



平成30年1月 相談件数
509件
 (前月比: △11件)
 (前年同月比: △36件)

掲載内容

- 速報 消費生活相談の概要(平成29年度途中経過)
- 特集 便利さの裏には落とし穴!? インターネット通販での「定期購入」に関するトラブル
- 相談員の部屋 契約期間が長いサービス
- お知らせ ご利用ください! 暮らしの巡回講座
- 消費生活コラム 「エシカル消費」とは?

速報 消費生活相談の概要(平成29年度途中経過)

平成29年4~12月に千葉市消費生活センターに寄せられた相談は5,252件で、昨年度に引き続いて増加傾向を示しています。今年度末には7,000件に達する勢いです(平成28年度末は6,868件)。

●相談の多かった商品・サービス

全ての相談を商品・サービス別にみると、「商品一般」「デジタルコンテンツ」「賃貸アパート」の順に相談件数が多いという結果でした。上位5商品は昨年度と同じでしたが、近年1・2位を独占していた「アダルト情報サイト」「デジタルコンテンツ」を抜いて、「商品一般」が最多となり、そのほかにも相談件数の順位が入れ替わっています。

表 商品・サービス別相談件数(上位5商品)

順位	平成29年度(4~12月)		平成28年度(年間)	
	商品・サービス名	件数	商品・サービス名	件数
1	商品一般	↑ 795	アダルト情報サイト	514
2	デジタルコンテンツ	↓ 389	デジタルコンテンツ	431
3	賃貸アパート	↑ 170	商品一般	381
4	アダルト情報サイト	↓ 155	賃貸アパート	250
5	相談その他	→ 152	相談その他	213

用語解説

【商品一般】

商品が特定できない、または商品が複数の分類にまたがっている相談

【デジタルコンテンツ】

インターネットを通じて得られる情報で内容の特定ができないサイトに関する相談

【アダルト情報サイト】

アダルトサイトの利用料等についての相談

※いずれも架空請求を含む

●今期の特徴…「架空請求はがき」に関する相談の爆発的増加

相談件数を月別にみると、9・10月に2か月連続して670件を超える相談がありました(図1)。この時期、主に60歳以上の女性から、「架空請求はがき(図2)」と呼ばれる、購入した商品や金額等の具体的な内容が書かれていない文書に関する相談が殺到しました。

「架空請求」には、はがきの他、電子メール等による手口もあります。4~12月の「架空請求」に関する相談状況を前年同期と比較すると、554件(約2.3倍)増加しており、今後も注意が必要です。

架空請求は、文字通り、「架空」の請求をする詐欺で、様々な手口であなたを狙っています。どのような手段で請求されても、身に覚えがなければ連絡などはせず、無視!



図1 千葉市消費生活センターへの相談件数(H29月別)

総合消費料金未納分訴訟最終通知書

管理番号(わ) 251

このたび、貴方の未納されました総合消費料金について、契約会社及び、運営会社から、訴状申し入れされたことを本状にて報告いたします。

下記に設けられた、裁判取り下げ最終期日までにご連絡なき場合、管轄裁判所から裁判日程を決定する呼び出し状が発行され、記載期日に指定の裁判所へ出廷となります。尚、裁判を欠席されると相手方の言い分通りの判決が出され、執行官立会いのもと、あなたの給料、財産の差し押さえ等の恐れがございますので、十分ご注意ください。

民事訴訟及び、裁判取り下げ等のご相談に關しましては当センターにて承っておりますので、下記窓口へお問い合わせください。

尚、個人情報保護のため、ご本人様からご連絡頂きますようお願い申し上げます。

取り下げ最終期日 平成30年〇月〇日

民事訴訟管理センター

東京都千代田区霞が関●丁目●番●号
 消費者相談窓口 03-XXXX-XXXX
 受付時間9:00~18:00(日・祝日を除く)

