

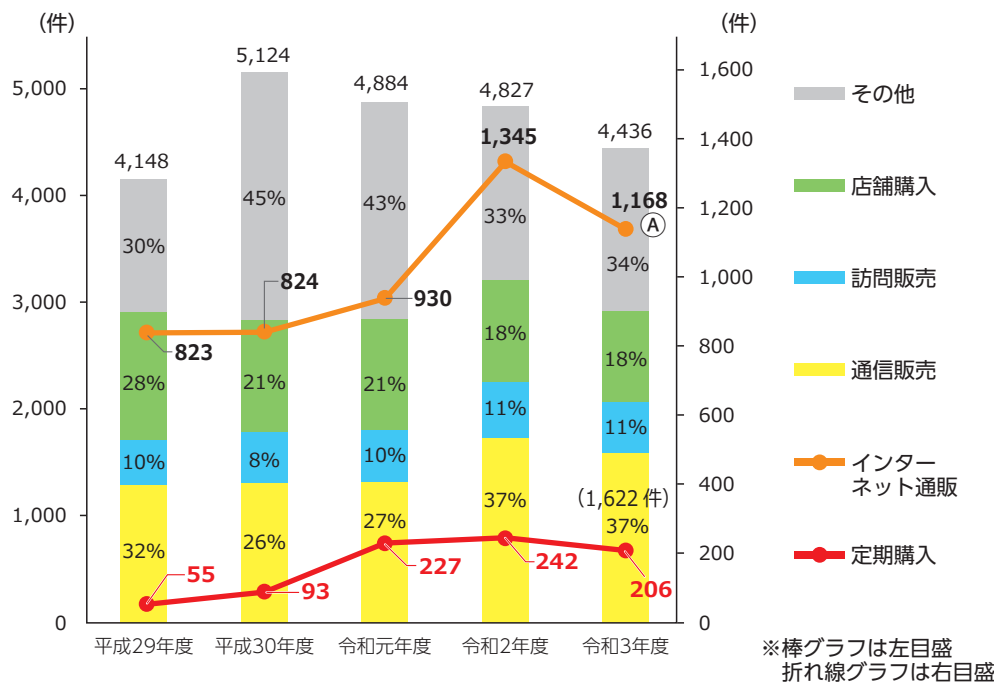
# 消費生活特集号

9.1

2022  
(令和4年)

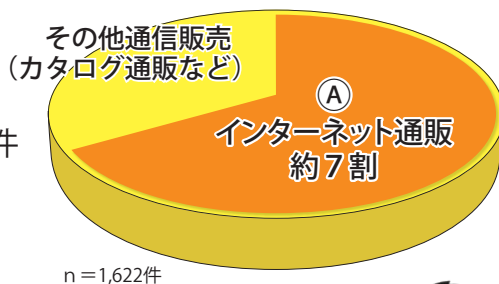
■八王子市消費生活センター ☎042・631・5455(相談専用)

## 販売購入形態別の相談件数及び割合の変化



## 令和3年度通信販売に関する相談のうちインターネット通販の割合

令和3年度の相談件数は4,436件  
通信販売は約4割 (1,622件)、  
そのうちインターネット通販は、  
約7割 (1,168件)。



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をお受けしています。ここ数年のコロナ禍以降、インターネットを利用して商品を購入する方が増え、通信販売全般の相談件数も増えています。  
特に、一回限りのお試しのつもりでネット注文したものが、実は「定期購入契約」だったというトラブルが増えています。

そのネット注文、「定期購入」になっていませんか？

## 通信販売には、クーリング・オフ制度がありません！

返品は、各業者が表示する返品特約に従う必要があります。「返品不可」と表示されていれば、返品や返金は困難です。発注前によく確認しましょう。

定期購入  
契約時の  
確認ポイント

- ①自動更新や〇か月コースなど「定期的」ということがわかる表示
- ②2回目以降の金額表示や総額表示
- ③解約方法や条件の表示

※ネット注文では、最終確認画面のスクリーンショットを残しておきましょう。

※特定商取引法改正により令和4年6月以降、最終確認画面で上記表示などが業者に義務付けられました。誤認させる表示によって注文をした場合は、契約を取り消せる可能性があります。

