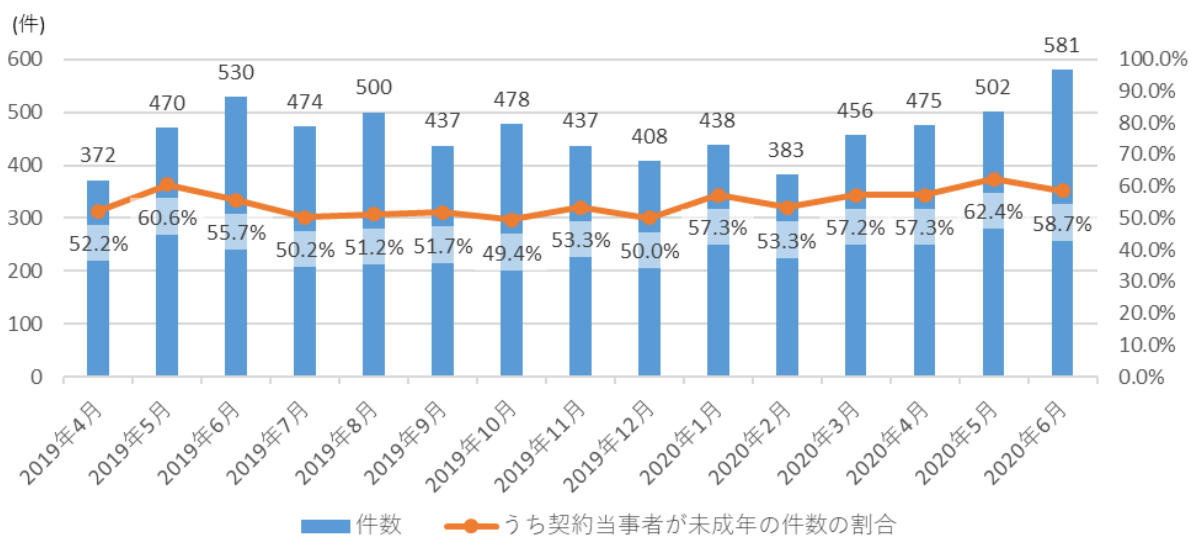


(2) 映画配信サービスに関する相談件数

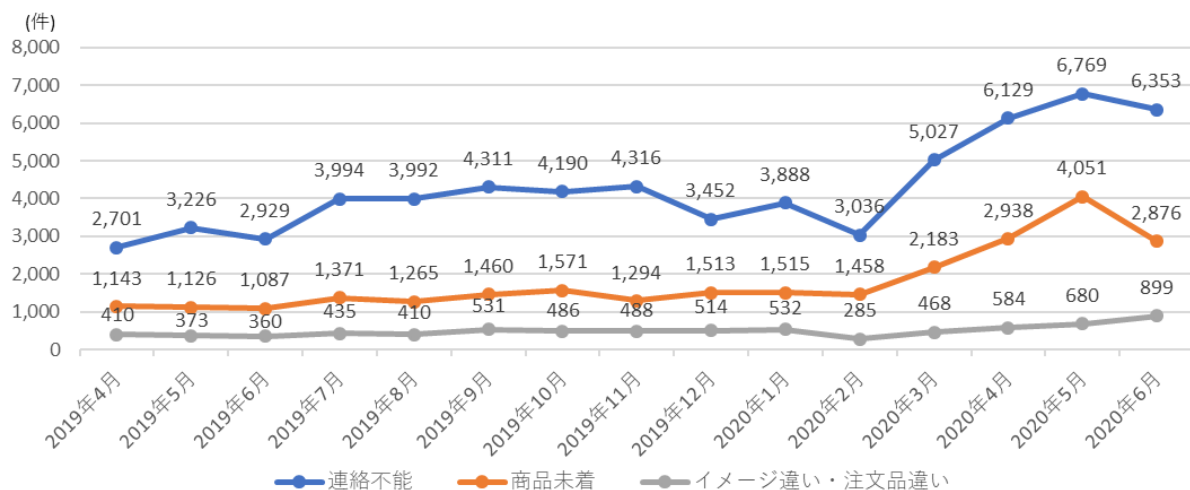


⁷ 定期購入の相談件数は、通信販売で「お試し価格」「初回無料」などをうたった健康食品、化粧品、飲料の定期購入に関する相談を集計したものである。

(3) オンラインゲームに関する相談件数



(4) インターネット通販のうち、「連絡不能」「商品未着」「イメージ違い・注文品違い」の相談件数



<title>「新しい“消費”生活様式」の影響で相談増加！？インターネット通販のトラブルにあらためて注意！</title>