

月1で学ぶ！ 消費者の賢コツ



本当にあった 消費者トラブルから学ぶ

新年度を迎え、新たな場所で生活を送る人が増える時期には、消費者トラブルが多く発生しています。
トラブルに巻き込まれたときや架空請求に関して不安を感じたとき、どうしたらよいか分からないときは、消費生活センターへご相談ください。

事例 1

最近普及している「格安スマホ」を契約したが、電話をするときに専用アプリを使う必要があるのを知らず、高額な請求を受けた。



今までの携帯電話会社との違いを必ず
確認してから契約をしましょう！

茨城県消費生活センター ☎22-2325

受付：祝日・年末年始を除く月曜日～金曜日 9:00～16:00

群馬県消費生活センター ☎027-223-3001

受付：月曜日～金曜日 9:00～17:00・土曜日 9:00～12:00/13:00～17:00
※祝日・年末年始を除く

消費者ホットライン ☎188

お近くの消費生活センターをご紹介します。



事例 2

「新型コロナウイルス予防に効果あり」と勧められ、健康食品を購入してしまった。



健康食品などの商品について、効果を裏付ける根拠は現時点で認められていません。
詳しくは、消費者庁ホームページをご覧ください。URL <https://www.caa.go.jp/>

2020年6月

新型コロナウイルス 感染症に関連した 消費者トラブルに注意！

次のような新型コロナウイルス感染症に便乗した詐欺・悪質商法などにご注意ください。

事例1

事業者から事前に連絡が無く、注文もしていないのに使い捨てマスクが届いた。

対応

購入の申し込みをしていないのであれば、代金を支払う必要はありません。また、商品を返送する義務はなく、14日たてば処分してかまいません。

事例2

公的機関をかたり「助成金や給付金を振り込むので銀行の口座番号や暗証番号を教えてください」という電話やメールがきた。

対応

このような電話やメールは詐欺ですので、決して相手に個人情報をお教えしないでください。

※トラブルに巻き込まれた時や不安に感じた時は、お気軽にご相談ください。

▼渋川市消費生活センター

受付時間は午前9時～午後

4時(土日祝日、年末年始を除く)。

☎ 22・2325

▼群馬県消費生活センター

☎ 027・223・3001

▼消費者ホットライン

☎ 188

月1で学ぶ！ 消費者の賢コツ

えっ、通信販売は クーリング・オフできない!?



渋川市消費生活センター ☎22-2325

受付: 祝日・年末年始を除く月曜日～金曜日 9:00～16:00

群馬県消費生活センター ☎027-223-3001

受付: 月曜日～金曜日 9:00～17:00・土曜日 9:00～12:00/13:00～17:00
※祝日・年末年始を除く

消費者ホットライン ☎188

お近くの消費生活センターをご紹介します。



Q ネット通販で靴を購入した。サイズが小さかったので交換を希望したが、合うサイズがなく「返品できない」と言われた。注文前に、「返品できない」との表示は目に入らなかった。クーリング・オフはできないのか。

A できません。

この通信販売はクーリング・オフ制度がありません。通信販売の返品に関しては、購入時の特約に従うことになります。この際に返品特約を表示していない場合、商品受取日から8日間の内に消費者が送料を負担することにより返品ができます。ネット通販では、表示だけでなく最終申し込み画面にも返品特約を表示していなければ返品することができます。

ソーシャルゲーム上のアイテム購入による課金も実は通信販売にあたる場合があります。つつい利用してしまう通信販売。購入の際は、注文を間違えないようにすることも重要ですが、返品特約も気にかけてみましょう。



月1で学ぶ！
消費者の賢コツ

通信販売と 定期購入トラブル



渋川市消費生活センター ☎22-2325

受付: 祝日・年末年始を除く月曜日～金曜日 9:00～16:00

群馬県消費生活センター ☎027-223-3001

受付: 月曜日～金曜日 9:00～17:00・土曜日 9:00～12:00/13:00～17:00
※祝日・年末年始を除く

消費者ホットライン ☎188

お近くの消費生活センターをご紹介します。



7月号で紹介した通信販売ですが、こんなトラブルもあります。

事例

インターネットの広告を見て、600円のサプリメントをお試しのつもりで申し込み、商品を受け取った。後日また商品が届いたので、事業者にお問い合わせしたところ、4回の定期購入で2回目からは代金が8,000円であるとのこと。画面の下の方にそのような説明が書かれていたようだが気づかなかった。

ポイント

7月号で紹介したとおり、通信販売にはクーリング・オフ制度がありません。このため、表示された「解約・返品可否」「解約・返品条件」などに従うことになります（表示が無い場合は、商品が届いてから8日間以内であれば、消費者の送料負担で返品が可能です）。

商品を注文する前に、定期購入が条件になっていないか、中途解約や返金は可能かなどの契約内容を確認することが重要です。特に、定期購入契約の場合、商品引渡しの回数のほか送料や支払総額などが表示されています。

