



困ったときはご相談ください
消費生活センター
(市役所 商工観光課)
☎(56)4052
受付 月~金曜日
9:00~12:00 13:00~16:00

発行 城陽市
編集 商工観光課

お問い合わせは 消費生活センター(〒610-0195 城陽市寺田東ノ口16番地、17番地 ☎(56)4052 FAX(52)3020)へ

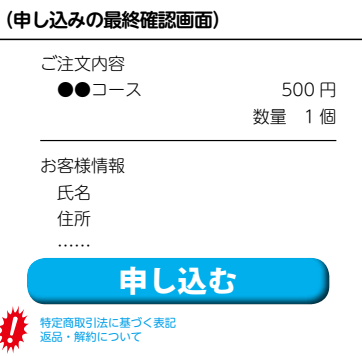
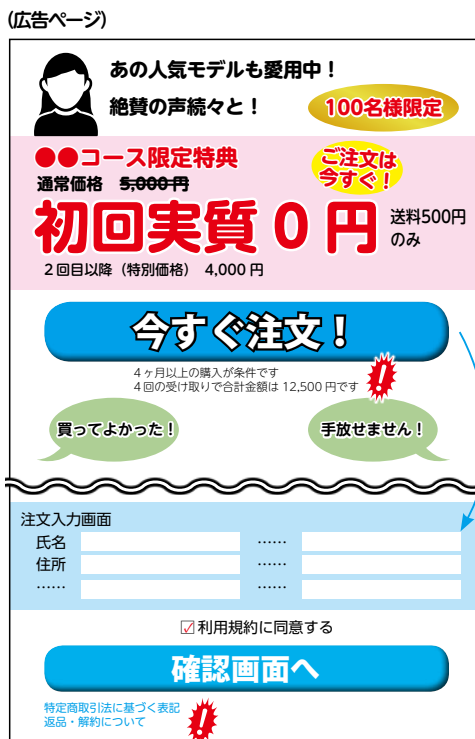
読み飛ばしていませんか？そのルール

近年、通信販売での消費者側の確認不足が原因で発生するトラブルが起きています。中でもインターネットを利用して商品を購入するネット通販でのトラブルが多く見られます。ネット通販はサイトにアクセスし、自分の欲しい商品を検索、自宅の住所や電話番号などの必要事項を記入し、支払い方法を選択すれば商品が購入できるので、店舗に行かなくても欲しいものが見つかり、重たい商品も届けてもらえて非常に便利ですが、利用にあたっては、さまざまな注意点があります。



消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤン

こんな広告を見たことはありませんか？



【おいしい話には注意！】

大きな文字ばかりを見て、小さな文字の記載を見落としていませんか？おトクな広告の下には「定期購入が条件」といった内容の利用規約が書かれていることがあります。利用規約を読まずに契約してしまうと、「定期購入だということを知らず、解約料が発生した」というトラブルが起きることがあります。慎重に申し込み画面を確認してから注文をしましょう。

