

令和3年度 消費生活事業のまとめ



消費者庁イラスト集より

周南市消費生活センター

目 次

◇ はじめに	・・・・・・・・	2ページ
◇ 周南市の消費者行政	・・・・・・・・	3ページ～
◇ 相談事業の実績	・・・・・・・・	5ページ～
◇ 啓発事業の実績	・・・・・・・・	9ページ～
◇ 相談事例	・・・・・・・・	14ページ～

◇はじめに

本書は、令和3年度に消費生活センターで受け付けた消費者からの暮らしに関する様々な商品やサービスについての相談や苦情、消費者被害の未然防止に向けた取り組み等の報告です。

相談件数は913件で、昨年度の990件に比べ減少しました。主に20歳代、30歳代及び70歳以上の方からの相談が減少しているものの、20歳未満から90歳代までの幅広い年齢層から相談が寄せられています。

年齢別では70歳以上の方からの相談が34.3%と最も多く、60歳以上の割合は、前年度に続き全体の5割を超えており、コロナ禍におけるネットを通じた通信販売、特に健康食品や化粧品等に関する相談が依然として多くを占めています。

令和3年6月には架空料金の請求詐欺、キャッシュカードを自宅ポストに入れさせる手口のうそ電話詐欺、9月には市役所を騙るうそ電話詐欺により、市内の高齢者が現金をだまし取られる被害も発生しました。

また、インターネット等を通じた健康食品や化粧品等について、定期購入が条件であるにも関わらず、初回の低価格のみを強調して契約に誘導し、トラブルとなるケースが多くみられました。

更に、少子高齢化の進行により、世帯の単身化が進み、消費生活に関する被害は、複雑化・悪質化・巧妙化しています。このような状況に対応するため、福祉関係機関、消費者団体や地域の見守り関係者等の様々な組織が連携し、高齢者や障害者等の方々の見守り体制の一層の強化・充実を図る取り組みとして、平成29年8月に「周南市消費者見守りネットワーク協議会」を設置し、活動を開始しました。

一方、令和4年4月には成年年齢が引き下げられたことから、契約の重要性や基本的な知識を持った大人となるように、若年層に対しての消費者教育の推進が重要となってきています。

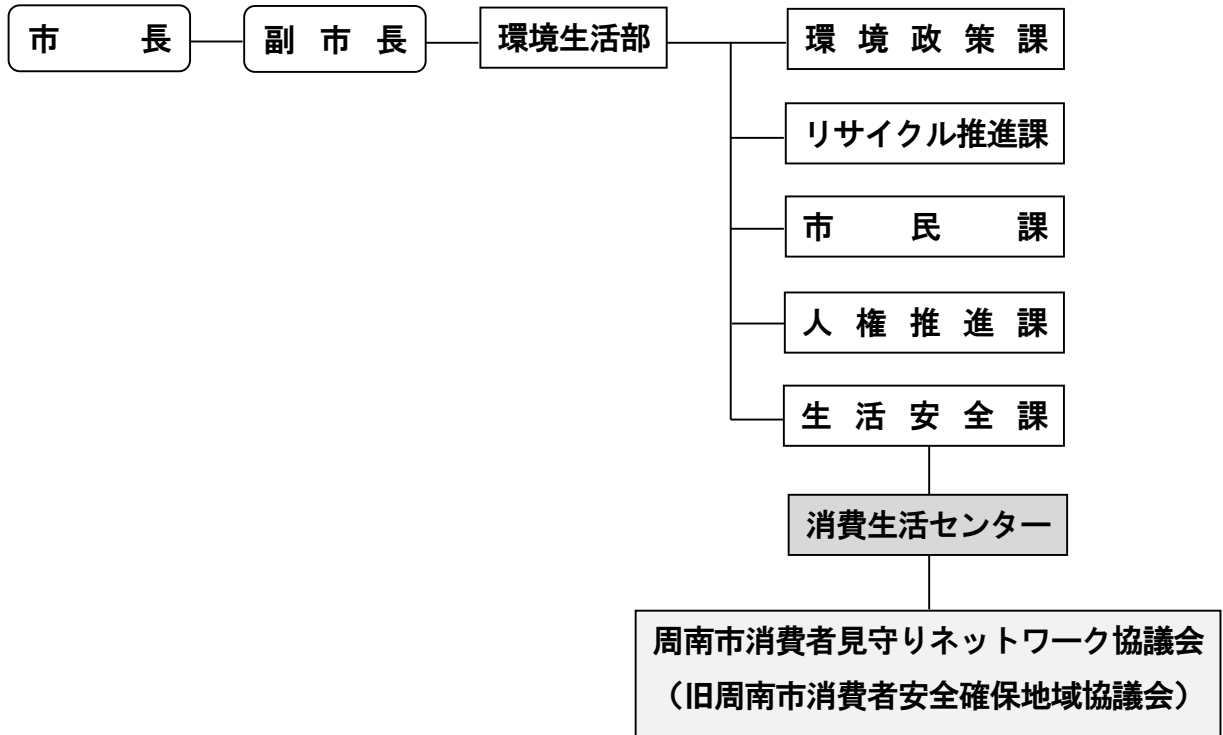
今後も、より良い消費者市民社会の実現、持続可能な社会の実現のために、消費者被害の未然防止・早期発見・被害拡大防止に向けた消費者教育・啓発活動の推進、相談体制の強化に努めながら、事業を推進してまいりますので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。

