

くらしナビ

navi
横浜市消費生活総合センター

トピックス (主な内容)

- 消費生活相談情報：P 1・2
 - ・令和元年度 消費生活相談概要の傾向
 - ・特徴的な相談事例
- 消費生活関連情報：P 3・4
 - ・コロナ禍、“熱中症”にもご注意ください！
 - ・消費生活川柳大募集
 - ・消費生活教室のお知らせ



消費生活相談情報



令和元年度 消費生活相談の傾向

定期購入トラブルが前年比倍増

～大型台風など災害便乗トラブルも多数発生～

1月からは
コロナに関
する相談も
増加傾向

昨年度は「『初回限定500円!』」の広告を見てお試しのつもりで購入したら定期購入だった」という相談が倍増しました。

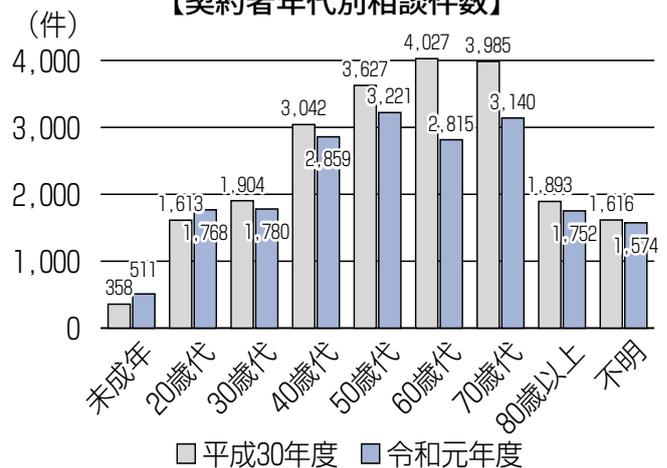
また、大型台風の被害に便乗した家屋修繕トラブルなどの相談が多く寄せられました。

さらに、今年に入って猛威を振るっている新型コロナウイルス関連の相談も注目されます。

トピックス

激安のインターネットの広告を見て初回限定をお試しのつもりで購入したら定期購入だったという相談が1,154件(全体の約96%)で、幅広い年代から寄せられました。

【契約者年代別相談件数】



●年代別上位5品目 商品・役務別件数

〈単位：件数〉

順位	未成年者	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
1	デジタルコンテンツ 129	デジタルコンテンツ 192	不動産貸借 194	デジタルコンテンツ 235	商品一般 464	商品一般 582	商品一般 723	商品一般 232
2	健康食品 82	不動産貸借 135	デジタルコンテンツ 130	商品一般 206	デジタルコンテンツ 244	デジタルコンテンツ 225	デジタルコンテンツ 214	工事・建築 160
3	他の化粧品 67	エステサービス 79	商品一般 83	健康食品 185	健康食品 240	健康食品 170	工事・建築 212	役務・その他サービス 68
4	基礎化粧品 24	教養・娯楽サービス 72	健康食品 66	不動産貸借 146	工事・建築 124	工事・建築 134	インターネット接続回線 131	インターネット接続回線 67
5	商品一般 18	健康食品 68	インターネット接続回線 46	インターネット接続回線 80	不動産貸借 120	インターネット接続回線 125	健康食品 93	健康食品 56

【国民生活センターの商品・役務別分類】商品一般：商品の特定が出来ない相談や、身に覚えのない架空請求（はがき）等に関するもの。デジタルコンテンツ：内容が不明なサイト利用料の（架空）請求メール「デジタルコンテンツ一般」や、「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」「オンラインゲーム」等に関するもの。不動産貸借：賃貸住宅退去時の修繕費等に関するもの。工事・建築：屋根工事・増改築工事・衛生設備工事等に関するもの。インターネット接続回線：プロバイダやインターネット回線の料金やサービスの内容に関するもの。役務その他サービス：サービス業のうち「金融・保険」「運輸・通信」「教育」「教養・娯楽」「保健・福祉」「外食・食宅宅配」「冠婚葬祭」「家事」などのサービスに該当しない役務に関するもの。携帯電話サービス：携帯電話サービス等への加入・利用に関するもの。基礎化粧品：「化粧品」「乳液」「化粧クリーム」「パック」等に関するもの。修理サービス：携帯電話、家電、自動車の修理に関するもの。

