

芦屋市消費生活センター新聞

発行・問合せ
芦屋市地域経済振興課
TEL:0797-38-2179
公光町5-10 南館1階

定期購入トラブル急増

「お試し」「初回特別価格」が定期購入に

「お試し価格」「初回特別価格」などの広告を見て、一回だけのつもりで購入すると定期購入だった、という相談が増加している。

2回目の商品が届いて気づき、解約しようとしても、業者に電話がつかない、複数回購入しないと解約できない、通常価格との差額を請求

されるなどのトラブルが起きている。

インターネット通販を始め、通信販売にはクーリング・オフ制度がなく事業者が決めた返品ルールに従うことになる。定期購入が条件になっていないか、返品・解約ができるかなど、購入前に確認することが必要だ。

▼広告画面のイメージ図

今だけスペシャルプライス!

通常価格 10,000 円

⇒初回特別価格 980 円

先着 100 名

芸能人も愛用中!



※6か月継続コースのご契約が条件です。
※2回目以降特別価格 8,000 円です。

今すぐ注文

成人年齢18歳まで

あと2年

民法改正で2022年4月1日から成人年齢が18歳に引き下げられ、親の同意なく、契約を結ぶようになる。契約のルールやローンのリスクについて、十分な知識や判断力のないまま契約を結び、消費者被害が拡大する恐れがある。

特に新たに成人となる年代は、高校や大学などの友人や先輩・後輩といった人間関係に影響されやすい。成人になるまでに最低限の知識と断る力を身につけることが重要だ。

消費者を守る法律も改正され、不安をおおる就

職セミナーや、恋愛感情などを利用したデート商法などによる契約は取消できることも覚えておこう。

アクセサリーのデザインやってるんだ。今度展示会あるから来ない?



女性が展示会に行くと、アクセサリーを勧められ、嫌われたくない気持ちから購入。その後、音信不通に...

▲よくあるデート商法

従来のマルチ商法

商品を販売



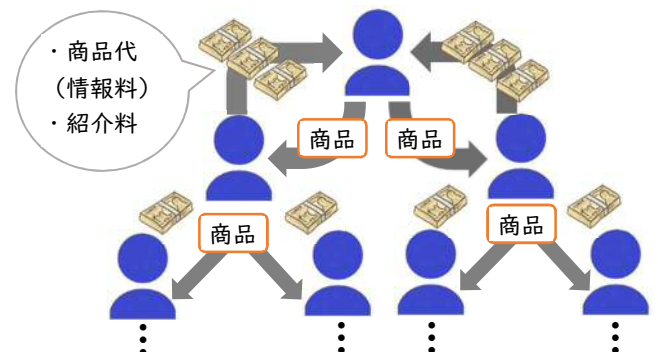
サプリメント・化粧品など

モノなしマルチ商法

仕組みや実態がよく分からないものを販売



暗号資産(仮想通貨) 投資のもうけ話など



若者がターゲット

モノなしマルチ「必ずもうかる」と契約

- ▼「友人を紹介したのに報酬が得られない」「言われた通りにやっても儲からない」「事業者と連絡がとれない」など、解約や返金交渉が困難なケースが報告されている。
- ▼「モノなしマルチの対策」
- ▼実態や仕組みが分からない場合は契約しない
- ▼友人・知人からの勧誘でもきっぱりと断る
- ▼安易にクレジットカードで高額決済や借金しない
- ▼もし契約してしまったら
- ▼SNSやメールなどのやりとりは保存しておく
- ▼消費生活センターへ相談

簡単にもうかる話はありません。特にノウハウ・投資・暗号資産(仮想通貨)といったワードに注意を

30年度相談件数974件

相談者の46%が60歳代以上

平成30年度に芦屋市消費生活センターで受けた相談は、前年度比約20%増の974件。年代別では、60歳代以上の相談が46%を占めた。

架空請求ハガキが再流行

特に60歳代以上を対象に、全国的にハガキによる架空請求が多かったことも原因の一つ。「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」などと書かれ、法務省を騙り送られてくる。未納料金を支払わなければ「給与や動産・不動産の差し押さえ」などと不安をあおるのが特徴で、記載の相談先に連絡すると、プ

平成30年度 多かった消費生活相談	
1位	ハガキによる架空請求
2位	インターネット有料サイト利用料 (SMS、ワンクリック詐欺等)
3位	訪問買取り
4位	通信販売による定期購入 (化粧品・健康食品)
5位	賃貸住宅・住宅改修 (設備工事・リフォーム等)

リペイドカードなどでお金を支払うよう要求される。近年、架空請求はメールが多く、対応策が浸透しつつあったが、ハガキというここ数年主流ではない手段が用いられ、住

不用品の訪問買取はクーリング・オフできることも

不用品は「捨てる」から「売る」に変化しつつある。その際に注意してほしいのが「不用品を何でも買い取ります」と優しめトーンでかかってくる電話。お願いすると、強面の男性がきて、買い取ってほしいものではなく「いい指輪してますね」などと、貴金属を安価で買い取ろうとする。このような訪問買取はクーリング・オフ可能で、書面の受取日から8日間は商品の引渡しを拒め、引き

