

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

定期購入トラブルに関する相談が激増

コロナ禍でインターネット通販利用者増加 「お試し」だけのつもりが実は定期購入だった!

芦屋市消費生活センターが2020年4月から12月に受け付けた相談件数(2020年1月5日現在PIONEET本登録分)は793件。2019年の同時期640件と比べ約24%増加した。契約当事者の年代割合では60歳代以上で全体の半数以上を占め、高齢者の消費生活トラブルの割合が高い。

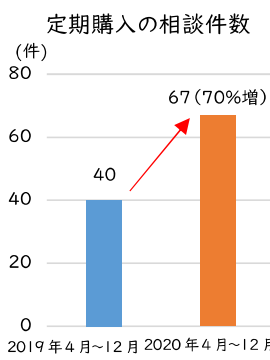
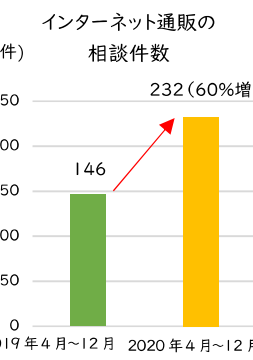
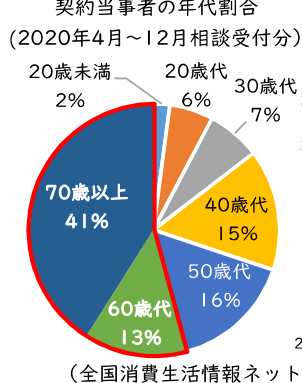
相談内容における販売方法別では、インターネット通販に関するものが最も多く232件で、2019年の同時期146件と比べ約60%増加した。特に定期購入トラブルの相談件数が7件と激増しており、2019年の同時期4件に比べ約70%増加した。

新型コロナウイルス感染症の拡大により、対面せず簡単に買い物ができる通信販売の利用者が増加する半面、表示がわかりにくい業者サイトもあるので、契約内容を十分に確認できず

にトラブルに巻き込まれてしまう消費者が増加している。通信販売では無条件に解約できないので、契約の際は細心の注意が必要である。

また、2020年4月から12月に受け付けた新型コロナウイルス関連の相談は108件。内容としては、注文したマスクが届かない、業者に電話がつかないという内容や、習い事の解約、旅行のキャンセルに関するものが多かった。コロナ禍の影響で、マスクなど身に覚えのない商品の送り付け商法(ネガティブオプション)の相談件数も28件あり、2019年の同時期4件に比べ急増した。

※PIONEET(全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活相談情報の収集を行っているシステム。



(全国消費生活情報ネットワークシステム【PIO-NETパイオネット】)調べ



よくある事例①「定期購入」

SNS等で「お試し価格500円」「飲むだけで痩せるサプリ」と低価格をうたう広告を見て、通常より安い価格で購入したところ、実際は定期購入だった。

【ポイント】
▼割引価格の「初回」「モニター」「お試し」は定期購入の可能性あり。
▼通信販売では記載された契約条件に従うので、解約や返品ルールなど大事な条件は「注文前に」十分確認する。

▼インターネットでの通信販売では「最終確認画面」に契約に関する重要な情報が記載されているので必ず内容を確認する。
▼トラブルに備えて注文内容や事業者への連絡履歴など記録を保存しておく。

よくある事例②「水回りの修理」

蛇口が水漏れしたので冷蔵庫庫に貼っていた「水回りのトラブル○○円」とのマグネット広告の電話番号に修理を依頼したところ、やってきた作業員から「この作業だけでは修理できない」と追加作業を次から次へと勧められ、最終的に50万円も請求された。

【ポイント】
▼まずは止水しておき、複数社(2~3社)から見積もりを取る。見積もりは有料の場合があるので事前に確認する。
▼周りの人にも相談して、作業前に作業内容や費用を十分検討する。
▼既に修理業者を呼んだ場合でも、料金やサービス内容に納得できない場合は、きっぱりと契約を断る。
▼水道の水漏れなどに備えて止水栓(バルブ)の位置を確認しておく。
※止水方法が不明な方は下記水道お客様センターまでお問い合わせを。



