

# 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

若者から高齢者まで

## 「ネット通販トラブル」が多発

PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)によれば、芦屋市消費生活センターが2022年(令和4年)4月から12月に受け付けた相談件数は688件でした。

2021年(令和3年)の同期に受け付けた相談件数661件と比べて約4%増加しました。

契約当事者の年齢別割合(その他不明を除く)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くなっています。**一方で、20歳代以下の若年世代は成年年齢が引き下げられ消費者トラブル増加が懸念されていますが、全体の約7%という割合でした。

販売方法別相談件数割合では「通信販売」に関する相談が272件と全体の約4割を占め、内容では「インターネット通販」に関する相談が227件と最も多い結果となりました。商品・役務別相談件数では1位が「商品一般」に

関するもので「注文した覚えのない商品が届いた」「心当たりのない架空請求メールが届いた」などの相談が寄せられました。2位は「化粧品」に関するもので「定期購入が条件と知らずに注文したので2回目以降解約したい」などの相談が寄せられました。

**ネット通販などの通信販売ではクーリング・オフ制度が適用されず、記載された契約条件に従うこととなります。**

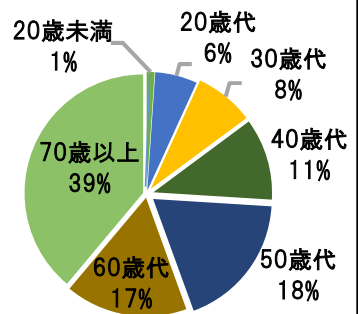
特定商取引法が改正され、2022年(令和4年)6月から事業者は通販サイトの最終確認画面に契約に必要な情報の表示が義務付けられました。

消費者は注文確定する前に必ず契約内容を確認しましょう。小さな文字での表示や何度かスクロールしないと契約条件を見つけれない場合もあるため、契約内容が確認できるよう最終確認画面をスクリーンショット(画面保存)するなど、記録を残すことが重要です。

PIO-NET※調べ (2022年4月~12月芦屋市消費生活センター相談受付分)

**相談件数 688 件**  
インターネット通販に関する相談が**227 件**で約3割を占めています!!

契約当事者の年齢別割合  
(その他・不明を除く)



1位	商品一般 (架空請求、偽メールなど)
2位	化粧品
3位	役務その他 (申請代行サービス、ネットの有料質問サイトなど)

※PIO-NET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。



- 注文確定前に確認!!**
- ① 商品の数量や役務の提供回数
  - ② 販売価格(定期購入の場合は2回目以降の代金や支払総額)
  - ③ 解約方法

### 【クーリング・オフ制度】

訪問販売など法律で決められた取引について、いったん契約の申し込みや契約の締結をした場合でも、契約を再考できるようにし、一定の期間であれば無条件で契約の申し込みを撤回したり、契約を解除したりできる制度。クーリング・オフの通知は、はがき等の書面で行うほかに、2022年(令和4年)6月からは電磁的記録(電子メール、事業者が自社のウェブサイトに設けるクーリング・オフ専用フォーム、ファックス等)で行うことも可能になった。



詳細はコチラ



### 第3次消費者教育推進計画策定へ

市はパブリックコメント実施を経て第3次消費者教育推進計画を3月に策定します。計画期間は、前計画の3年間から5年間に変更し、2023年(令和5年)度から2027年(令和9年)度までです。消費生活相談状況や昨年6月に実施した消費生活トラブルに関するアンケート調査の結果から基本的な方針は前計画を継承しますが、前計画に比べ、子ども・若者の消費者教育と高度情報通信ネットワーク社会における消費者教育の推進を充実させる方向です。計画に基づき、ライフステージに応じて必要な知識を身につける機会を提供し、自ら考え、選択し、行動する消費者力の向上を目指します。

ネット通販はクーリング・オフが適用されないため、注文確定前に最終確認画面で契約条件を確認しよう。

年代別 知ってほしい消費者トラブル事例集

【10〜20歳代】

エステの解約



●SNSの広告を見て、脱毛エステの無料体験に行った。体験だけのつもりが「続けて通わなければ効果がない。分割払いなら月々の負担が少ない」と勧誘され、1年間6回施術コースを契約。1回は施術を受けたが、忙しくなり通えなくなった。