渡してしまっても、返してもらえない。ただ、すでに転売済みの悪質業者もあり、売りたいくないものはきっぱり断ることが大切。日頃から断るのが苦手な人は、自分で直接店舗に持ち込む方法もある。売却時は契約書面をきちんと受け取り保管しておくこと、トラブル時に役立つ。

フリマアプリのトラブルも

フリマアプリを利用して、手軽に個人間での売買も可能になった。ただ

所や氏名などの個人情報などがさらけられているという相談件数の増加につながったと考えられる。

身に覚えのない請求は…

- 絶対に連絡しない
- 連絡した場合は、着信拒否や電話番号の変更を
- 不安なときは、消費生活センターや警察へ相談

急な水漏れ 100万円請求も 複数業者から見積もりを



急な水漏れ修理、ポストに入っていたマグネット広告やネットで検索した業者に依頼すればいいと考えていると、高額請求などのトラブルにいう可能性もある。事前見積もりもなく、出張費、部品代、技術代

修理業者を探すときは

- ▼市指定の水道修理業者を確認 (市広報やホームページから確認。休日・夜間当番あり)
- ▼必ず2〜3社から見積もり
- ▼作業前に作業内容や費用を確認
- ▼納得できないときは契約しない

として百万円ほど請求されるケースもある。修理のために事業者を呼んで作業完了した場合は、消費者側が来訪を依頼した契約として、クーリング・オフが適用されないことも。作業前に必要事項を確認したい。また急な水漏れに備え、止水栓の場所なども確認しておこう。

商品が届かない、偽物だ、などと言われ、代金の未払いといったトラブルが起きている。個人間トラブルは、個人間の解決が基本。利用規約をよく読み、ルールを守って利用する必要がある。消費生活センターは事業者と消費者とのトラブルに対応する部署のため、個人間トラブルには介入できない。市で実施している無料法律相談で、弁護士に相談できる。

<p>郵便はがき</p> <p>切手 <input type="checkbox"/></p> <p>【販売会社住所】 〇〇県〇〇市〇〇町 〇〇-〇〇</p> <p>【販売会社名】 〇〇株式会社 代表者 様</p>	<p>契約解除の通知書</p> <p>契約年月日 年 月 日</p> <p>商品名 _____</p> <p>契約金額 _____ 円</p> <p>販売会社名 _____</p> <p>担当者名 _____</p> <p>上記契約を解除します。 すみやかに支払い済みの _____ 円を返金し、商品をお引き取りください。</p> <p>年 月 日</p> <p>(契約者住所) _____</p> <p>(契約者氏名) _____</p>
---	--

▲訪問販売のクーリング・オフのハガキ見本

- ・クーリング・オフは必ず書面で
- ・送付前に必ず両面をコピー
- ・特定記録郵便または簡易書留で送付
- ・クレジット契約をした場合は信販会社にも送付



考えてみよう!

エシカル消費

「エシカル (ethical) 消費」を直訳すると「倫理的な消費」。簡単にいうと、よりよい社会に向けて、人や社会、環境に配慮して、買い物や食事、生活などの消費活動を行うことです。

買い物をする時、何を基準に商品やサービスを選びますか? 価格や品質のほかにも、エシカルな観点で考えてみましょう。



環境への配慮

リサイクル素材を使った商品を選ぶ



地域への配慮

被災地の商品を消費することで経済復興につながる



社会への配慮

フェアトレードの商品を選ぶ

被害防止・見守り強化

市は第2次消費者教育推進計画の3月策定に向け、市民意見募集の実施や協議会等を開催した。計画の目標や基本的な方針は前計画を継承するが、成人年齢引き下げや、高度情報通信ネットワーク社会の発展、SDGs (持続可能な開発目標) など、社会情勢の変化による新たな消費者トラブルへの対応を盛り

込む予定。消費者トラブルの未然防止に向け、ライフステージに応じて、必要な知識や判断力を身につける機会を提供し、消費者一人一人の消費力向上を目指すと共に、地域全体での見守り強化を支援。計画は市ホームページで公開するほか、地域経済振興課で配布予定。

第2次消費者教育推進計画策定へ

相談員のひとこと
高齢の方からの相談が増え、その中でも一人暮らしが多いと感じる。人付き合っている人や介護サービスを利用している場合は、トラブルになったときに発見されやすい。家族でなくても、異変に気付く人が周囲にいれば、誰かが消費生活センターに連絡をくれる。改めて人と人のつながりや、近所づきあいの大切さなどを感じる。啓発活動を通じて見守りの輪を広げていきたいと思う。