月1で学ぶ！
消費者の賢コツ



クーリング・オフ制度

渋川市消費生活センター ☎22-2325

受付: 祝日・年末年始を除く月曜日～金曜日 9:00～16:00

群馬県消費生活センター ☎027-223-3001

受付: 月曜日～金曜日 9:00～17:00・土曜日 9:00～12:00/13:00～17:00
※祝日・年末年始を除く

消費者ホットライン ☎188

お近くの消費生活センターをご紹介します。



今回は「クーリング・オフ制度」とは何か、いつ利用できるのかをご紹介します。

クーリング・オフ制度とは

つい申し込みや契約をしてしまったとしても、一定期間内であれば書面によって申し込みの撤回や契約の解除を消費者が一方的にすることができる制度です。突然の取引に対して消費者が頭を冷やして考える(cooling off)期間を与えるものです。

いつ利用できるのか

クーリング・オフ制度は契約をなかったことにできる大変強いルールとなっています。そのため、特定商取引法では次の取引に制限しています。

訪問販売(8日間)、電話勧誘販売(8日間)、エステなどの特定継続的役務提供(8日間)、訪問購入(8日間)、連鎖販売取引(20日間)、業務提供誘引販売取引(20日間)。※()は法定書面を受け取った日からクーリング・オフ制度が利用できる期間です。

ただし、次の例のように期間内でもクーリング・オフができない場合があります。

- ・総額3,000円未満の現金取引で、商品を受け取って代金すべて支払った場合
- ・化粧品などの消耗品で商品を使ってしまった場合
- ・自動車の購入やリース、電気の場合 ※その他定められた用件があります。

月1で学ぶ！消費者の賢コツ

悪質な 海外ウェブサイト に 注意!!

今月は悪質な海外ウェブサイトに関する情報についてです。

海外ウェブサイトでの模倣品販売や詐欺が強く疑われる消費者トラブルに関する相談が後を絶ちません。

次のような特徴があるウェブサイトは、信頼できるサイトかどうか慎重に判断する必要があります。

- 正確な運営情報(運営者氏名・住所・電話番号など)が記載されていない
- 正規販売店の販売価格よりも極端に値引きされている
- 日本語の表現が不自然である
- 支払い方法が銀行振り込みとなっており、クレジットカードが利用できない



国民生活センター越境消費者センター(CCJ)に寄せられた相談のうち、模倣品の販売が確認された(または強く疑われる)海外ウェブサイトに関する情報などを消費者庁が公表しています。

不安に感じるウェブサイトがありましたら、公表されている一覧の検索機能をご利用ください。

● 茨城県消費生活センター ☎0279-22-2325

月～金 午前9時～午後4時(祝日、年末年始を除く)

● 群馬県消費生活センター ☎027-223-3001

● 消費者ホットライン ☎188

● 茨城警察署 ☎23-0110

● 消費者庁HP(インターネット消費者トラブル)

<https://www.caa.go.jp/notice/caution/internet/>

月1で学ぶ！消費者の賢コツ

事故を防ぐための正しい使い方

● 渋川市消費生活センター ☎0279-22-2325

⑨～⑤午前9時～午後4時(祝日、年末年始を除く)

● 群馬県消費生活センター ☎027-223-3001

● 消費者ホットライン ☎188

身の回りの製品は、使い方を間違えると重大な事故につながってしまいます。今回は「ペダルなし二輪遊具」を紹介します。

ペダルなし二輪遊具とは

自転車に乗る前の幼児がバランス感覚を養うために使う乗り物型遊具として人気が高いです。自転車とは異なり、ペダルやチェーン、製品によってはブレーキがありません。「トレーニングバイク」や「ランニングバイク」などといった名称で呼ばれることもあります。

事故の例

ペダルなし二輪遊具で坂道を下って行ったところ、前方に転倒した。ヘルメットは着用していたが、前額部をぶつけ大きく腫れた。

事故を防ぐためには

- ①道路で使用しないこと。
- ②坂道などの危険な場所では絶対に使用しないこと。
- ③ヘルメットなどの保護具を身につけるとともに、裸足やサンダルではなく、靴を履くこと。
- ④必ず保護者が付き添うこと。
- ⑤定期点検だけでなく、使用前には部品の緩みやがたつきがないか確認すること。

重大な事故を未然に防ぐため、取扱説明書や注意表示を理解した上で、製品を使用しましょう。

**月1で学ぶ！
消費者の賢コッ**

**必見！
「リコール情報サイト」
製品事故から身を守る**

●**渋川市消費生活センター** ☎0279-22-2325

月～金午前9時～午後4時(祝日、年末年始を除く)

