

消費生活相談まとめ

問い合わせ 消費生活センター ☎38-2034

「私は絶対にだまされない」という思い込みは禁物です！悪質商法の手口を知り、対処法を身につけましょう。

よくある相談



事例1 サイトの不当請求

Q 自宅パソコンで無料の動画サイトを見ていたら、突然請求画面になった。画面を消しても繰り返し表示される。お金を払わないといけないの？

A 電子契約法上、このサイトの利用には〇〇円がかかります」など、有料であることの確認画面がなかったのであれば、契約は成立していないと考えられます。また、連絡をしなければ、直接請求につながるあなたの情報は業者には伝わっていないでしょう。あわてて連絡したり、お金を払ったりせず、落ち着いて対処しましょう。請求画面の対処方法は、IPA(独立行政法人情報処理推進機構)のホームページに記載してありますので、参照してください。

■平成27年度 消費生活センターで受け付けた相談

相談件数 997件 (前年度 1025件)	
苦情相談ワースト5	第1位 インターネット有料サイト利用料
	第2位 インターネット光回線契約
	第3位 賃貸住宅・住宅の売買契約・リフォーム契約
	第4位 健康食品関連
	第5位 医療サービス(歯科・美容等)関連

※よく似たケースであっても、条件が違えば結果は違ってきます。おかしいと感じたら警察・消費生活センターなどにご相談ください。

事例2 健康食品の定期購入

Q キャンペーンで安くなっていた健康食品をインターネット通販で購入、1回だけの購入と思っていたら、翌月、同じ商品が届いて驚いた。利用した通販サイトを確認したら、「定期コースは最低3回のお受け取り」と書かれていた。途中で解約はできないの？

A 「定期購入」であることが表示されている場合は、承諾した上で購入したことになるため、基本的に途中で解約することはできません。また通信販売はクーリング・オフの対象外となるため、返品については事業者が定めた返品特約に従う必要があります。通信販売を利用する際は、商品の特徴や価格だけでなく、購入回数や返品条件も利用規約などでよく確認し、慎重に検討しましょう。購入画面の保存や印刷、商品同封の書類の保存をしておく、トラブルの際に役立ちます。

未成年者契約の取り消し

一口メモ

未成年者は、成年者に比べて社会経験が浅く、取引の知識や判断能力が未熟です。民法では、未成年者が法定代理人(親や親権者等)の同意を得ないでした法律行為は、取り消すことができると定め、未成年者を保護しています。ただし、未成年であっても取り消しできない行為もありますので、簡単に契約しないように注意してください。

「消費生活センター」ってどんなところ？

① 相談窓口

悪質商法による被害や、食品・商品の苦情など、消費生活に関する相談を受け、問題解決のためのアドバイスやあっせん、各種情報の提供を行います。「よくある相談」の相談事例だけでなく、下記のように、消費生活に関するトラブルにあったときは、お気軽にご相談ください。

「排水管を無料で点検する」と訪問してきた業者と高額な工事の契約をした。

子どもがクレジットカードを使い、オンラインゲームで知らない間に課金して高額請求がきた。

賃貸マンション退去時に、クロス張り替え等が必要として、高額な原状回復費用を請求された。

「料金が大幅に安くなる」と言われインターネットプロバイダを乗り換えたが、安くならず解約を希望。高額な違約金を請求された。

クリーニングに出したら縮んで返ってきた。

「不要なものはありませんか」と電話があり、来訪した業者に売らなかつた貴金属を買い取られた。



② 啓発事業

消費生活トラブルの防止や情報提供のため、消費生活に関する図書やDVDの貸し出し、出前講座・くらしのセミナー・リサイクル教室などの啓発事業を行っています。

出前講座 ご活用ください!

消費生活センターでは、消費生活相談の事例をもとに、多発している悪質商法や商品情報等について、ご希望の場所へ出向いて講座を行っています。

高齢者や未成年などがトラブルに巻き込まれる事例が増えていますが、周囲の見守り、気づきによって防ぐことができます。地域での防犯活動、トラブル回避のために、ご利用ください。

少人数のグループで質疑を交えながら学習を進めていただくこともできます。日時・テーマについてご希望をお知らせください。



消費生活センター ☎38-2034

■日時 月～金曜日 午前9時～正午・午後0時45分～4時
■窓口 公光町5-10(公光分庁舎南館1階)
電話または窓口で相談を受け付けます。

相談は無料です

消費者ホットライン ☎188(いやや!)

平日は、お近くの消費生活センターへつながります。
土曜日・日曜日・祝日(年末年始を除く)は国民生活センターへつながります。