

安全・安心な 消費者市民社会へ向けて

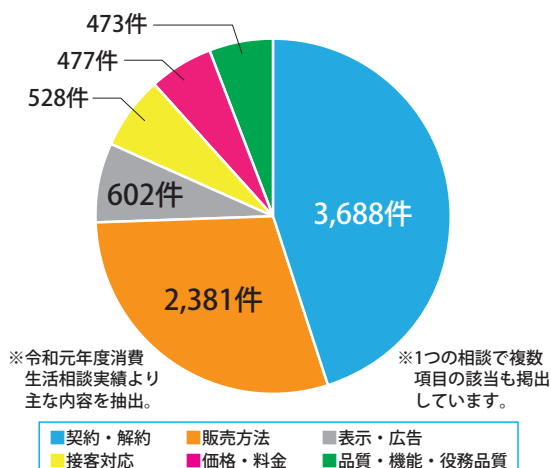
広報 消費生活特集号

9.1

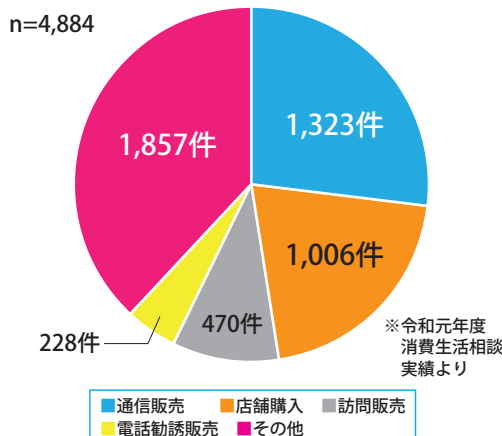
2020
(令和2年)

令和元年度の消費生活相談件数は4,884件でした

消費生活センターに寄せられた主な相談内容



消費生活センターに寄せられた販売購入形態別の件数



通信販売での契約トラブルにご注意ください

消費生活センターでは、契約上のトラブルや悪質商法の被害にあわれた方からの相談事業を行っています。令和元年度に消費生活センターが受けた相談件数は4,884件と、昨年度から240件減少しましたが、高齢者を中心にさまざまな相談を受けています。その中でも「契約・解約」「販売方法」についての相談が半数以上を占めています。

また販売購入形態別に見ると、「通信販売」や「店舗購入」が半数近くを占めており、特にインターネット通販についてはここ数年、非常に多くの相談を受けています。インターネット通販は便利な購入方法ですが、クーリング・オフが適用されないため、返品・キャンセルなどの条件をよく確認してから購入するように心がけましょう。

また販売購入形態別に見ると、「通信販売」や「店舗購入」が半数近くを占めており、特にインターネット通販についてはここ数年、非常に多くの相談を受けています。インターネット通販は便利な購入方法ですが、クーリング・オフが適用されないため、返品・キャンセルなどの条件をよく確認してから購入するように心がけましょう。



インターネット通販で トラブルにあわないための チェックポイント

- ☑ キャンセル・返品条件などの利用規約は必ず確認をしましょう！
- ☑ 事業者の所在地・連絡先をしっかりとチェック！
- ☑ 流通価格よりも大幅に安い商品には要注意！偽物の可能性も！
- ☑ 支払方法が個人名義口座への入金の場合も要注意！

マイナポイントに乗じた詐欺や悪質商法にご注意を！

マイナポイントはキャッシュレス決済事業者を通じて、キャッシュレス決済サービスを利用してお買い物をを行った際に付与されるポイントの総称です。本制度が開始されるとともに、マイナポイントに乗じた詐欺や悪質商法が発生することが考えられます。

行政職員や関係者が以下のようなことを行うことはありません！

- ☑ マイナンバー、金融機関の口座情報やその他の個人情報を伺うこと
- ☑ 通帳やキャッシュカードを預かったり、確認すること
- ☑ 金銭を要求したり、手数料の振込みを求めること