令和4年6月

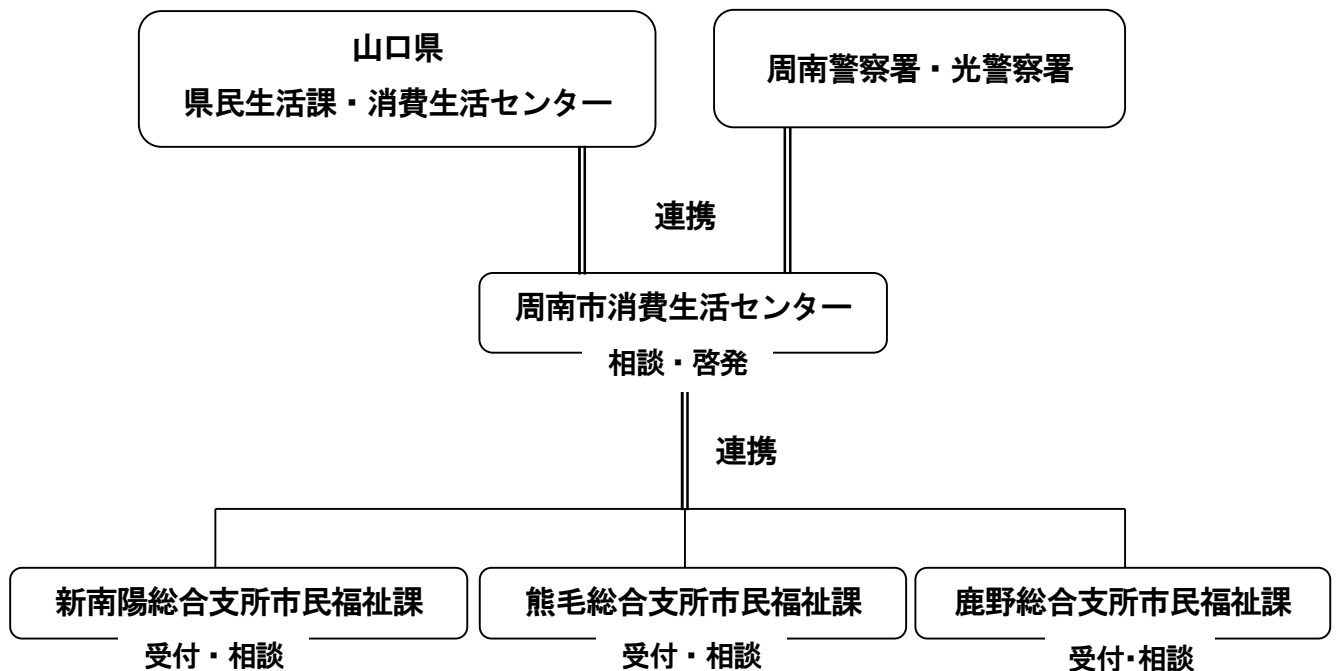
周南市消費生活センター

◇周南市の消費者行政

1 組織機構



2 相談・連携体制



3 事務分掌（消費生活センター）

消費生活に関すること

4 消費者行政の動き

- H16. 4 周南市生活安全課に消費生活センターを設置
- H16. 5 「特定商取引法」改正
- H16. 6 「消費者基本法」施行
- H20. 6 「特定商取引法」「割賦販売法」改正
- H21. 9 「消費者安全法」施行
「消費者安全法」に基づく周南市消費生活センター設置
- H22. 5～ 消費生活相談に関する法律相談業務委託事業
内容が複雑で法的な解釈を必要とする事案について、弁護士と
業務委託契約を結び、相談員等が法律上の助言を受ける。
- H24. 8 「特定商取引法」改正
- H24. 12 「消費者教育の推進に関する法律」施行
- H25. 6 「消費者教育の推進に関する基本的な方針」閣議決定
- H26. 6 「消費者安全法」改正
- H28. 4 改正消費者安全法に基づく周南市消費生活センター設置
- H28. 6 「特定商取引法」改正
- H29. 8 「周南市消費者安全確保地域協議会」設立
- H31. 2 「周南市消費者見守りネットワーク協議会」に名称変更
・「周南市消費者安全確保地域協議会」から名称変更
・構成員（各総合支所の市民相談担当者）の追加等
- R 2. 3 市の組織改編に伴う「周南市消費者見守りネットワーク協議会」
設置要綱の一部改正
・構成員選出組織の修正及び構成員の追加等