水道修理業者を探すときは

芦屋市指定給水装置工事事業者を確認。夜間や休日の緊急修理の場合も当番業者が待機しているため、詳しくは下記へ。
平日(9:00~17:30) ◆上下水道部水道お客様センター (☎0797-38-2082)
土曜日・日曜日・祝日・夜間 ◆市役所代表 (☎0797-31-2121)



通信販売はクーリング・オフ(無条件解約)が適用されないため細心の注意を払って契約をしましょう。

よくある事例③【インターネット通販】



インターネット通販で、人気のバッグが定価の80%オフで販売されていたため、振込先が個人名で違和感があったが、深く考えずにお金を振り込んだ。2週間経っても商品が届かず、問い合わせメールを送ったところ全く返信がなく、お金をだまし取られたことに気が付いた。

▼事業所の所在地や連絡先を申込み前に確認する。
▼他のサイトですでに売り切れている商品が揃っている、画面に表示されている日本語が自然、ブランド品にも関わらず、異常に安価で販売されているサイトでの取引を避ける。
▼SNS上の広告から入るときは、リンク先の通販サイトの表示や利用規約もよく確認する。また、定期購入が条件になっていないかなど、契約の内容にも注意する。

18歳から“大人”に!

「成年年齢引き下げで変わる事、変わらないこと」

1. 「成年年齢」はいつから変わる?

日本での成年年齢は民法で定められている。民法改正により2022年4月1日から、成年年齢が20歳から18歳に変わる。2022年4月1日に18歳、19歳に達している方は、その日から新成人になる。

生年月日	新成人となる日	成年年齢
2002年4月1日以前生まれ	20歳の誕生日	20歳
2002年4月2日～ 2003年4月1日生まれ	2022年4月1日	19歳
2003年4月2日～ 2004年4月1日生まれ	2022年4月1日	18歳
2004年4月2日以降生まれ	18歳の誕生日	18歳

2. 成年に達すると何が変わる?

成年に達すると、親の同意を得なくても、自分の意思で様々な契約ができるようになる。一方で、飲酒や喫煙、競馬・競輪などはこれまでと同様、20歳にならないとできない。

18歳(成年)になったらできること

- ◆親の同意がなくても契約できる
 - ・携帯電話の契約・ローンを組む・クレジットカードをつくる
 - 一人暮らしの部屋を借りる など
- ◆10年有効のパスポートを取得する
- ◆公認会計士や司法書士、医師免許、薬剤師免許などの国家資格を取る
- ◆結婚

女性の結婚可能年齢が16歳から18歳に引き上げられ、男女ともに18歳に。

- ◆性同一性障害の人が性別の取り扱いの変更審判を受けられる
- ※普通自動車免許の取得は従来と同様「18歳以上」で取得可能

20歳にならないとできないこと(これまでと変わらないこと)

- ◆飲酒をする
- ◆喫煙をする
- ◆競馬、競輪、オートレース、競艇の投票券(馬券など)を買う
- ◆養子を迎える
- ◆大型・中型自動車運転免許の取得

3. 成年に達して一人で契約する際に注意することは?

親の同意を得なくても、自分で契約ができるようになるが、未成年者取消ができなくなる。契約の知識や経験が少ないため消費者トラブルに遭いやすくなるので、その契約が本当に必要かどうかよく検討しよう。

消費生活サポーターの活躍に期待

地域の目で消費生活トラブル防止

コロナ禍の中で、消費生活サポーター養成講座が2020年10月から12月にかけて開催された。

講座は来年度も実施予定で、無料で受講できる。受講者は広報あしやで募集する予定だ。

平成29年度から始まった養成講座も今回で4回目の開催となった。講座では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や早期発見などに必要な知識を学んだ。

講座修了者のうち希望者は消費生活サポーターとして登録することができ、現在登録者数は38名、年代も40歳代から80歳代までと幅広い。



受講者の皆さん

2020年4月1日 芦屋市消費者協会再始動

芦屋市消費者協会は昭和48年に設立したが、会員の高齢化に伴い平成26年度から活動休止していた。しかし、消費者を取り巻く社会情勢は目まぐるしく変化し、契約トラブルや悪質商法、特殊詐欺も増加。このような状況下で、消費生活についての正しい知識を普及啓発し、消費者の利益保護と消費生活の向上を図ろうと2020年4月1日に再始動した。

