

消費生活ニュース 平成29年 (2017)2月号

編集・発行 国立市生活環境部生活コミュニティ課・国立市消費生活センター ☎042-576-2111 (内線191) FAX042-576-0264

**物を買ったり、サービスを受けた時などのトラブルは、
国立市消費生活センター（☎576-3201）に相談を！！**

～発生した個別被害の救済、同種被害の未然防止や拡大防止のためにもぜひ相談してください。～



国立市消費生活センター

場所：国立市役所1階21番生活コミュニティ課内

時間：月曜日から金曜日（祝日、年末年始を除く）
10:00～12:00、13:00～16:00

相談方法：来所または電話 相談費用：無料



土日祝日は、

消費者ホットライン

(いやや)

局番なし **188** に

10:00～16:00

Q：どんな相談でもできるの？

A：消費者と事業者との契約に関するトラブルなどの相談で、個人間トラブルや裁判案件はお受けできません。

Q：どんな人が相談を聞いてくれるの？

A：消費者問題の専門資格を持っている消費生活相談員がお話を伺います。

Q：どう相談にのってくれるの？

A：お話を伺い、問題点や自主交渉による解決に向けた助言・あっせんを行います。

あっせん：自主交渉による解決が難しいと思われる場合等には、消費生活相談員が事業者に連絡して解決に向けて調整すること。

Q：信用できる業者かどうかを知りたいけれども？

A：事業者の信用性に関する情報は持っていませんが、事業者を選ぶ際の一般的な考え方などについてお伝えしています。

Q：対応が悪い事業者には指導してくれるのか？

A：指導や命令を行う権限がありませんので、指導を求めるご要望にはお応えできません。

Q：消費生活センターは、消費者の味方ですか？

A：あくまでも中立・公平に対応し、自立した消費生活を送るための支援を行っています。

年代別相談件数と上位相談内容

平成27年度
に受けた相談
479件

- 10代（9件）：①アダルトサイト、その他新聞契約、インターネット等通販など
- 20代（44件）：①アダルトサイト、③インターネット等通販、通信回線接続契約
- 30代（61件）：①アダルトサイト、②インターネット等通販、賃貸アパート等
- 40代（79件）：①アダルトサイト、②インターネット等通販、③通信回線接続契約、
迷惑・不審メール
- 50代（76件）：①アダルトサイト、②インターネット等通販、賃貸アパート等
- 60代（66件）：①アダルトサイト、②通信回線接続契約、インターネット等通販、
商品の不具合
- 70代（60件）：①アダルトサイト、②商品購入、③訪問販売
- 80代（38件）：①訪問販売、②新聞契約、再勧誘

イラスト：「消費者庁イラスト集より」

No. 1

以前登録されたサイトにおいて無料期間内脱会手続きが完了していないため料金が発生しています。本日中にご連絡をいただけない場合、法的措置へ移行となります。脱会処理や相談を希望する方は担当者までご連絡ください。
〇〇〇株式会社
担当〇〇
03-*-*-*-*

アダルトサイトの例（架空請求）

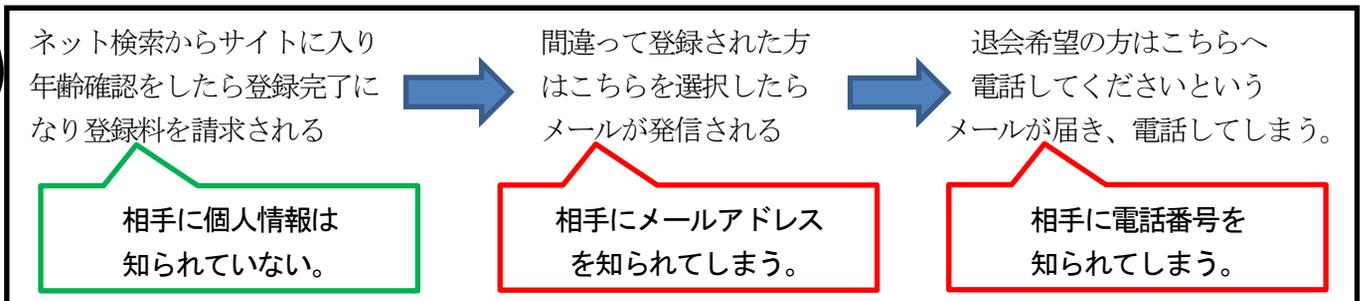
- 有料サイトの未納料金を払わないと法的手段に訴えるというメールがきた。
- 有料アダルト動画を閲覧した履歴があるので今日中に連絡するようメールがきた。

アダルトサイトの例（ワンクリック詐欺）

- 無料アダルト情報サイトを見ていたら突然登録完了になり、登録料を請求された。
- ドラマの動画を見ていたら突然有料アダルトサイトになり、画面を変えようと触れたら登録画面になった。
- アダルト情報サイトの年齢確認をしたら、登録完了になり料金請求画面が出た。

年齢性別を問わず、あらゆる方が被害に遭っています。

知らない人から請求メールが来たり、突然請求画面に変わっても「相手に自分から連絡をしない」「あわててお金を払わない」ことが大切です。



インターネット等通信販売トラブルの例

- インターネットサイトで好みの色の商品を見つけて注文したら、届いた商品の色が思ったような色ではなかった。
- インターネット通販でブランドのスニーカーを注文したら、届いたものは注文品と違い、明らかにニセモノとわかるものであった。
- 間違えて注文したので返品しようとしたらできなかった。
- 商品を注文して代金を払ったが、商品が届かない。（連絡もとれない）
- お試し価格だったので申し込んだら、継続して購入しなければならない契約だった。

No. 2



通信販売には、クーリングオフ（一定期間内であれば無条件で契約を解除できる特別な制度）がありません。

返品は、販売業者が表示している返品ルールに従うこととなるので、よく確認しましょう。

申し込む前に信用できる業者かよく確認しましょう。（販売会社の名称、住所、電話番号は表示されているか？住所が不自然だったり不自然な日本語が使われている場合は注意が必要です。）

光通信費用が安価になると勧誘され契約したが、前よりも高額になったので解約したいが、違約金がかかってしまう。

注文した覚えのない商品が届いた。

不審メール



新聞を中途解約したいけど、だめだと言われた。



不審・不安に思ったら国立市消費生活センター（☎576-3201）へご相談ください。