図2 架空請求はがきの例



便利さの裏には落とし穴！？インターネット通販に関するトラブル

定期購入

インターネットの通信販売を利用する人が増えています

外出しなくても買い物ができて、探していた商品も手軽に取り寄せられるインターネットの通信販売は、多くの人が利用しています。ネット限定の割引などは魅力的でつい手が出てしまうものです。でも、便利だからといって勢いに任せて買っていると、痛い目を見ることが…！？



事例1 意図しない定期購入のトラブル

SNSで「簡単に筋力をアップできる」と広告しているサプリメントを見つけた。「初回無料」と書いてあったのでひとつだけ申し込んだ。その後、注文をしていないのに2回目が届いた。業者に確認すると、4回継続の定期購入コースになっていることが分かった。解約したい旨伝えたところ、「2回分の通常価格を支払えば解約に応じる」ということだった。定期購入だと分からなかったのに、支払わなければいけないのか。



事例2 定期購入の解約に関するトラブル

インターネットで顔用の保湿クリームを探していたら、初回無料で、その後3回の定期購入（1回5,000円）が条件の商品を見つけた。評判がよかったので購入し使用したところ、湿疹ができてしまった。解約しようと思い、ホームページを確認すると、「解約の申し出は次回発送日の5日前までに電話」「4回目までの解約には違約金2,000円がかかる」とあった。やむをえないと思い解約の電話を何度もかけたが、業者につながらず、2回目の商品が届いてしまった。



ここがポイント

「無料」「90%オフ」を疑ってみる ～そんなに安くて、会社はもうかるの？～

健康食品、化粧品、飲料の定期購入トラブルは、全国の消費生活センターで多くの相談を受けています。「初回無料！」などのキャッチコピーは消費者の目を引くことから、通信販売で取り扱われている商品の宣伝でよく見聞きしますが、安さに魅かれ契約内容を確認しないまま購入し、2回目の商品が届いて初めて定期購入だったことに気付く方も多いようです。タダ同然で販売されている商品には必ず理由があるはず。通信販売において定期購入となる場合の広告には、「定期購入であること」「金額」「契約期間」「その他の販売条件」を表示するルールになっています。商品を注文しようとするときは、契約内容をしっかり確認しましょう。一方で、消費者側が表示を見逃すと、解約や返品が難しくなります。ページの最後まで確認し、最終確認画面等を印刷する、スクリーンショットを撮るなど、契約内容を記録しましょう。

ここがポイント

解約条件を確認する ～通信販売はクーリング・オフができません！～

通信販売は、無条件で解約（クーリング・オフ）ができません。事業者が返品の可否や返品期限などに関する特約を設けている場合はそれに従うことになります。それらの特約がない場合に限り、受け取った日から数えて8日間以内であれば返品できます（返品の送料等は購入者負担）。そのため、ほとんどの場合、未使用・未開封の商品であっても解約・返品はできません。事例のように保湿クリームが体に合わない場合等についても、商品の欠陥を証明することが難しいことから、解約が認められるケースは多くありません。健康食品やサプリメント、化粧品などは、使ってみないと自分の体に合うかどうか分からないという点でリスクがあることを認識し、解約条件をあらかじめ確認しておきましょう。また、解約しようと思い業者と何度か連絡を取ろうとしても連絡が取れず、解約の申請期間を経過してしまったとの相談も寄せられています。業者との交渉に備えて、あらかじめ電話・FAX・メールなどの記録を残しておきましょう。



価格の安さや特典などに目を奪われがちですが、契約内容や返品条件などをよく確認してから契約してください。パソコンやスマートフォンは画面のサイズによって一度に表示できる範囲が限られています。上から下まで隈なくチェックしましょう。不審な点があったり、トラブルになったりしたときは、消費生活センターへ相談してください。

相談専用ダイヤル
043-207-3000

相談員の
部屋

今年の成人式で、振袖に関するトラブルが大きな話題となりました。契約から完了までに一定の期間を要するサービス等は、常に一定のリスクがあることを覚悟しておきましょう。十年ほど前には英会話教室が、昨年は結婚式場やエステティックサロン、旅行代理店などが相次いで破綻し、同様のトラブルが発生しています。経営が苦しい事業者は、資金繰りのために「極端な安売り」や「前金払いに対する割引」を行うことがあるので、冷静に見極めましょう。「安いものには必ず理由」があるものです。特に、多額の支払いが必要な契約は慎重にしましょう。