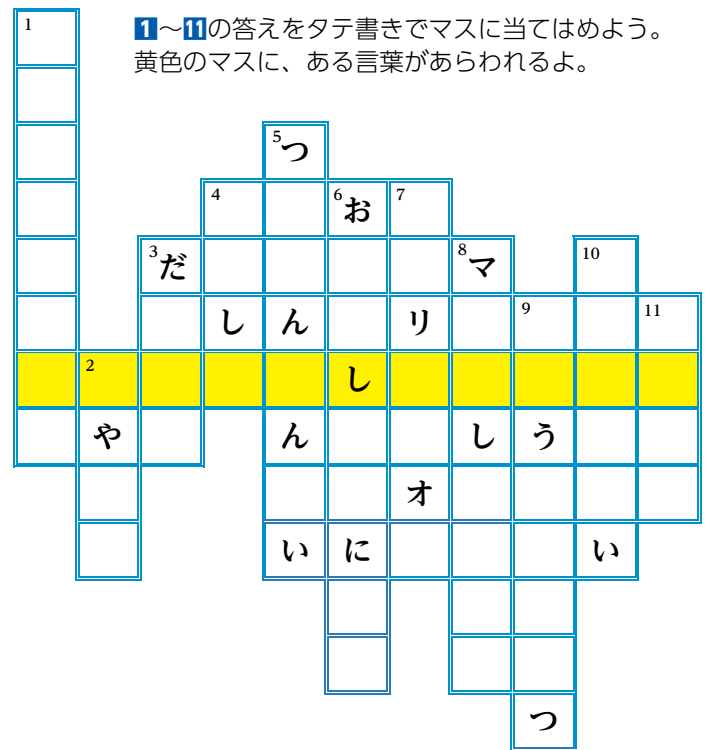
【利用規約には大切なことが書かれています！】

「個人情報の管理」「キャンセル、返品の内容」「定期購入かどうか」「支払方法」「未成年の利用について」「お問い合わせ先」など

【購入時の注意点】

- ①強調されている価格に惑わされず、実際に支払う額を確認しましょう。
- ②契約内容（定期購入かどうか）や返品特約（返品の条件など）の内容をしっかりと確認しましょう。

消費生活ワードパズル



- 1 このたよりの名前は？「○○○○○○○○だより」
- 2 消費者ホットライン188のイメージキャラクターの名前は？
- 3 だ○○○をするためにエステティックサロンや医療機関に行った。毛は無くなったがやけどなどの肌トラブルが起きた。
- 4 城陽市の消費生活センターが毎月『広報じょうよう』に載せている消費者啓発の記事の名前は「○○し○110番」
- 5 インターネットやテレビを使って商品を販売する方法を「○○ん○ん○い」という。
- 6 商品の効果を確かめるために、最初の1回だけとても安い値段で商品を買うことを「○○し○○に○○」という。
- 7 一定期間消費者に契約について考える時間を与え、無条件で契約を取り消せる制度は？
- 8 連鎖販売取引、これはいわゆる何？「マ○○し○○○」
- 9 消費者からの苦情や相談などを受ける機関を「○○う○○○○つセンター」という。
- 10 前までは5だったものが8になり、10月から10になったものはなに？
- 11 ある商品のモニターになれば収入を得られると言って商品を購入させる商法を「○○○○商法」という。

Let's try!

【送料だけだと思ったのに】

インターネットで健康ドリンクを見つけ、「初回無料、送料500円のみ負担」と書かれていたので購入。1カ月後、頼んでもいないのに2個目の商品が届いた。不思議に思い調べると最低4回分の購入が必要であり、2回目からは3,480円を払わなければならないという。キャンセルをするには、違約金で8,700円を支払わなければならない。

【解説】

インターネット通販では「初回500円!!」「送料のみ負担」と大きな字で書かれているような商品の販売があります。しかし、その下に小さな字で継続購入の条件などが書かれている場合があります。極端に安い広告は、まず疑ってよく調べましょう。

【インターネットだけだと思わないで！】

新聞の広告や折り込みチラシ、雑誌の中の広告でも同様のトラブルがあります。送料無料と書いていても「5,000円以上お買い上げの方のみ」や、「定期コースご注文の方は」などと書かれている場合もあるので、気を付けましょう。

テレビ通販の場合には返品についての規約の表示時間が短くわからない場合があります。すぐに注文せず、電話で返品の条件などについて確認してから購入しましょう。

こんな被害が



【半年先の予約なのに…】

半年後の海外旅行のため、ネットで航空券を申し込んだ。便を変更するために先日申し込んだ便をキャンセルすると、代金の50パーセントを請求された。のちに利用規約を読むと、「自己都合でのキャンセルは50パーセントのキャンセル料が発生する」との記載があった。

【解説】

このトラブルの原因は旅行会社の利用規約を確認せずに申し込んだことです。自己都合によるキャンセルは、キャンセル料が発生する場合があります。契約条件は、申し込む前に必ず確認しましょう。



通信販売でもクーリングオフができると思っていませんか？

通信販売ではクーリングオフをすることができません。

クーリングオフとは、私たち消費者が一旦契約をした後でもう一度考え直し、一定の期間内であれば無条件で解約ができる制度です。契約書または申込書を受け取った日を1日目として、「電話勧誘販売」、「訪問販売」、「訪問購入」、「特定継続的役務提供」の場合は8日間、「連鎖販売取引（マルチ商法）」、「業務提供誘因販売取引（モニター商法）」の場合は20日間、クーリングオフが行えます。

通信販売は、ネットの中のショッピングモールに買い物に行っているようなもの。自分が訪れて、自ら選んで買ったものにはクーリングオフは適用されません。



通信販売は返品ができるか確認をしてから購入しましょう

通信販売では商品の返品をすることが可能かどうか広告に表示することが義務づけられています。「返品不可」と書かれている場合には、返品することができません。「返品可能」かどうか確認してから購入しましょう。

