

消費生活センターだより No.40

浦安市消費生活センター
〒279-8501 浦安市猫実1-1-1
TEL. 047-390-0086
FAX. 047-390-6521

注文した覚えのない商品が届いた…
突然屋根の修理業者が訪問してきて、断り切れず高額で契約してしまった…
借金をしており、生活費の返済に困っている。

など…

契約トラブルや債務のトラブルで お困りの場合は 消費生活センターへご相談ください。



※消費生活相談は行政サービスの一環のため、原則、契約者の居住地の消費生活センターへご相談ください。
「消費者ホットライン」も併せてご利用ください。

★消費生活センターでは様々な消費者問題に関する被害を未然に防止するため、消費者教育講座や出前講座なども行っています。

消費者教育講座

専門の講師が身近なテーマについて消費者トラブル防止のための講座を開催します。開催についてはルネサンスや市ホームページなどでお知らせします。

出前講座

消費者トラブルに巻き込まれないために、消費生活相談員が具体的な例をあげ、未然防止法や対処法などをわかりやすく説明します。地域の集会やグループの学習会などに、参加者は10人以上で申込み下さい。会場のご用意をお願いします。



どうしよう? 困ったときは、 「消費者ホットライン」

い や や 188 にご相談を!



消費者ホットライン188
イメージキャラクター「イヤン」

※「消費者ホットライン」188とは…
お住まいの地域の郵便番号を入力することでその地域の消費生活センターで相談をすることができる電話サービスのことです。

浦安市消費生活センター 浦安市役所10階

相談専用電話：047-390-0030

相談日：月～金（祝日及び振替休日、年末年始を除く）

相談時間：午前10時～午後4時

見守り 新鮮情報

新聞の折込広告で通常の半額の「拡大鏡」を見つけ、販売業者に注文の電話をした。その際「目に良いサプリメントのサンプルを送る」と言われた。後日拡大鏡とサプリメントが届いたが、同封の「明細書兼請求書」には、

サンプルじゃないの!?



拡大鏡が「プレゼント」、サプリメントが約3千円と記載されていた。その後2カ月連続、同じサプリメントが届いたので、おかしいと思い「明細書兼請求書」を改めて確認すると「1年定期」と記載があった。注文した覚えはない。

(80歳代)

サンプルのはずが 意図せぬ定期購入に

ひとこと助言

よく確認して



見守るくん

- 新聞広告の通販やテレビショッピングなどの電話注文時に、別の商品やサンプル等を勧められ承諾したところ、そちらが主契約の定期購入になっていたという相談が寄せられています。
- たとえサンプルであっても注成品以外のものを勧められたら、興味がなければきっぱり断り、興味を持った場合も、定期購入になっていないか等の詳細を確認し、説明が理解できなければ断りましょう。
- 商品到着後は、明細書などで定期購入契約になっていないか確認することが大切です。意図せず定期購入になっていたら、すぐに、販売業者に申し込んでいないことを伝えましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

消費生活センターに寄せられた主な相談内容

順位	商品・役務名	件数	主な相談内容
1	保健衛生品	94	医薬品や医療用具、化粧品及び理美容器具・用具などに関する相談
2	保健・福祉サービス	93	医療サービス、理髪・エステ、社会保険、保育園、及び老人ホームなどに関する相談
3	商品一般	91	身に覚えがないハガキによる架空請求や、不審なアンケートが届いたなどの相談
4	被服品	87	和服、洋服、履物、かばん、アクセサリーなど身につけて使用するものなどに関する相談
4	教養・娯楽サービス	87	旅行、習い事、資格講座、映画、コンサート、レジャー施設、出会い系などに関する相談
6	教養娯楽品	80	学習教材や書籍・印刷物、スポーツ用品、パソコン、カメラ、楽器などに関する相談
7	運輸・通信サービス	62	旅客・貨物運送サービス、携帯電話やインターネット通信、放送などに関する相談
8	金融・保険サービス	61	生命保険や損害保険、預貯金・証券、投資商品、住宅ローン・サラ金などに関する相談
9	レンタル・リース・貸借	59	レンタカー、貸衣装、賃貸アパートや月極駐車場、借地・借家などに関する相談
10	住居品	56	家具・照明器具などの室内装飾品、冷暖房器具など生活必需品に関する相談