## ※クーリング・オフとは？

申込や契約後でも、冷静に考え直すことができるようにする制度。

一定期間内であれば、無条件で申込撤回や契約解除が可能。



# 高齢者に注意してほしい消費者トラブル事例

親身に寄り添うふりをして、高齢者をだまそうとする悪質商法が後を絶ちません。本市の消費生活センターにも寄せられる相談の中から、特に注意が必要な事例を紹介します。

## 「点検商法」



近所で工事中という業者が突然挨拶に来た。「無料点検する」と言うので依頼した。瓦が剥がれた写真を見せられ、「早く工事が必要、今なら割引く」と言うので、110万円の契約をした。後日確認したら破壊されたような跡があり、近所で工事もないことがわかった。

### 対策

突然訪問してきた業者に安易に点検させないようにしましょう。別の家の写真やわざと壊して撮影し勧誘するなど悪質なケースもあります。その場で契約せず、複数業者から見積を取り、検討しましょう。なお、工事終了後でもクーリング・オフができる場合があります。

## 「訪問購入」



「不用品を何でも買い取る」と業者から電話があった。食器があると伝え後日業者が来たが、食器に目もくれず「貴金属はないか」と迫られ、金の指輪を渡し5千円を受け取った。後日、大事な物なので返してほしいと連絡したが断られた。

### 対策

消費者が事前に売却を依頼した品物以外の物品の売却を業者が求めることは禁止されています。当初と違う物品の売却を求められても、きっぱり断りましょう。なお、訪問購入はクーリング・オフ（書面交付日含め8日間）ができます。契約後クーリング・オフ期間内は業者に物品の引き渡しを拒否できます。

## 「魚介類の電話勧誘」



突然の電話でカニなどの魚介類の購入を勧められ、断り切れず2万円です承したが、やめたい。業者に連絡したが電話に出ない。荷物が届いても受け取りたくない。

### 対策

断ったのに商品が届いたというケースもあります。しつこく勧められても不要ならば、きっぱり断りましょう。なお、電話勧誘はクーリング・オフ（書面交付日含め8日間）ができます。

----- ✂ ----- 切り取って目につきやすい所に貼ってご活用ください ----- ✂ -----

## 消費生活センターのご案内

**契約は慎重に。困った時はお早めにご相談ください。**

契約トラブルなどの消費生活に関する相談を、専門の相談員がお受けするほか、弁護士による無料法律相談もご案内しています。

**相談専用電話： ☎042・631・5455**

■消費生活相談（相談無料・秘密厳守）

月曜日～土曜日 午前9時～午後4時30分（祝・休日・年末年始を除く）

相談方法：電話または来所（原則、毎月第1火曜日は電話のみ）

※来所の場合は事前連絡願います。

八王子市東町5-6 クリエイトホール地下1階

☎042・631・5456（事務） ☎042・643・0025



市ホームページ  
（消費生活センター）

## 国民生活センター LINEアカウントのご案内

国民生活センターでは、消費者へ注意喚起情報などを公式アカウントから発信中



国民生活センター公式LINEアカウント

# 若者を狙った消費者トラブル事例

令和4年4月からの成年年齢引下げに伴い、若者の消費者被害が増えるおそれがあります。本市の消費生活センターにも寄せられる、若者によくある事例について紹介します。自立した消費者として契約内容をよく確認し、家族や周囲の人に相談するなど、冷静・慎重な判断で悪質商法などから自分の身を守りましょう。

## ！ うまいもうけ話（情報商材、暗号資産（仮想通貨）やマルチ商法など）

事例

- ・「株取引でもうかる」という情報商材を20万円でカード決済したが、全くもうからない。高額で支払えないので解約したい。
- ・SNSで知り合った人に勧められ暗号資産に投資した。利益が出ているはずが出金できない。

対策

### 「簡単にもうかる」などの甘い言葉に注意

- ・うまい話はありません！インターネット広告やSNSの情報を安易に信じないようにしましょう。
- ・友人などからの誘いで断りにくいと思っても、不要な契約ははっきり断りましょう。
- ・「すぐに元が取れる」などと言われても、借金をしてまで契約しないでください。



