

AC News

Ashiyacity Consumer
Affairs Center

Vol.5

2023年12月
【発行・問い合わせ】
芦屋市地域経済振興課

☎：0797-38-2179

〒：芦屋市精道町7番6号

「芦屋市消費生活センター」ってどんなところ？

Q そもそも消費生活、消費者、 消費者トラブルって なに？

A 私たちは、毎日の生活に必要な商品やサービスを購入し、消費して生活しています。この消費生活をしている人を消費者と言います。

消費者が事業者と意に沿わない取引をした、購入した商品で怪我をしたなど、生活の中で問題が起こることを消費者トラブルといいます。

Q どんなことを相談できるの？

A 消費者と事業者間の契約トラブルや製品事故などの相談を受け付けています。(2.3面)

個人間、人間関係、事業者自身のトラブル、労働問題、相続や家族関係のトラブルは対象外になります。また、契約を伴わない特殊詐欺などの犯罪行為は警察の対応となり、対象外になります。

Q 誰でも相談できるの？

A 芦屋市民の方からのご相談を受け付けています。

市民以外の方は、お住まいの自治体の相談窓口にご相談ください。

原則としてトラブルの当事者本人からご相談ください。

ご本人が認知症などで難しい場合は、見守りをしている方からのご相談も受け付けます。

Q 芦屋市消費生活センターって？

A 芦屋市消費生活センターは芦屋市役所が運営している行政機関です。

消費者トラブルの相談を受けたり、その情報を活かしてトラブルに遭わないように市民の方に向けて広報などで情報提供したり、知識を高めるための講座を開いています。

Q 具体的には何ができるの？

A 専門資格を持った相談員が、個人属性を伺ったうえで相談内容を詳しく聞き取り、問題点を整理します。

基本的に、事業者との自主交渉の方法や、具体的な解決方法などについて「助言」や「情報提供」します。センターが必要と判断した場合は、相談員が事業者との間に入って問題解決に向けた話し合いのお手伝いとして「あっせん」をします。

ただし、事業者への指導や強制、弁護士業務のように相談者の代理人になっての交渉はできません。

また、内容によっては適切な相談先機関を案内しています。

Q センターに相談しても わからないことってあるの？

A 価格の妥当性に関してのお答えはできません。事業者に対する損害賠償や慰謝料に関するご相談もお受けできません。また、被害に遭わないためのアドバイスはしていますが、特定の事業者の信用性や商品・サービスの評価についての情報提供はしていません。

若い世代に多いトラブル



ネット上の「もうかる話」、大丈夫？

【ケース①】

ネット広告で「誰でも簡単に月に数十万稼げる」と誘われ、情報商材を購入したが、説明とは違い全然稼げない。

【注意点】

簡単に儲かる話はありません。情報商材は契約前に内容を確認することは困難です。安易に契約せず、慎重に判断しましょう。

【ケース②】

SNS で知り合った人から「暗号資産の投資サイト」を紹介された。手続きを代行してくれるというので、その人名義の個人の口座に50万円を振り込んだ。お金が必要になり出金を依頼したところ、連絡が取れなくなった。

【注意点】

SNS 上の「知り合い」は、悪意をもって近づいている場合もあります。個人名義の口座にいったん振り込むと、取り返すのは容易ではありません。相手の所在が明らかではない場合は、きっぱりと断ることが大切です。



体験だけのつもりが、高額契約に？

インターネット広告で、美颜エステの体験メニューが表示された。体験後に「50回通えるコースが今日だけ特別価格で契約できる」と長時間勧誘された。断り切れずに契約した。支払いはクレジットカードで30回払い。5回施術を受けた時点で、業者が倒産した。施術が受けられないのに、請求だけが続く…。

【注意点】

エステなど長期間にわたるサービスを契約するときは、その場で契約をせず、冷静な判断が必要です。契約期間・金額の条件によってはクーリング・オフができる場合があります。また、クーリング・オフ期間を過ぎても、中途解約ができます。不安に思った場合は、消費生活センターまでご相談ください。