令和4年度に寄せられた相談は、1028件で、前年度と比較して109件増加しました。化粧品や健康食品などの定期購入トラブルや、エステサロンなどの倒産による解約・返金をめぐるトラブル、身に覚えのない荷物やメールなどに関する相談が多くみられました。

消費生活センターに寄せられた相談事例と対策

●パソコンにウイルス感染の警告画面が出て、表示された電話番号に架電し、プリペイド型電子マネーで2万円支払ってしまった。

未然に防ぐためには…

ニセの警告を疑いましょう。慌てて警告画面に記載された番号には電話しないでください。セキュリティのソフトもダウンロードしないでください。落ち着いて消費生活センターに連絡しましょう。

●屋根修理の訪問販売で、80万円の高額な契約をしてしまった。

未然に防ぐためには…

すぐに契約しないようにしましょう。契約してしまっても消費生活センターでクーリング・オフを相談しましょう。



消費者月間パネル展を開催しました

毎年5月は、「消費者月間」です。消費者の安全・安心な暮らしのため消費者問題に関する啓発・教育等の関連事業を実施しています。令和5年度は、5月1日(月)から21日(日)まで中央図書館において、「デジタルで快適、消費生活術～デジタル社会の進展と消費者の暮らし～」をテーマとして社会のデジタル化が進む一方でデジタル化に伴う新たな消費者トラブルも発生していることから、様々な情報の正確さを見極める力や、適切に活用するための情報モラルなどを身に付けるための啓発活動として「消費者月間パネル展」を開催しました。



よくある定期購入のトラブル



SNSの広告で、よさそうなダイエットサプリを見つけた。まずは初回、500円だったら試してみようと思い、スマホで注文した。

1回だけのつもりでその後は頼んでいないのに、数週間おきに同じ商品が勝手に届く。しかも1万円も支払うよう請求されている。

問い合わせると「5回継続が条件の定期購入なので、解約できない。」と言われた。解約保証期間は、3日前に過ぎていた。

出典：デジタル消費生活へのスタートライン（消費者庁）

ココがポイント

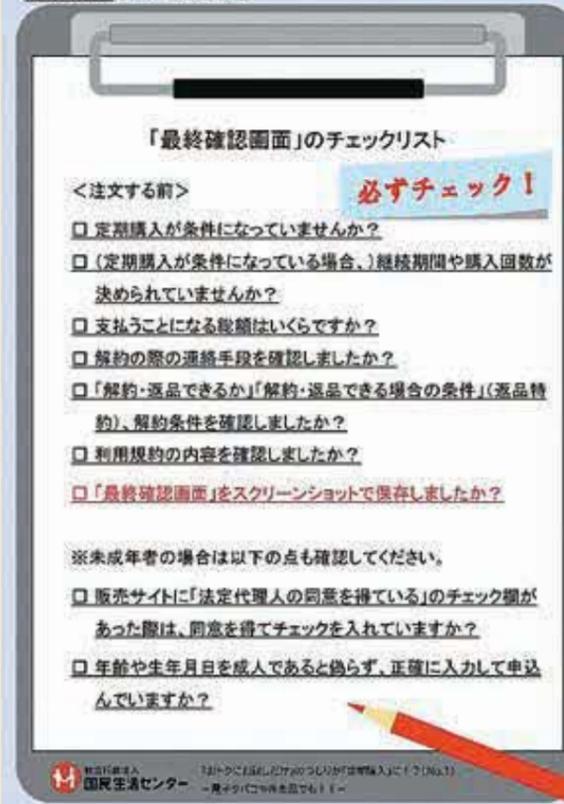
令和4年6月1日より特定商取引法が改正され、事業者は、取引における基本的な事項について、最終確認画面で明確に表示することが必要となりました。

消費者の皆さんは、注文を確定する前の画面で、「定期購入になっていないか」「解約したくなったときに解約しやすいか」など注意事項をしっかりと確認するようにしましょう。

※国民生活センターのホームページでは注意喚起を行っています。



インターネット通販では、申し込み前に「最終確認画面」を必ず確認してください。



出典：「定期購入」トラブル急増!!（国民生活センター）

出張消費生活相談



「地域包括支援センターサテライト（出張相談所）」の開設に伴い、消費生活センターでは市民の方により身近に相談していただけるよう月1回の出張消費生活相談を実施しています。



詳しくは市ホームページを参照ください