5 周南市消費者見守りネットワーク協議会

警察や弁護士、高齢者や障害者と関係の深い地域包括支援センター、相談支援センターなど28の団体や組織が協議会の構成員となり、これら多様な見守りの担い手が、日々の見守りの中で発見した消費者被害の端緒情報を、消費生活センターへつなぐことで、消費者トラブルの未然防止や被害回復にあたることが期待されています。

平成29年の協議会発足以来、構成員から消費生活センターへつながった消費相談は年々増加しており、今後も地域での見守り活動がますます重要となってきます。

◇相談事業の実績

令和3年度の相談受付件数は913件で、前年度の990件に比べて約7.8%減少し、1,000件を下回りましたが、依然として高い水準を保っています。

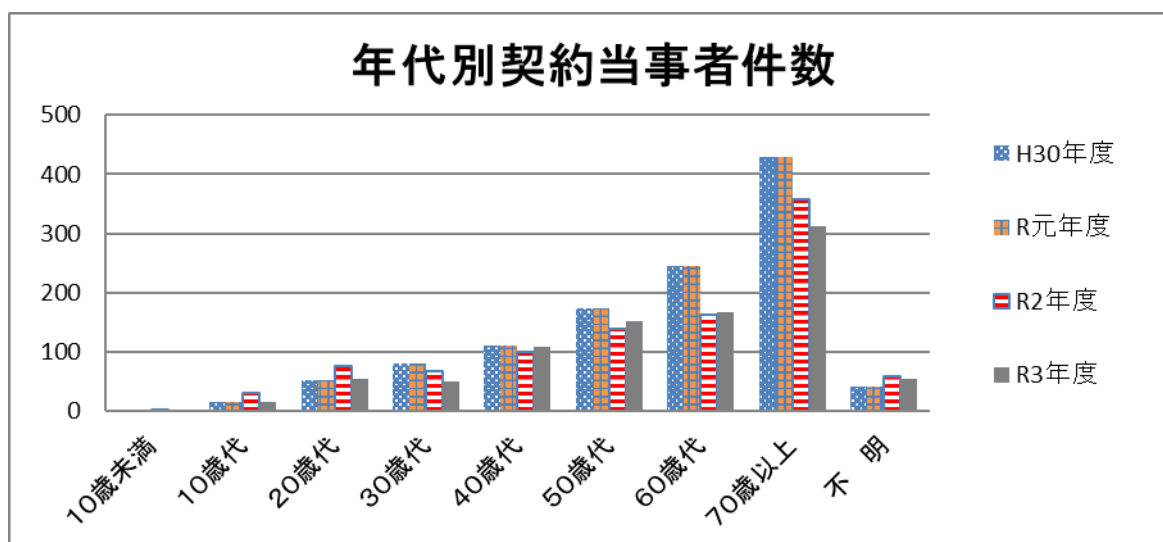
契約当事者については70歳以上が313人（約34.3%）と最も多く、60歳以上と併せると約52.5%で、件数は減少しているものの、高齢者からの相談が大半を占めています。

○年代別契約当事者件数

年 齢	令和元年度	令和2年度	令和3年度	前年度との差	件数構成割合(%)
10歳未満	0	1	0	-1	0.0
10歳代	12	30	16	-14	1.8
20歳代	47	76	54	-22	5.9
30歳代	70	67	49	-18	5.4
40歳代	116	100	109	+9	11.9
50歳代	115	139	151	+12	16.5
60歳代	194	162	166	+4	18.2
70歳以上*	418	357	313	-44	34.3
不 明	46	58	55	-3	6.0
合 計	1,018	990	913	-77	100