***クーリングオフができる契約であるかどうか、困ったときには城陽市消費生活センターへご相談ください。 城陽市消費生活センター ☎(56)4052**

フリマアプリのトラブルが急増！？

昨今、インターネット上でフリーマーケットのように個人間で物を売買できるスマートフォン用のアプリ、通称「フリマアプリ」の市場規模が大きく拡大し、利用者も増加しています。その反面、トラブルも多数発生しており、全国の消費生活センターへの相談件数は平成30年度には過去最高の4,479件を記録しました。

よくあるフリマアプリでのトラブル

トラブル1【このコート高かったのに…】

- 購入した高級ブランドのコートが偽物だったが、出品者に返品に応じてもらえず、アプリ運営事業者に相談したら「当事者間で話し合うように」と言われた。
- フリマアプリの運営会社は売買を巡るトラブルに原則介入しません。あくまで個人間の売買なので慎重に取引をしましょう。



トラブル2【商品は送ったのに…】

- 出品・発送したブランドバッグを購入者に偽造品だと言われ、商品代金が支払われない。
- フリマアプリでは購入者が出品者に言いがかりをつけ、代金を支払わずに商品を受け取る人もいます。購入者が本当に取引をしていい相手かどうか、よく判断してから取引しましょう。

トラブル3【うちの子はまだ未成年なのに…】

- 高校生の息子がフリマアプリで加熱式たばこ機器を購入し使用していた。
- フリマアプリでは未成年が通常購入できないたばこなどが購入できる場合があります。未成年の喫煙や飲酒は法律で禁止されています。お子様がフリマアプリを利用される場合は、気をつけましょう。



【フリマアプリでのトラブルは解決が難しい】

フリマアプリでのトラブルは個人間での取引のため、消費者を保護する制度が適用されません。そのため、消費生活センターに相談をされても、フリマアプリ運営会社に連絡することはできませんが、取引相手との間に介入することはできません。

このようなトラブルに遭わないためにも、フリマアプリの運営会社が記載しているルールをしっかりと確認し、取引相手が信用できる相手かどうかを考えてから取引することが大切です。

消費生活ワードパズル 解説

- 1. 「しょうひせいかつ」**
私たちが消費行動をしていく中で間違った選択をしないように注意しましょう。
- 2. 「いややん」**
買い物や、契約などのトラブルで困ったときには「188」に電話して消費生活センターに相談してください。
- 3. 「だつもう」**
脱毛施術に関するトラブルが多数発生しています。
- 4. 「くらしの」**
センターに多く寄せられる相談内容を掲載しています。ぜひ読んでトラブルに遭わないよう気をつけましょう。
- 5. 「つうしんはんばい」**
そのほか、新聞のチラシや雑誌広告、はがきなども通信販売に含まれます。
- 6. 「おためしこうにゅう」**
初回「500円」などと書かれていても定期購入の場合があります。利用規約を確認しましょう。
- 7. 「くーりんぐおふ」**
クーリングオフの期間は8日の場合と20日の場合があります。通信販売ではクーリングオフは適用されません。
- 8. 「まるちしょうほう」**
マルチ商法は違法です。友人に勧められてもはっきりと断りましょう。
- 9. 「しょうひせいかつ」**
城陽市の消費生活センターの電話番号は56-4052です。困ったことがあれば相談してください。
- 10. 「しょうひぜい」**
消費税は10パーセントに上がりましたが、税率が軽減されるものもあります。
- 11. 「もにたー」**
着物、布団、浄水器、健康食品、美顔器、宝石、絵画、エステティックなどに関するトラブルが多いです。

か い も の は

答え：

「買い物は慎重に」

し ん ち ょ う に

城陽市消費生活展

～特殊詐欺等被害ゼロ・ミッション～

- 日 時：10月19日(土) 10:00～15:00
- 場 所：アル・プラザ城陽 1階 プラムコート
- ス テ ー ジ：10:30～ 特殊詐欺対策講座・啓発寸劇
13:30～ ウクレレ演奏、バルーンアート
消費生活クイズ大会
- ブース出展：正しい計量に関するパネル展示やゲームなど
木の実の工作教室
消費生活に関するパネル展示