令和元年度 特徴的な相談事例



①定期購入トラブル

1か月前、ネット上の広告で青汁が初回500円とあったので購入した。お試しのつもりで購入したが2日前に2回目の商品が届いた。同封の説明書を見たところ、定期購入だった事に気づいた。代金1万円はコンビニ後払いで振込用紙を2週間以内に送付すると書いてある。解約しようと思い事業者者に電話したところ、「定期購入になる旨を広告に記載している。解約は次回発送分以降しか出来ない」と言われた。広告を見ると確かに記載があるので見落としたかもしれないが、本当に解約出来ないか。(30歳代・男性)

【アドバイス】

インターネット通販をはじめ通信販売ではクーリング・オフ制度①はなく、広告に表示された返品・解約の可否等は、原則、事業者が定めているルールに従うことになります。しかし、トラブル防止のため「特定商取引法」では定期購入契約について、最終画面に「最低購入回数」や「支払い総額」の表示をするように定めています。商品を注文する際には、定期購入が条件となっていないか、解約・返品できるかどうか「解約・返品できる場合の条件」などしっかり確認することが大切です。また、最終確認画面を印刷したり、スクリーンショットを撮るなどして、契約内容を記録しておきましょう。

①クーリング・オフ：訪問販売や電話勧誘販売など不意打ち性のある勧誘で契約した際、冷静に考え直す時間を与え、一定の期間内であれば無条件で申し込みの撤回や契約の解除ができる制度。

②新型コロナウイルス感染症関連トラブル

2日前、ポストに「マスク5枚」と書いてある荷物が届いた。発送元の会社名に心当たりはなく、開封すると手紙や注文書、請求書等は入っていなかった。新型コロナウイルス感染症の影響でマスクが手に入らないのでほしい気持ちはあるが不審である。注文した覚えはなく、全く心当たりがない。今後請求書が届くのだろうか。どうしたらよいか。(60歳代・女性)

【アドバイス】

身に覚えがない商品が届いたときは、慌てて事業者者に連絡したりせず、まずは家族、親戚、知人などから送られたものか確認しましょう。送り付け商法(ネガティブオプション②)の場合は、事業者者に引取りを依頼してから7日間、また、相手先に連絡しなくとも14日間を経過すれば処分が可能となります。後日、請求書が届いたり、クレジットカードで決済されていないか確認するようにしましょう。

②ネガティブオプション：契約を結んでいないのに商品を勝手に送ってきて、受け取ってしまったことで、支払義務があると消費者に勘違いさせて代金を支払わせる商法。

③大型台風などの災害便乗トラブル

昨日、高齢で一人暮らしの私は、執拗にインターホンを鳴らされたため玄関に應對にでたところ、事業者から「家の雨樋が壊れている。台風で壊れたものだと思うので保険を使えば費用は掛からず修理ができる」と言われた。私は風水害の保険には入っていないと伝えたが、「交渉をすれば大丈夫だ」と言い、玄関先で損害保険会社に電話をしていた。そして「雨樋だけではだめなので、屋根がめくれたという写真が必要だ。後日写真を取りに来る」といい、『保険申請及び工事請負契約書』を渡された。私は修理を頼むつもりはないし、不審なのでクーリング・オフしたい。(80歳代・男性)

【アドバイス】

保険金は保険加入者が損害の事実に基づいて申請する事が基本です。損害保険会社や代理店へ連絡する前に、悪質な事業者から、「保険金で自己負担なしに修理できる」などと勧誘され契約してしまうと、高額な解約手数料を要求されるなどのトラブルに巻き込まれてしまうことがあります。

突然、事業者から勧誘されても、決して安易に契約しないでください。消費者に十分な説明がないまま契約や着工をせかす事業者などには注意が必要です。

訪問販売や電話勧誘販売で住宅修理サービス等を契約した場合、8日間はクーリング・オフが可能です。センターに相談してください。

コロナ禍、“熱中症”にもご注意ください！

暑さが一段と厳しくなりました。新型コロナウイルスの感染防止に注意しながら熱中症にならないよう健康管理に気を配り、元気に夏を乗りきりましょう。

★こまめに水分を補給しましょう！

- ①のどが渇く前に水分補給
- ②1日あたり1.2リットルを目安に
- ③大量に汗をかいたら塩分も補給



★適宜マスクをはずしましょう！

- ①気温・湿度の高い中でのマスク着用は要注意
- ②屋外で人と十分な距離（2メートル以上）を確保できる場合にはマスクをはずす
- ③マスクを着用している時は、負荷のかかる作業や運動を避け、周囲の人との距離を十分にとった上で適宜マスクを外して休憩を