●**群馬県消費生活センター** ☎027-223-3001

●**消費者ホットライン** ☎188

●**リコール情報サイト(消費者庁)**

URL <https://www.recall.caa.go.jp/>

リコールとは、製品に欠陥が見つかった場合に、製造者・販売者が無料で実施する回収・修理・交換のことです。製品に欠陥が見つかりリコールを行う場合には、製造者・販売者が所定の行政機関に報告をしなければなりません。このリコール制度は製品の種類ごとに法律で決められています。

●**自動車：道路運送車両法**

●**医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器：薬事法**

●**医薬品や医薬部外品を含まない食品、添加物、天然香料、食器等の器具：食品衛生法**

●**自動車を除く一般消費者の生活の用に供される製品：消費生活用製品安全法**



リコール対象の製品だと知らずに使い続けることで、けがや死亡事故が発生することがあります。消費者庁ではそのような危害から消費者を守るため、ホームページでリコール情報を公表しています。また、ここで公表している情報をメールで受けとることができる「リコール情報メールサービス」の登録も可能です。リコール情報を収集することで製品事故から身を守りましょう。

月1で学ぶ！
消費者の賢コツ

知らぬ間に高額請求!? オンラインゲームトラブル

- 渋川市消費生活センター ☎22-2325
（月～金午前9時～午後4時（祝日、年末年始を除く））
- 群馬県消費生活センター ☎027-223-3001
- 消費者ホットライン ☎188

子どものオンラインゲームの利用において、高額な請求が発生する課金トラブルが増えています。

事 例

携帯電話料金の明細に高額な請求があり、小学生の息子がタブレット端末でオンラインゲームの課金をしていたことがわかった。

トラブル 防止の ポイント

- ① 周囲の大人は、ゲームの料金体系や決済方法などを理解し、子どもと一緒に利用ルールを作りましょう。
- ② クレジットカードやキャリア決済のパスワードなどの管理について注意しましょう。
※クレジットカードは名義人に管理責任があります。利用明細を毎月確認しましょう。
- ③ 「フィルタリング」や「ペアレンタルコントロール」などの機能を利用して、安全にインターネットを利用できるようにしましょう。

月1で学ぶ！消費者の賢コツ

製品表示で 安心した買い物を

消費者の利益や安全を守るために、製品への品質の表示やマークの表示などをさまざまな法律で義務化しています。

家庭用品品質表示法

製品の購入に際し、消費者が不測の損失を被らないように、製造や加工に関わる事業者が品質などを適正に表示しなくてはならないとされています。

製品に表示が適切になされているかの立入検査を行うことができる権限は群馬県から委任されており、町では年1回の頻度でこの立入検査を実施しています。

上記の法律については、町や消費者庁、経済産業省のホームページで紹介しています。

● 渋川市消費生活センター ☎22-2325

(月)～(金)午前9時～午後4時(祝日、年末年始を除く)

● 群馬県消費生活センター

☎027-223-3001

● 消費者ホットライン ☎188

● 消費者庁ホームページ

URL https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/household_goods/

● 経済産業省ホームページ

URL <https://www.meti.go.jp/policy/consumer/seian/shouan/index.html>



町ホームページは
こちら

消費生活製品安全法

消費者の生命や身体に対する危害を防ぐために、特定製品マーク(PSCマーク)の表示を義務付けています。このマークは、法令上の義務を果たした届出製造・輸入業者が表示することができるマークです。

月1で学ぶ！
消費者の賢コツ

気を付けて！それ、 催眠商法かもしれません！

今回は催眠商法を紹介します。催眠商法とは、会場の雰囲気や話術で、「買わないといけない」と思わせるような催眠状態を作り上げて、高額な商品を買わせようとする商法です。

事例

近所の空き店舗に新しく入った店先で日用品の引換券を渡され、店内に案内された。そこでは日用品が配られ、健康について説明をもらった。親切に感じたので毎日のように通っていた。数日前に血管の話をした後、薬を飲むよりも血管がきれいになるという健康食品を「今日が締め切り」と勧められ、断り切れずに13万円で購入してしまった。

注意する ポイント

- ①怪しげな会場へは誘われても近づかないようにしましょう。言葉巧みに勧誘を受けると断り切れなくなる場合があります。
- ②会場に行ってしまった場合は、勧誘されても必要がなければその場できっぱり断りましょう。
- ③困ったときは、町が消費者生活相談に関して広域協定を結んでいる渋川市の消費生活センターへ相談しましょう。

今年度は、「月一で学ぶ消費者のコツ」でさまざまな消費生活に関する情報を紹介してきました。今後も消費生活の相談体制充実を維持するとともに、自立した賢い消費者の育成を目指します。

● 渋川市消費生活センター ☎22-2325

（月～金）午前9時～午後4時（祝日、年末年始を除く）

● 群馬県消費生活センター ☎027-223-3001

● 消費者ホットライン ☎188

町ホームページはこちら▶