中途解約を申し出て、手数料を引いた未施術代金が返金されることになったが、約束の日を過ぎて返金されない。問い合わせても電話がつかない。

▼エステは契約期間が長期にわたる。契約後、事情が変わりサービスが受けられないことがある。契約前に契約期間や中途解約時の清算方法を確認する。

▼エステ店の経営状況が悪化したり倒産することもある。不安であれば短期の契約や都度払いの事業者を選ぶ。

▼少しでも怪しいなと思ったら、消費生活センターへ相談する。

【30〜50歳代】

定期購入



●ネット通販で化粧品が「今だけお試し価格500円」と書かれた広告を見てすぐにクリックして注文購入した。1回だけのつもりだったが、翌月2回目の商品が届き1万円の請求を受けた。定期購入だと思わなかった。

解約したいが、事業者の電話番号に何度かけてもつながらない。

▼通常価格よりかなり安く販売されている場合は、定期購入が条件ではないか、支払総額はいくらか、返品できるか等、細かいところまでしっかりと確認する。

▼念のため注文確認画面をスクリーンショット(画面保存)するか、印刷しておく。

▼「今だけ、特別」と書いてあっても、本当に必要か、注文前によく考える。

【60歳代以上】

フィッシングメール



●スマホに宅配業者から「荷物届けたが不在だったので持ち帰った」とSMSが届いた。添付のURLを開いたところ、携帯電話番号などの個人情報を入力する画面になった。不審に思い、入力せずに画面を閉じたが、大丈夫か。

●大手通販サイトから「未払い料金がある」とSMSが届いた。この通販業者は利用したことがない。無視してよい。

▼心当たりが無いメール、SMSは無視する。添付されているURLは開かない。

▼IDやパスワードは個人でしっかりと管理する。

▼クレジットカード番号を入力してしまった場合は、クレジットカード会社にすぐに申し出る。

▼公的機関や、大手事業者を名乗っている場合もある。不安であれば、公式サイトから確認する。

こんなトラブルにもご用心!!



【水回りの修理トラブル】

●蛇口が水漏れしたので、ネット検索で見つけた業者を呼んだ。ホームページには、3000円〜と書いてあったが、作業後に、高額な請求を受けた。

▶▶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。

【個人間売買のトラブル】

●フリマサイトで欲しかったブランドの服を見つけ購入。届いた服は、偽物だった。

▶▶個人間取引は双方での話し合いが原則となる。消費生活センターは個人間取引で生じたトラブルに関する相談は受け付けていません。

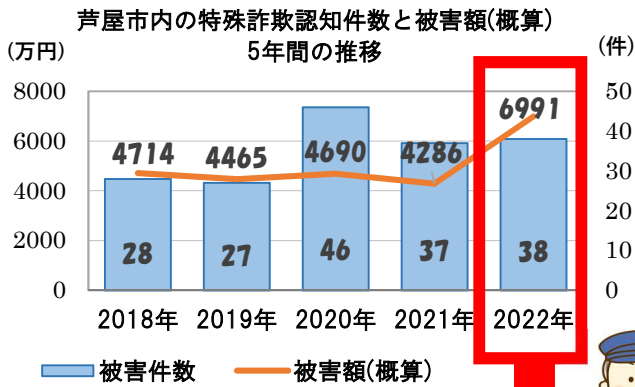
※水回りの修理が必要になったときは芦屋市指定給水装置工事事業者を確認しよう。

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ので、詳しくは下記へ。

平日(9:00~17:30)  
◆上下水道部お客様センター  
(☎0797-38-2082)  
土曜日・日曜日・祝日・夜間  
◆市役所代表  
(☎0797-31-2121)



### 芦屋警察署調べ



### 「特殊詐欺」ニュース

消費生活センターには、特殊詐欺に関する情報も寄せられます。芦屋警察署調べでは2022年(令和4年)の被害件数は38件、被害額は約6991万円でした。2021年(令和3年)に比べ、被害額が6割以上増加しており、被害者の大半が65歳以上の高齢者です。

相手はプロで話し上手なため「会話しないこと」が一番の防犯対策です。非通知で固定電話にかかってくる電話には出ないこと、在宅中も固定電話は常時「留守番電話」設定にし、相手と用件を確認してから必要に応じて折り返すことが重要です。

### 2022年(令和4年) 特殊詐欺認知件数(38件)の内訳

#### ●オレオレ詐欺 (1件)

親族、警察官、弁護士等を装い、親族が起こした事件・事故に対する示談金等を名目に、金銭等をだまし取る(脅し取る)。

#### ●キャッシュカード手交型 (14件)

警察や銀行協会、百貨店等を名乗り電話をかけ、キャッシュカードの不正利用等を理由に自宅を訪問し、キャッシュカードを「預かる」「交換する」などと称して隙を見て詐取し、ATMでお金を引き出す。