クーリング・オフの方法

一定の期間であれば、無条件で申込みの撤回や、契約の解除ができる制度です。

クーリング・オフができる期間は取引形態によって異なります。法定書面の受領日から期間内に通知を発信すれば、消費者に費用負担なく無条件解約ができます。

2022年6月からは電磁的記録（電子メール、SNS など）でも可能になりました。

詳細は、消費生活センターまでご相談ください。

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

狙われる！？高齢者

高齢者の3K
お金 孤独 健康



高齢者を取り巻く環境
情報不足と手口の巧妙化

■ 被害に遭いやすい高齢者⇒トラブル事例を知っておくことが大切

【ケース①】訪問購入

「何でも買い取る」と電話があり、来訪を了承したら大切な貴金属まで買い取られた！！
来訪した業者は不用品の靴や衣類を引き取った後、「ほかに貴金属も見せてほしい」と言われて見せたら、「使っていないだろう」と言われ売ることになってしまった。

👉**ここに注意！** 事前の電話で頼んでいない品物の買取りを勧めることは禁止されています。きっぱり断ることが大切です。契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフできます。

【ケース③】修理サービス

トイレが詰まったのでネットで業者を探したら、「出張修理3,000円～」と出ていたので頼んだ。来訪した業者は最初に手作業で作業していたが、その後、「高圧洗浄が必要」と言って機械を使って作業をして、最後に15万円請求された。数千円の作業だけのつもりだったので驚いた。

👉**ここに注意！** 訪問された後で思ってもいなかった高額な料金を提示されて契約した場合は、クーリング・オフできます。広告で手頃な金額を表示しておいて、訪問されてから次々に作業を勧められ、断り切れずに契約に至るケースが多くなっています。納得できない場合はきっぱり断ることが大切です。

【ケース②】定期購入

スマホのアプリでシミ取りクリームを注文、1回だけのつもりがまた同じ商品が届いた！！
「定期縛りなし」と表示されていたので注文したら、1か月後にまた同じ商品が届いた。業者に電話したら「次回商品発送の14日前にキャンセルの電話が必要だった」と言われた。注文時の画面の細かい表示をよく見ていなかった。

👉**ここに注意！** お得感を強調する広告や表示に注意してください。継続して商品が届くコースになっていることに気づきにくい表示になっていることがあります。通信販売にクーリング・オフ制度はなく、事業者の定めたルールに従うことになります。最終確認画面で細かい字で書かれていることが重要です！！見落とさないように必ずチェックしてください！

日頃から備えよう！！トラブルに遭わないために

- 家の電話は常に留守電にしておく
トラブルのきっかけの一つは電話、知らない電話には出ない
- ネットは便利、でも気を付けて！
気楽に「ポチッ」はダメ！！よく見て、確認して
- 困ったときはまず身近な人に相談しよう
家族や知人と普段からコミュニケーションを心がけて
- 断るときはきっぱりと 「いりません」「お断りします」「お帰りください」



一人で悩まず、気軽に相談を

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2023年(令和5年)4月から9月に受け付けた相談件数は493件となりました。

2022年(令和4年)の同時期に受け付けた相談件数480件と比べ、約2.7%増加しています。

契約当事者の年齢別割合では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くなっています。

相談内容は「インターネット通販」や「定期購入」に関する相談が最も多い結果となりました。

一人で悩まず、消費生活センターにお気軽にご相談ください。



センター相談窓口

お寄せいただいた相談内容はデータベース化されて被害防止や法律改正に役立てられます。

消費生活トラブルで困ったら…
芦屋市消費生活センター



0797 - 38 - 2034

【住所】芦屋市精道町7番6号 芦屋市役所本庁舎北館3階

【相談受付】平日(月～金) 9時～12時・12時45分～16時

消費生活に関する出前講座

～ 皆さまにお届けしたい！耳よりな情報 ～

お気軽に
お申し込みください

消費生活に関する知識や情報を、芦屋市消費生活センターの消費生活相談員が、講師としてお伝えする講座です。

ご要望に応じて講座内容は調整可能ですので、ぜひご活用ください。



QRコード

【対象者】市内のグループ(学校、会社、自治会、PTA、ご近所、友達同士の集まりなど)

【費用】無料

【開催日時】平日の午前9時～午後5時の間で90分以内

※土曜日・日曜日・祝日のご希望があれば要相談

【申し込み】講座開催予定日の1か月前までにHPに掲載している「消費生活出前講座受講申込書」を地域経済振興課へ提出してください。業務の都合により、ご希望に添えない場合がございますので、あらかじめご了承ください。

【その他】会場の確保は申込者でお願いします。パワーポイントでの受講をご希望される場合は、パソコン・機材等の準備もお願いします。