会員の多くが消費生活サポーター登録者でもあり、定期的に消費生活に関する勉強会や市と連携して啓発活動を行っている。今後市政とのパイプ役としての活躍が期待される。(会長は川崎和代氏)

サポーターの主な役割

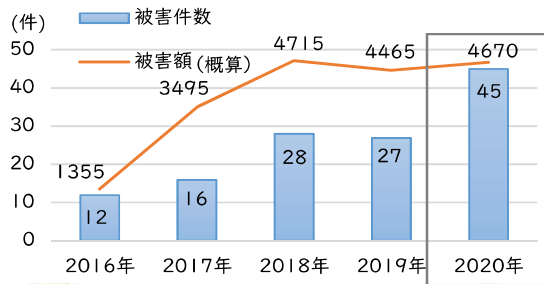
- ①可能な範囲での地域での目配り、気配り、見守り
- ②困っている人へ消費生活センターを案内
- ③地域で起きている消費生活トラブルを消費生活センターへ情報提供

特集「特殊詐欺」

2021年1月5日芦屋署調べ

2016年~2020年

芦屋市内の特殊詐欺認知件数と被害額(概算)の推移



キャッシュカードを入れた封筒をすり替える手口急増!

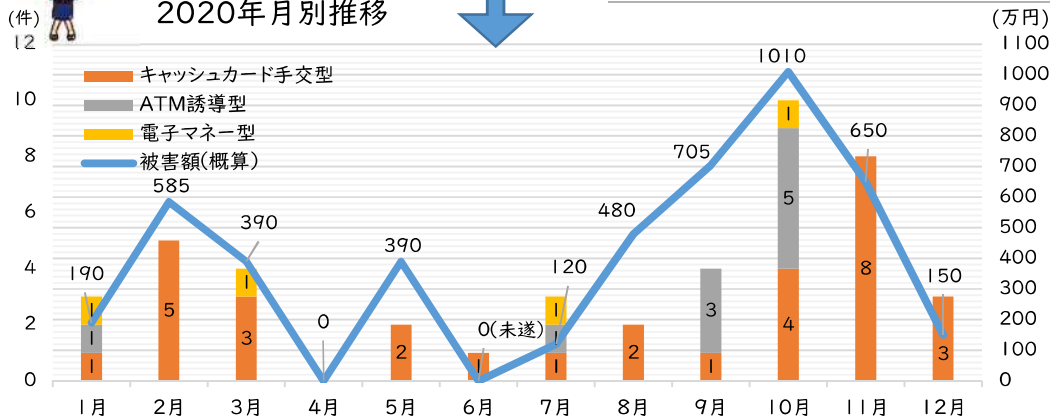
被害者の約9割が70歳以上!

芦屋署調べでは、5年前の2016年で被害件数12件、被害額が約1355万円だったが、2020年は被害件数が45件、被害総額が約4670万円、被害額も4倍近く増加した。

電子マネー型やATM誘導型、ド手交型やATM誘導型、現金をだまし取る「オレオレ詐欺」が主流であったが、最近はキャッシュカードを入れた封筒をすり替える手口が急増している。被害者の約9割が70歳以上。高齢者への注意を呼び掛けている。



2020年月別推移



キャッシュカード手交型

警察や市役所などの公的機関や銀行協会・百貨店等を名乗り電話をかけ、銀行口座の悪用を理由に自宅を訪問して封筒にキャッシュカードを入れさせ、隙を見て別の封筒とすり替える。

ATM誘導型

市役所や税務署を名乗り「還付金がある」と電話をかけ、ATMでお金を振り込ませる。

電子マネー型

「未納料金がある」などと架空の事柄をメールなどで送り付け、動揺した相手にインターネットで買い物ができるプリペイドカード(電子マネー)の購入を指示し、カードを使うための番号を教えさせ額面分をだまし取る。



「私は大丈夫」が一番危ない!!

電話で「お金」「クレジットカード」「キャッシュカード」の話は要注意!!

ある日のこと。こんな電話がかかってきました。あなたはどちらを選択しますか?



特殊詐欺クイズ

①俺だよ。母さん、交通事故を起こしてしまって示談金が必要なんだ。少しお金を貸してほしいんだけど...