あなたのまちにうかがいます

ご利用ください！くらしの巡回講座

消費生活に関する情報をお届け！地域の集まりや勉強会などに講師を派遣します。

- 対象** 市内に在住・在勤・在学の概ね 15 人以上のグループ・団体
- 会場** 申込者側でご用意ください（当センターの研修室も無料で利用できます）
- 日にち** ご相談に応じます（12月29日～1月3日を除く）
- 時刻** 午前9時～午後5時30分の間で開始・終了するもの。
- 時間** 30分～2時間
- 費用** 無料（講師への謝礼、交通費は不要です）
- 申込** 開催希望日の2か月前までにお申し込みください。申込書を郵便・FAXでお送りいただくか、電子申請（インターネット）でお手続きください。
※他団体の申込状況等により、ご希望に添えない場合があります。
- 問合せ** 消費生活センター消費者教育班 〒260-0045 千葉市中央区弁天 1-25-1
電話 043-207-3602 FAX043-207-3111

申込書は、消費生活センター窓口・ホームページで入手できます。FAX 等でもお送りできますので、お問い合わせください。

くらしの巡回講座



くらしの巡回講座のテーマ（平成 30 年 2 月時点）

●消費者トラブルの防止（所要時間：30分～2時間）		
(1) 小・中学生向け講座 「みんなで目指そう カンコイ消費者」	(2) 高校生向け講座 「消費者トラブルの予防と対策」	(3) 成人向け講座 「悪質商法の手口と対処法」
(4) シニア向け講座 「悪質商法の手口と対処法」	(5) 見守り活動者向け講座 「悪質商法から高齢者を守ろう！」	(6) 知っておきたい！ 製品事故に関する豆知識
●くらしに役立つ消費生活情報（所要時間：90分～2時間） 講師協力：パナソニック(株)		
(7) 省エネ・節電！上手な電気の使い方	(8) 知って納得！住まいのあかりのお話～人と地球にやさしい～	(9) 新しいあかり！LED で快適エコ生活
(10) 先ず、捨てることから始めよう！収納の工夫術	(11) 失敗しないリフォームのために～賢いリフォームのポイント～	(12) 住まいの安全対策～意外と多い家の中の危険～
(13) 見直しませんか！住まいの防犯対策～あなたの家は大丈夫？～	(14) 我が家の防災対策～地震・風水害（台風）・雷・火災～	
●健康の維持・増進（所要時間：30分～45分間） 講師協力：大塚製薬(株)		
(15) 知って防ごう！誰にでも起こり得る熱中症	(16) 健康づくりの推進～食事と栄養、生活習慣病・メタボ予防、大豆のススメ～	(17) 健全な食生活の実践～しっかり食べよう朝ごはん！～

NEW!

消費生活センターの一人一人の行動で社会が変わる！？ 「エシカル消費」とは？

みなさんは買い物をするとき何を重視しますか？値段や性能、安全性等を気にする方が多いのではないのでしょうか？

エシカル消費とは、「地域の活性化や雇用なども含む、人や社会、環境に配慮した消費行動」を言います。消費者が、人や社会、環境に配慮された商品を買えば、それがエシカル消費と言えます。

自分一人の行動では、何も変わらないと思ってはいませんか？日本では、家計が支出する消費額の総額は、経済全体の5割以上を占めています。

また、消費者がエシカル消費を意識した行動をとることで、事業者は自然とエシカルな商品を多く販売するようになります。



買い物するときに
配慮してみましょう！

【人】

→障害者支援につながる商品

【社会】

→フェアトレード商品

【環境】

→リサイクル商品、エコ商品

【地域】

→地産地消、被災地産品 等