

「8月度 消費者相談室マンスリーレポート」

公益社団法人 日本通信販売協会
消費者相談室

2026 年 9 月

8月度：相談概況

< 単月 >

当月実績	当月 件数	構成比	前月 件数	構成比	前月比	前年 件数	前年比
------	----------	-----	----------	-----	-----	----------	-----

事業者属性視点

相談件数合計	145	100.0%	167	100.0%	86.8%	174	83.3%
通信販売計	142	97.9%	163	97.6%	87.1%	171	83.0%
通信販売以外	3	2.1%	4	2.4%	75.0%	3	100.0%

(銀振) 詐欺的事業者	10	6.9%	5	4.0%	200.0%	16	62.5%
(偽物疑い) 事業者	6	4.1%	5	4.0%	120.0%	4	150.0%
海外 (主にアジア) 粗悪品事業者	8	5.5%	17	13.6%	47.1%	12	66.7%

「定期購入」 (物品提供)	31	21.4%	27	16.2%	114.8%	25	124.0%
---------------	----	-------	----	-------	--------	----	--------

8月度 相談事例

<40代女性/ネット広告：A社健康食品>

サイトを見て個人情報入力欄に住所名前等を入力したが、購入決定ボタンは押さずにサイトから離れた（ログアウト）後日、定期コースの商品が届いた。

<60代女性/ネット広告：B社健康食品>

注文手続き画面に住所と名前を入力したが、注文をやめることにして入力した住所と名前を消した。電話番号は入力していない。後日定期コースの商品が届いた。

⇒ 事業者を確認するも、注文をいただいておりますとの回答

解約返品は、当社のルールに沿った対応になります・・・

「消費生活センター」からの相談

- ・全体の約6割が、非会員社（詐欺的事業者除く）に関する相談である。
⇒ 会員社はもちろん、非会員社に関する相談や情報提供をお願い致します。

	苦情	問合せ	その他	総計
正会員	35	20	0	55
賛助会員	3	2	0	5
非会員：国内	90	46	0	136
非会員：海外（越境）	2	1	0	3
（銀振）詐欺的事業者	3	0	0	3
海外（主にアジア）粗悪品事業者	11	6	0	17
通販・役務、事業者特定不要	1	17	1	19
通販・役務以外の事業者等者	0	2	0	2
総計	145	94	1	240

※上記集計以外にも消費生活センターからJADMAを紹介されたという消費者相談が708件ある。

「消費生活センター」からの相談

通販相談のお困りごとは ありませんか？

この通販事業者の情報はあある？

相談者の納得がえられない…

これは通販？電話勧誘販売？

JADMA の見解を知りたい

解決策が他にないか知りたい

こんなときは JADMA に
ご相談ください

消費者相談室へお気軽にご相談ください

☎ 03-5651-1122

受付：月～金曜日 10:00～12:00／13:00～16:00（年末・年始、祝日を除く）

消費生活アドバイザーなど専門の資格を有する相談員がご相談をお受けします。

会員社はあつせん、会員社以外は助言を行っています。

・相談員さんからのご相談（消費者に JADMA を紹介しても可）

・消費者からのご相談、どちらも受け付けています。



★お気軽に消費者相談室にご連絡ください。

★通販協会の会員社以外の事業者に関する
ご相談でも大丈夫です。

★必要に応じて消費者の方をご案内ください。

世の中をもっと楽しくする通販へ。



- ご清聴ありがとうございました -

【本件に関する問い合わせ先】

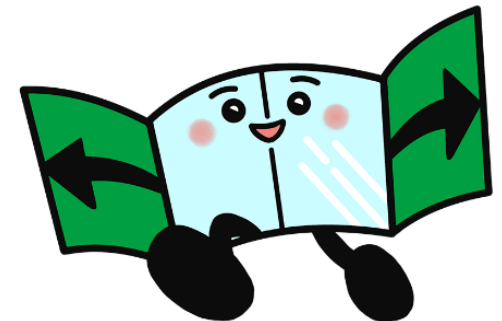
(公社) 日本通信販売協会 事務局

代 表 03-5651-1155

<https://jadma.or.jp/>

消費者相談室 03-5651-1122

※月～金曜日 午前10時～12時、午後1～4時（年末・年始、祝日を除く）



ジャドマのマド