A 電話を切って、息子に本当の話かどうか確かめる。

B 息子が大変だ!すぐにお金を用意する。



②市役所の者です。医療費の還付金の手続きがあるので今からATMへ行ってください。

A 100%詐欺だ。警察に通報する。

B 喜んでATMへ行く。



③O×デパートです。あなたのカードを使って商品が購入されています。

不正利用されているので警察に通報します。

A 電話をかけてきた者の名前を聞き、O×デパートに電話をかけ直す。

B カードが悪用されている!?この後どうしたらいいか教えてもらう。



防犯ポイント!!

▼電話で会話しないことが一番の防犯対策。

相手と用件を確認してから、必要に応じて折り返すこと。

▼ATMでの利用限度額の引き下げ設定

万が一犯人にカード等を手渡してしまった場合に被害額の拡大防止につながる。



固定電話は
常時留守番設定!!

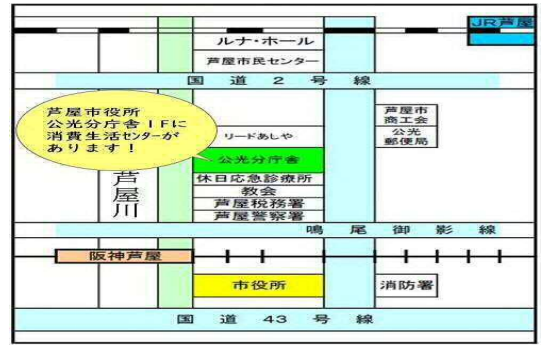


**消費生活センターって
どんなところ？**
相談電話
0797-38-2034

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。

b>


芦屋市消費生活センターでは平日の9:00~12:00、12:45~16:00 相談を受け付けています。

(新型コロナウイルス感染症拡大防止のため現在は原則電話相談となっております。)

ある日のことです。しょうぞうさんの家に新聞の勧誘員がやってきました。

こんにちは！芦屋新聞です。地元の情報が満載の「芦屋新聞」を定期購読していただだけませんか。



わしは目が悪いから小さい字が読めんのじゃ。新聞は読まんよ。帰ってくださいな。

まあまあ、お話だけでも聞いてくださいよ。早速ですが、今日1年間の定期購読契約をしていただければ1か月の購読料を無料にしますよ。それから洗剤を2個プレゼントしますよ。



～しばらくして～



(ずっと居座って帰ってくれない…もう契約するしかないのか…)

しつこい勧誘に、つつい新聞の定期購読契約をしまったしょうぞうさんは、消費生活サポーターをしている娘のしょうこさんに今日の出来事を話しました。

え!?お父さんは悪くないわよ！大変な目にあったわね。それって契約トラブルだから消費生活センターに相談してみたら？



しょうぞうさんはしょうこさんの勧めで消費生活センターに来ました。

こんにちは。消費生活相談員の田中と申します。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。新聞店とトラブルがあって…時間が経つごとに腹が立つ。業者を取り締まってくれ！

センターは業者を取り締まる場所ではありません。まずは落ち着いて何があったのか最初から順を追って教えてもらえますか。



分かりました。落ち着いて整理してみます。

しょうぞうさんは今日の出来事を相談員に話しました。

しつこい勧誘に耐えかねて契約してしまったけれど、後から冷静に考えてみたら契約する必要がなかったということですね。

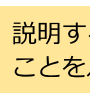


そうなんじゃが、もう契約してしまったからいまさら契約をやめるわけにはいかん…。

あきらめるのはまだ早いですよ。この場合、訪問販売なので契約書面を受け取った日から8日以内はクーリング・オフ（無条件解約）ができますよ。



クーリング・オフ？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のお。



説明する必要はなく、クーリング・オフすることをハガキに書いて出せばいいですよ。

相談員の田中さんはしょうぞうさんにクーリング・オフのハガキの書き方を説明し、しょうぞうさんはハガキを出して無事に契約解除することができました。



消費生活センターのおかげで、トラブルを解決できたわい！

郵便はがき	契約解除の通知書
〒	契約年月日 年 月 日
【販売会社住所】	商品名
〇〇県〇〇市〇〇町	契約金額 円
〇〇-〇	販売会社名
【販売会社名】	担当者名
〇〇株式会社 代表者 様	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。
	年 月 日
	(契約者住所)
	(契約者氏名)

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

センター業務についての解説 POINT



- 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。当センターでは相談のほか、不審電話などの情報提供、出前講座の依頼などもお受けしています。