怪しいな？と思ったら消費生活センターまでご連絡を！



令和4年4月から成年年齢が引き下げられます



民法の改正により令和4年4月1日より成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。18歳から親の同意なしに契約できるようになる一方、未成年者契約の取消ができなくなり、社会経験の浅さから、様々な消費者トラブルに巻き込まれるおそれがあります。

未成年者契約の取消……民法で「未成年者が法定代理人の同意を得ないでした法律行為は、取消することができる」と決められています。

この機会にお子さんと成年になる事で得られる権利と義務について話してみるのはいかがでしょうか？

若者が被害にあいやすい事例

簡単に高額収入？！インターネット上の儲け話にご注意！

SNSで友だち登録した人から「1日10万円稼げる副業」というメールが送られてきた。「簡単に稼げる」と書いてあったので、1万円で情報商材を購入した。その後、事業者から、追加で他の情報商材を90万円で契約するように勧められた。お金が無いと言ったが、「みんな90万円のコースを選んでいる。途中でも返金できる」と言われたので、事業者を信じて消費者金融で借金して購入した。さらに後日、事業者から電話があり、新たな契約をするよう勧誘された。断ろうとしたが、威圧的に迫られ、断りきれずに契約し現金で支払った。しかし、「命がけでサポートする」と記載があったのに実際はサポートが無く、言われたとおりに作業をしたのに儲からないので、事業者に解約と返金を求めたが断られた。



注意するポイント

- インターネットのバナー広告やSNSなどを利用して、「簡単に儲かる」「高額収入確約」などと宣伝し、情報商材を購入させる手口です。情報商材に書いてある方法で試しても利益は出ず、事業者からは「あなただけ」「先着〇名」などと、言葉たくみに追加の情報商材の購入を勧められます。
- このほか、インターネットやSNSを通じて購入した商品が届かない、届いたが粗悪品だった、などの相談が見受けられます。インターネット上の情報は鵜呑みにせず、周りの大人に相談するか、消費生活センターにご連絡ください。

消費生活センターのご案内

契約は慎重に！ 困った時にはまず、電話をしてください

商品やサービスに関する問合せや契約上のトラブルなど、消費生活にかかわる相談を専門の相談員がお受けしています。公正な立場で助言を伝え問題解決の方法を探すほか、弁護士による無料法律相談もご案内しています。

■消費者相談 相談は無料で秘密は守ります。

月曜日～土曜日(祝・休日・年末年始を除く)午前9時～午後4時30分
クリエイトホール休館日は電話相談のみ

※相談は、来所か電話でお受けしています。来所の場合、事前に電話をお願いします。

■弁護士による消費生活法律相談

毎月第2火曜日・第4金曜日 午後1時30分～午後4時30分
1人30分、定員6名(事前に相談いただき、先着順に予約を受け付けています)

■消費生活センター 〒192-0082 八王子市東町5-6クリエイトホール地下1階
☎631・5456 ☎643・0025

相談専用電話
☎631・5455

国民生活センター公式 LINE アカウントについて

国民生活センターでは、消費者へ生命・身体・財産等に係る注意喚起情報等について、LINEの公式アカウントを取得して情報発信を行っています。下記二次元コードから本アカウントを友だちに追加していただくと国民生活センターから最近の情報にアクセスできるようになるほか、注意喚起メッセージなどを受け取れるようになります。



国民生活センター公式LINEアカウント

高齢者を狙った悪質商法にご注意！

消費生活センターに寄せられる相談の中でも、例年高齢者を狙った悪質商法の被害相談が多く寄せられています。一人ひとりが消費生活に関する正しい知識を身に付け、被害にあわないように備えることが大切です。



高齢被害者の特徴



○3Kの不安に付け込まれる

高齢者の不安は、3K(お金・健康・孤独)と言われています。悪質業者はこの不安をあおって近づいてきます。

○だまされたことに気づきにくい

悪質業者は親身なふりをして近づいてきます。初めは話友だちとして頻繁に訪ねてきて、信頼関係を築いてから、高額の商品を買うように勧めてきます。

○被害にあってもだれにも相談しない

悪質商法の被害にあっても、「恥ずかしい」や「自分が悪い」などと、自分を責めて被害が表面化しないのも特徴です。

高齢者が被害にあいやすい事例

火災保険で無料で住宅修理ができる？！

「近所で工事していて、お宅の屋根が壊れているのが見えた」と言って業者が訪問してきた。加入している火災保険等を使えば、保険金で屋根工事が無料でできると勧められ、保険金の受給申請のサポートを申し込んだ。しかし手続きの書面に、「解約の場合は保険金の40%の違約金がかかる」とあり不安だ。