#### ●還付金・ATM誘導型 (18件)

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。

#### ●架空請求・電子マネー (4件)

メールや電話で「未納料金がある」などと架空の事柄を通知し、動揺した相手にATMでお金を振り込ませたり、コンビニエンスストアなどでプリペイドカード(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。

#### ●架空請求(現金送付・ATM振込等) (1件)



受講者の皆さん



### 消費生活センター啓発事業

### 「地域連携」「見守り強化」

- 「消費生活サポーター」の主な活動
- 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

**消費生活サポーター養成講座**を2022年(令和4年)10月に全8講座2日間で開催しました。受講者は、契約の基礎知識や消費者を守る法律など、消費者トラブルの未然防止や早期発見などに必要な知識を学びました。講座修了後は、消費生活サポーターとして登録後、個人で活動するだけでなく、芦屋市消費者協会に入会し、会員交流しながら地域で見守り活動を行う方もいます(消費生活サポーター登録者数は現在49名)。

講座は毎年開催しており受講料は無料なので、気軽に参加して消費者トラブルへの理解を深めましょう。

【芦屋市消費者協会】任意の消費者団体で、会員の多くが消費生活サポーター登録者。芦屋市広報番組への出演や街頭啓発、消費生活サポーター養成講座での講師補助など市と連携して消費者啓発活動を行っている。定期的に勉強会を開催し、消費者トラブル防止だけでなく、自ら考え選択する「賢い消費者」の普及を目指す。会員数は現在41名。(会長：川崎和代氏)

その他、市は公民館と共催で定期的に**消費生活セミナー**を開催しています。毎回、消費者トラブル防止に役立つテーマを選び、今年度は、8月に「18歳から狙われる！若者の消費者トラブル防止のためにつけよう！正しい広告のミカタ」という内容で実施しました。また、相談員が講師となつて消費者トラブル対処法などを学ぶ**出前講座**も開催しています。出前講座は希望に応じて内容で少人数からでも実施しますので、地域の消費者トラブル防止などのためにぜひご利用ください。

悪質商法や特殊詐欺には在宅中も常時「留守番電話」設定にして、相手と話をしないことが効果的。



ちょっと  
一息

### クロスワードパズルにチャレンジ！！



#### タテのかぎ

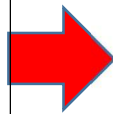
- ① 光を後ろから当ててシルエットを楽しむ。
- ② 検索〇〇〇、通販〇〇〇
- ③ 山に降る雨
- ④ 映画界で権威ある賞と言え、〇〇〇〇〇賞
- ⑧ スチール〇〇、アルミ〇〇、分別しよう。
- ⑩ 自分ですること。〇〇〇レジ、〇〇〇サービス
- ⑪ 〇〇を全部埋めたら、A～Eをつなげてみてね。
- ⑫ お城の周りに〇〇を掘る。

#### ヨコのかぎ

- ① 雨が降りそうだから、〇〇を忘れずに。
- ③ 行動を始める前の掛け声。〇〇がんばろう！
- ⑤ 芦屋市の国指定重要文化財は、ヨドコウ〇〇〇〇〇〇
- ⑥ 今年うさぎ年です。
- ⑦ 〇〇時計、〇〇ずもう
- ⑨ 商店街にはたくさんの〇〇があります。
- ⑪ 地下の下水道点検等に使う出入口のふた
- ⑬ レシーブ、〇〇、アタック

①	②		③	④	
⑤					
		A			E
⑥			⑦		
			⑧	⑨	⑩
	⑪		⑫		
		C			
⑬					
			B		

タテとヨコの「かぎ」をヒントに、パズルを完成させてください。  
A～Eをつなげると、悪質商法を撃退する言葉になります。



〇〇〇〇〇！

(答えは下記欄外)



「消費生活センター」  
ってどんなところ？

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。



- 当センターでは消費生活に関する資格を持った相談員が相談を受け付けています。
- 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。
- 契約当事者本人からの相談を受け付けております。
- 事業者（個人事業主を含む）からの相談や消費者同士の個人間取引で生じたトラブルについては、ご相談をお受けしていません。**
- 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**もお受けしています。

**芦屋市消費生活センター ☎0797-38-2034**  
 相談受付：平日（月～金）9：00～12：00、12：45～16：00  
 （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。）  
 土・日・祝日は、消費者ホットライン☎188で相談を受け付けています。

公式 Twitter「芦屋市くらしの安全情報」@ashiya\_safelife  
 で流行しているトラブルなどを配信中。