高齢者、子ども、障害者の方々は、熱中症になりやすいので十分に注意しましょう。
3密（密集、密接、密閉）を避けつつ、周囲の方からも積極的な声かけをしましょう。

<厚生労働省・環境省のホームページより一部抜粋>

詳しくは、次のホームページをご覧ください

●新型コロナウイルス感染症に関する情報(厚生労働省)

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000164708_00001.html

●熱中症に関する詳しい情報(環境省/熱中症予防情報サイト)

<https://www.wbgt.env.go.jp/>

募集期間

7/1～
10/31

消費生活川柳大募集!!



消費者トラブル未然防止のための川柳を募集します。優秀作品は、記念品を贈呈するほか、ホームページや「よこはまくらしナビ」で紹介するなど、広くPRする予定です。消費者目線の力作をお待ちしています！



応募要領

お名前、ペンネーム、ご住所、電話番号をご明記の上、ご応募ください。

- 1 ご応募は、横浜市内在住・在勤・在学の方
- 2 お一人1作品とし、自作・未投稿の作品に限ります。
- 3 受賞作品の著作権は横浜市消費生活総合センターに帰属します。
- 4 受賞作品の発表は、作品とペンネームを掲載します。
(ペンネームがない場合は、お名前を記載します)
- 5 最優秀作品を「ハンドタオル」に仕上げ配布・PRします。
- 6 個人情報は、当該事業以外に一切使用しません。

【問合せ】「消費生活川柳」担当 電話：845-5640

令和元年度 最優秀作品



開催日	テーマ	講師	定員
8月21日(金) 13:30~15:30 (開場13:00) 参加費無料	《港南区役所共催》 私たちの消費がつくる未来 ~私たちの選択でできるSDGsとは~	公益財団法人消費者教育支援センター 専務理事・首席主任研究員 柿野 成美	80名
【会場】港南区役所 6階 会議室 (港南区港南4-2-10)   【交通】市営地下鉄「港南中央」駅下車、徒歩約2分 バス停「港南区総合庁舎前」下車、徒歩約2分			
<h3>9月の教室は中止になりました</h3>			
11月26日(木) 13:30~15:30 (開場13:00) 参加費無料	《港北区役所共催》 インターネット・スマホ(携帯電話)の落とし穴 ~サイト・メール・広告に潜む素顔なき悪意~	特定非営利活動法人NPO 情報セキュリティフォーラム 理事・事務局長 植田 威	50名
【会場】大倉山記念館 ホール (港北区大倉山2-10-1) 【交通】東急東横線「大倉山」駅下車、徒歩約7分 			
【対象】横浜市内に在住・在勤・在学の方 【申込方法】事前の申込みは不要です。当日、直接会場にお越しください。先着順です。 【問合せ】「消費生活教室」担当 電話：845-5640 F A X：845-7720			

高齢者トラブル110番を実施します！

悪質商法などによる高齢者被害の未然防止と早期解決のため、次の通り特別相談を実施します。

【日時】9月23日(水)~25日(金)
9:00~18:00

【相談方法】電話・FAX・来所 (面談相談は事前予約制)

【相談専用電話】電話：845-6666 FAX：845-7720



週刊はまのタスケ・メール、ツイッター登録受付中！

毎週定期的にお届けしています。悪質商法被害の未然防止に、ぜひお役立てください。詳しくはセンターホームページでご紹介しています。

パソコンやスマホでぜひご登録をお願いします！



物価に関する問合せは ◎県物価ダイヤル 県消費生活課 企画グループ 電話：312-1121(代) <https://www.stat.go.jp/data/cpi/sokuhou/tsuki/index-z.html>



横浜市消費生活総合センター

〒233-0002 横浜市港南区上大岡西 1-6-1 ゆめおおおかオフィスタワー 4F・5F 電話：045-845-5640 FAX：045-845-7720

作成：公益財団法人横浜市消費者協会(指定管理者) 発行日：7月25日

ホームページ <https://www.yokohama-consumer.or.jp> ツイッター @yokohamasyouhi



QRコード