

AC News

Ashiyacity Consumer
Affairs Center

Vol.7

2025 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



危ない！！ネットの落とし穴

最近、商品の購入や手続きがオンラインでできるようになっています。便利になった一方で、トラブルも増えています。デジタル社会に潜むリスク・罠を知り、トラブルに巻き込まれない知識を身につけましょう。

昨年度、芦屋市消費生活センターに寄せられた相談 879 件のうち、実に 3 件に 1 件が通信販売でのトラブルでした。

便利なネット通販ですが、中には悪質なサイトも存在します。注文を確定する前に、一呼吸おいて契約内容の確認、広告や最終確認画面の保存を習慣化しましょう。

ネットで始まるトラブルあれこれ

こんな広告には、ご注意ください

消費者を勘違いさせたり焦らせたりすることで、下記のような判断を誤らせる表示を**ダークパターン**といいます。

人間の心理を巧みに利用した広告が増えています。細かい箇所までよく読み、冷静に判断しましょう。

【事例 1】



あなただけに特別なご案内
画面を閉じると二度と表示されません
今話題のダイエットサプリが 75%OFF

通常価格 ~~7,920~~ 円のところ

お試し

1,980 円



特別価格は、あと **4 分 23 秒!!!** お急ぎください

【事例 2】

年末 SALE

屋上大浴場完備
朝食バイキング付き
【評価】★★★★☆



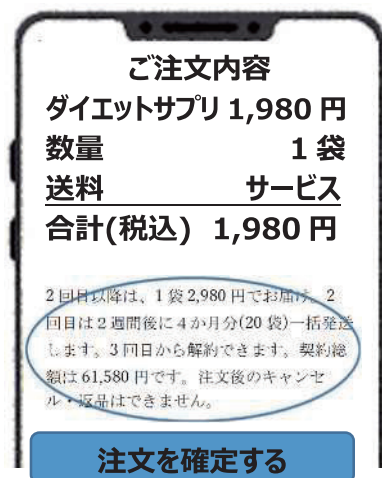
現在 **7 人** が予約を検討中です

デラックスツイン	残り 2 室	今すぐ予約
ファミリールーム	残り 3 室	今すぐ予約

ネット通販はトラブルがいっぱい！！

相談件数 No.1

＼お試しのつもりが継続購入だった／



安い！
試して
みよう

あら？
また届いたわ

しかも
高い！

解約はサイトの表示条件に従うことになります。
注文を確定する前に最終確認画面の細かい文字もよく確認しましょう。
通信販売には、クーリング・オフはありません。
届いた商品を業者の同意なく受け取り拒否や、送り返したりしても、解約にはなりませんので、請求が続きます。

継続購入の他にも…

＼代引配達で届いたら偽物や粗悪品だった／

＼お金を振り込んだのに商品が届かない／

＼注文したサイトがなくなっていた／

などの、ご相談が寄せられています。
このようなトラブルを防ぐために、注文前にご自身で確認するポイントをお伝えします。

- 市場では希少なものが、そのサイトだけ在庫がある
- ブランドやメーカー品で極端に安い
- 支払方法が限定的、振込先の口座名義が個人
- キャンセル、返品、返金のルールがどこにも記載されていない
- 事業者の名称、住所、電話番号が明確に記載されていない
(記載されていたとしても、虚偽の場合や、そのサイト運営事業者とは無関係の事業者情報の場合もあります。)



一つでも当てはまることがあるのなら、怪しいサイトと疑う必要があります

慌てないで！急なレスキュートラブル

※レスキュートラブルとは？

トイレの水漏れ、害虫駆除、鍵の紛失など、日常生活で困った出来事が突然発生し、事業者が対応するサービスでのトラブルです。

例えば…トイレが詰まっても

＼インターネットで検索しないで／

トイレの水が漏れてきて、夜遅かったので慌ててスマートフォンで修理業者を検索して、上位に出てきた事業者に依頼したら、広告とは全く違う法外な請求を受けたというトラブルが多発しています。



安易に信じては
ダメ!!!

水のトラブル
お任せください



24時間いつでも
駆け付け
出張見積もり無料
修理1,980円～

レスキュートラブル防止対策

その1. いざという時のために情報を集めておく

- 業界団体の組合や協会に近隣の事業者の情報を聞いておく
- 集合住宅や賃貸住宅の場合は、管理会社や家主にトラブル時の連絡先等を事前に聞いておく
- 水漏れは止水栓の位置を確認、鍵は鍵番号とメーカーを控えておく
- もしもの場合はどうするか、シミュレーションするなど、家族でも話し合っておく

その2. 焦らず、慌てず、落ち着いて

- ネット広告の「地域実績No.1」「業界最安値」などの表示をうのみにしない
上位に出た業者が信頼できる業者とは限りません。また、表示と違う高額な請求を受けることがあります。
- 複数の業者から見積もりを取り、比較検討をして決める
金額や内容の説明をしない業者、不安をあおる業者、せかす業者は要注意です。

消費生活センターの役割

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をしたり、知識を高めるための講座を開いています。

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」をします。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である「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。



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

相談時にご用意いただくもの

- 契約書や約款など、契約の内容がわかるもの
- 請求書や領収書など、契約金額がわかるもの
- 商品やサービスの保証書
- 契約のきっかけとなった広告やパンフレット
- ネット取引に関するものは、販売サイトの画面やURL、メールやSNSでのやり取りを保存したもの
- きっかけからトラブル発生までを時系列的にまとめたメモ
- 製品事故の場合は、製品や現場の写真、記録など

消費生活に関する出前講座

消費生活相談員が消費生活に関する知識や情報をお伝えする講座です



【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

【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。