お買い物にチャレンジ

50円でなにがかえるかな



11月に開催されたこどもフェスティバルに、お買い物体験コーナーを出展。

最初に、おもちゃのお金50円を渡し、目の前に並ぶ10円から50円の商品から、好きなものを選ぶ。迷わず50円のおもちゃを1つ選ぶ子や、10円のお菓子

を5個選ぶ子、保護者と一緒に1つずつ考えながら買う子など様々。手伝ってくれたボランティアの高校生も「どれかやめないとお金が足りないよ」とサポート。

限られたお金で自分の欲しいものをどのように購入するかは、大人になっても大切な感覚。消費生活センターでは、小さいころから少しずつお金の大切さや金銭感覚を身につけることが、将来的に消費生活トラブルにあいにくくなると考え、定期的にイベントを開催している。

消費生活トラブルの理解深める



地域で草の根の活動をする消費生活サポーターが着々と広がりを見せている。

消費生活サポーター講座は今年で3年目。登録者数は30名になった。契約の基礎知識や消費者を守る法律など、消費生活トラブルの未然防止、早期発見などに必要な知識を身につけ、家族や地域での見守りをお願いする。サポーターの年代は、30代から80代と幅広く受講動機も様々。定年退職後に地域貢献したい人や、自身が契約トラブル

にあったことから周囲の人のトラブル防止に役立ちたいと話す人もいる。昨年受講した野本さんは「消費生活センターが身近で気軽に相談できる場所だと知らない人もいます。トラブルにあって泣き寝入りしている人もいますので積極的に案内したい」と話す。講座は10月から12月までの全10回程度で開催しており、来年度も実施予定。受講料は無料。募集は8月頃の広報で行う予定。

サポーターの主な役割


- ①可能な範囲での地域での目配り、気配り、見守り
- ②困っている人へ消費生活センターを案内
- ③地域で起きている消費生活トラブルを消費生活センターへ情報提供




消費者が事業者との間で、商品やサービスの契約・解約などでトラブルになったときに、相談を受け付け、解決に向けてアドバイスや話し合いを行うところです。


なんだか難しそう、相談しづらい…と思うかもしれませんが、そんなことはありません。消費生活センターがどんなところなのか、ちょっとのぞいてみましょう。**赤字部分は解説があります。**


ある朝のことです。しょうこさんの家に宅配が届きました。


おはようございます！宅配便です。印鑑をお願いします！ 


 はーい。あら、カニのお届けものだわ。送り主は…海ね商事。覚えがないけど…きっとパパが注文したのね。

荷物を受け取ったしょうこさんは、夫に報告をしました。


 もしもし～お仕事ごめんね。今、パパが頼んでいたカニが届いたわよ。今日はカニ鍋だからお腹をすかせて帰ってき・て・ね♥


え？カニ？僕はそんなの知らないよ。 


 えーっ！でももう受け取っちゃったし、支払期限は1週間だから急いで払わないと。


…なんだかトラブルのにおいがするな。しょうこ、消費生活センターに相談してごらん。 

しょうこさんは夫の勧めで消費生活センターへ来ました。


こんにちは。消費生活相談員の石岡といいます。お話を伺う前に確認ですが、**芦屋市にお住まいの方ですか？** 


 はい、〇×町に住んでいます。あの～、それでトラブルのことなのですが。何から話せばいいか…。


あせらなくても大丈夫ですよ。まずはどんなトラブルか、そして**消費生活センターにどうしてほしいか**を教えてください。 


 分かりました。落ち着いて考えてみます。


しょうこさんは今朝の出来事を相談員に話しました。

勝手に商品を送って請求してくる「送り付け商法」ですね。荷物の受け取りを拒否すればいいのですが… 


 受け取っちゃったから、もうダメだわ！ひどい業者。**センターが取り締まってください！**許さないんだからー！！

あきらめるのはまだ早いですよ。この場合、法律では送り付けてきた業者へ引き取りを請求できることになっているんですよ。 



 法律…。よくわからないし、事業者相手にちゃんと説明できる自信がないわ。


それでは、センターから問い合わせてみましょう。 

相談員の石岡さんが業者に連絡をし、無事、送り付けられた荷物を返すことができました。

 消費生活センターのおかげで、トラブルを解決できたわ！

後日・・・

 今日の晩御飯はカニ鍋よ～！！自分で選んだカニって最高ね★  おしまい♪

センター業務についての解説 

- ① 当センターでは国家資格の「消費生活相談員資格」を持った者が相談を受け付けています。
- ② 相談できるのは芦屋市民のみです。市外の方はお住まいの消費生活センターや兵庫県、国民生活センターへご相談ください。事業者の相談は受け付けておりません。
- ③ 当センターでは相談のほか、不審電話などの情報提供をお受けしています。
- ④ 当センターには事業者を取り締まる権限はありません。消費者と事業者の間に立ち、あくまでも話し合いで問題解決を図ります。