## ！ タレント・モデルなどの契約トラブル（高額なレッスン料など）

事例

- ・ネットで映画出演のオーディションに応募したら合格し、レッスン料として高額な費用を支払ったが、レッスンも無く、仕事も提供されない。
- ・声優のアルバイトをするつもりが、出演にはレッスン料が必要と迫られた。

対策

### 夢や憧れにつけ込み契約をせかすような勧誘トークに注意

- ・あなたに期待を持たせ、レッスンのためと費用負担を求められても、その場で契約しないようにしましょう。



## ！ 美容医療サービスのトラブル（高額な契約、施術による皮膚障害など）

事例

- ・「10万円で全身脱毛ができる」という広告を見て受診したが60万円の高額コースを勧められ、契約した。予約も取りにくく、支払いが大変なのでやめたい。
- ・「施術当日に化粧ができる」という二重まぶた形成術を受けたが、術後の腫れが引かない。

対策

### 悩みにつけ込みその場で契約や施術を迫るような勧誘トークに注意

- ・クリニックの広告には「誤認させるおそれのあるビフォーアフター写真」、「安価な費用を強調した広告」などのまぎらわしい表現があることを知っておきましょう。



CHECK!

## 消費者庁LINE公式アカウント「消費者庁 若者ナビ!」について

消費者庁では、若者に知って欲しい消費者トラブル情報や、知って安心の最新情報をお届けするLINE公式アカウント「消費者庁 若者ナビ!」を開設しています。



**LINE友だち登録はこちらから!**

消費者庁 消費者ホットライン188 イメージキャラクター イヤヤン



消費者庁ホームページ

# 「エシカル消費」を心がけよう

エシカルとは、「倫理的・道徳的」という意味です。エシカル消費は「人や社会、環境に配慮した消費をする」ことを指し、SDGsの17の目標のうち12番目の目標である「つくる責任 つかう責任」と深く関係しています。

私たちの日常で目にする商品の背景には、社会的な問題が潜んでいることもあります。自分の買い物(消費行動)はすべて、世界の誰かと繋がっていることを意識してみましょう。

私たち一人ひとりの消費行動で、社会をより良くしていきましょう。

12 つくる責任  
つかう責任



SUSTAINABLE  
DEVELOPMENT  
GOALS

SDGs=持続可能な開発目標

## ポイント1 商品の背景について考えてみよう

商品を選ぶ時、「価格」、「品質」や「安全性」が第一と思うところですが、私たちが安く買える商品の背景には、子どもが強制的に働かされている児童労働の問題や、環境破壊の問題が潜んでいることもあります。

これからは、その商品の生産国、生産者、メーカーなどのことも考えてみましょう。

### 児童労働の問題

アフリカ・東南アジア・中南米などでは、強制的に働かされて、満足に教育を受けることができない子どもがいます



### 環境破壊の問題

先進国での消費により、生産国で森林破壊や大量の農薬などが使用され、土壌汚染が進行するおそれがあります



## ポイント2 生産方法にこだわった商品を選ぼう

児童労働や環境破壊などの心配がない商品を選ぶ基準として、「認証ラベル」があります。認証ラベルが付けられた商品を選ぶことで、生産者などの生活改善や環境保護に配慮することができます。ここでは、その一例を紹介します。

### フェアトレード商品

開発途上国の原料や製品を適正な価格で継続的に購入することにより、立場の弱い開発途上国の生産者や労働者の生活改善と自立を目指す「貿易のしくみ」  
例：バナナ、チョコレートなど



国際フェアトレード  
認証ラベル

### オーガニック商品

環境への負荷、生産者の健康に配慮して、農薬や化学肥料を使わずに生産・加工された農産物や食品  
例：野菜、ハム、チーズなど



有機JASマーク

## 認証ラベルを探してみよう！

### サステナブル・シーフード

乱獲などにより減少する水産資源を守り、将来も魚を食べ続けることができるようにするため、持続可能な漁業で獲られた水産物  
例：鮮魚、缶詰、冷凍食品など



MSC  
「海のエコラベル」

### 森林保全につながる商品

適切に管理された森林からの木材や、適格だと認められたリサイクル資源から作られた商品  
例：ティッシュ、ノートなど



FSC®認証

●問合せ・連絡先

八王子市 市民部消費生活センター ☎631-5456 FAX643-0025  
〒192-0082 八王子市東町5-6 クリエイトホール地下1階