注意するポイント

- 「近所で工事をしている」「この辺りを回っている」などと偶然を装って訪問したり、「保険で家の修理が無料でできる」と言って、電話をしってくるのが手口です。
- 実際は工事費が保険金を上回って、無料ではできなかったり、ずさんな工事をされたり、「追加で工事が必要」などと言って高額な追加工事を契約させられる場合もあります。

一人で悩まず、周りに相談することが大切です
少しでも不安なことがあったら、消費生活センターへお電話を

消費生活出前講座をご活用ください

消費生活センターでは、「転ばぬ先の消費者知識」「高齢者を悪質商法から守ろう」というテーマで、市内の自治会、サークル活動、学習会などへ職員が講師として出向き、消費生活に関する講座を行っています。悪質商法への対処法や消費生活トラブルについて、また、高齢者を消費者被害から守るために周りの人が見守る上でのポイントなどをわかりやすくお話ししています。お申し込みは消費生活センター(☎631・5456)へ。ぜひ、ご活用ください。

悪質商法 被害防止



エシカル消費(倫理的消費)のすすめ

普段、私たちは買い物をするときに値段、品質、安全性、デザインやブランドなど、それぞれの基準で商品を選んでいきます。その基準に、フェアトレードやエコ商品など、人、社会、環境に配慮する視点を加えて選ぶことを「エシカル消費(倫理的消費)」と言います。

私たち一人ひとりが、自分のできることからエシカル消費をしていくことで、未来の地球の姿がより良いものとなっていきます。

今からできるエシカル消費の代表例



マイバッグ・マイボトルを使用しましょう

レジ袋などのプラスチック製品が廃棄された後から出る、マイクロプラスチックによる海洋汚染が深刻化しています。また今年の7月1日よりレジ袋の有料化がスタートしました。マイバッグやマイボトルを使用してマイクロプラスチックの排出を減らしましょう。

食べ残しをしないようにしましょう

まだ食べられるのに捨てられる「食品ロス」が問題となっています。飲食店などを利用する際は、食べきれる量を考えて注文し、家庭では食品に記載されている賞味期限や消費期限をチェックして、次の食品を購入するようにしましょう。



環境や人権などに配慮した製品を購入しましょう

私たちが毎日手にする商品は、環境や人権に配慮されて製造された商品なのか？それをわかりやすく表示したものが「認証ラベル」です。これらのマークは、環境や人権などへの配慮が一定の基準に達したものについています。

認証マークの代表例

国際フェアトレード認証ラベル



このラベルは、①適正価格の保証、②プレミアム(奨励金)の支払い、③長期的な取引、④児童労働の禁止、⑤環境に優しい生産などの基準を満たした製品についています。

MSC「海のエコラベル」



このラベルは厳正な認証規格に適合した漁業で獲られた持続可能な天然の水産物にのみにつけられ、水産資源や海洋環境に配慮して獲られたことを示します。

FSC® 認証ラベル



このラベルは環境保全の点から見て適切で、社会的な利益にかなない、経済的にも継続可能な、責任ある管理をされた森林や、林産物の責任ある調達方法で作られた製品についています。

エスディージーズ

SDGsとは？

「持続可能な開発のための2030アジェンダ」にて記載された2030年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標です。17のゴール・169のターゲットから構成され、地球上の「誰一人取り残さない」ことを誓っています。



持続可能な開発目標(SDGs)の12番目は「つくる責任 つかう責任」

2015年9月の国連総会で決められた国際的な17の目標のなかにも、貧困や飢餓、エネルギー、気候変動、平和的な社会などと併せて、「持続可能な生産・消費形態の確保」が掲げられています。