※70歳以上の年齢内訳

70～79歳：161人 【51.4%】
 80～89歳：133人 【42.5%】
 90～99歳：19人 【6.1%】
 100歳以上：0人 【0.0%】

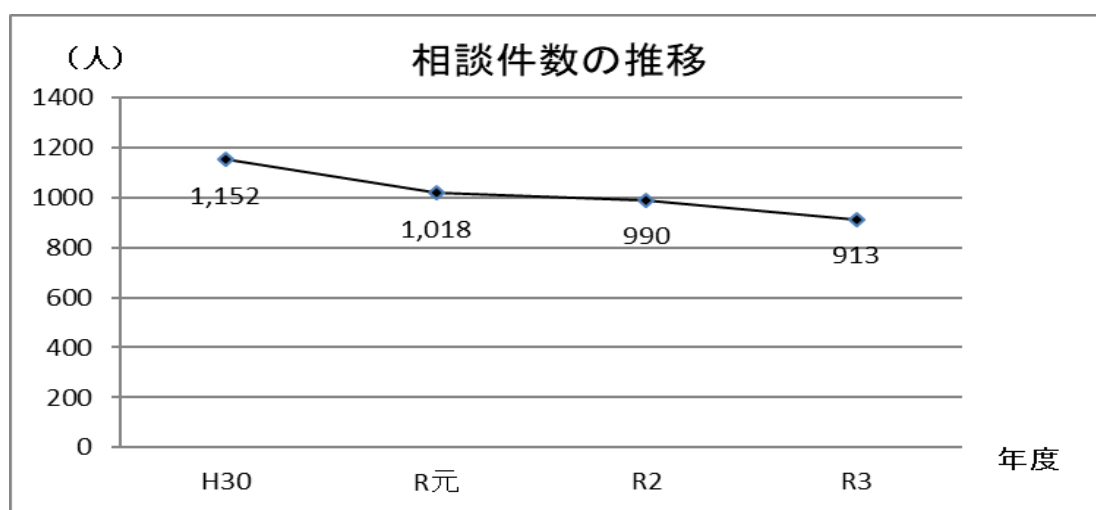


相談事例では、商品等の解約に関する相談が262件で、前年度の290件から28件減少しました。内容は、インターネット等を通じた健康食品や化粧品等について、定期購入が条件であるにも関わらず、初回の低価格のみを強調して契約に誘導し、トラブルとなるケースが多くみられます。

相談の主なものとしては、コロナ禍の現状を反映し、ネットを通じた健康食品や化粧品に関する相談が上位を占めています。

販売方法別では、テレビやインターネットを通じた通信販売は減少しています。また、コロナウイルス感染への懸念から、訪問販売が敬遠され減少しています。

全相談件数のうち、苦情は793件で全体の約86.8%でした。これらの苦情のうち、541件に対しては助言を行い、自主交渉を促しました。また、消費者の自主交渉だけでは問題解決が困難であると判断した場合は、消費者と事業者の間に入ってあっせん交渉を行うことにより救済を図っています。あっせんによる解決件数は64件でした。



令和3年度の相談状況

○相談者の性別

	相談者	契約者
男	357	421
女	544	474
団体等	12	11
不明	0	7

○相談の方法

電話	785
来訪	126
文書	2

○相談の種別

苦情	793
問合せ	120
要望	0

○商品・役務別件数(上位10位)

令和3年度			令和2年度		
	商品・サービス名	件数		商品・サービス名	件数
1	商品一般	113	1	商品一般	137
2	化粧品	45	2	健康食品	79
3	健康食品	42	3	放送・コンテンツ等 (携帯電話、パソコン等からの有料情報、架空請求等)	71
4	役務その他	40	4	書籍・印刷物 (新聞など)	40
5	工事・建築・加工	31	5	化粧品	37
6	相談その他	29	6	他の保健衛生品	33
7	書籍・印刷物 (新聞など)	28	7	工事・建築・加工	33
8	他の教養・娯楽	25	8	役務その他	29
9	インターネット通信サービス	24	9	相談その他	27
10	娯楽等情報配信サービス	23	10	融資サービス (多重債務、架空請求など)	25

○販売方法別相談件数

	区 分	令和3年度	令和2年度
特 殊 販 売	訪問販売	69	89
	通信販売	307	367
	マルチ・マルチまがい取引	15	9
	電話勧誘販売	71	83
	ネガティブ・オプション	1	4
	訪問購入	10	10
	その他無店舗販売	2	2
	小 計	475	564
	店舗購入	167	190
	不明・無関係	271	236
	合 計	913	990

○商品・役務別相談件数

当事者属性		0～12歳	13～15歳	16～19歳	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
商品大分類													
商品一般						3	4	8	17	23	52	6	113
※食料品		1		1	2	1	1	10	13	17	27	6	77
内	健康食品	1			1		1	7	7	6	16	4	42
住居品						1	2	6	11	2	14	1	37
光熱水品						2	1	1	2	9	14	3	32
被服品				2	2	4	3	16	12	6	7	1	51
保健衛生品			1	1	2	2		8	14	14	27	3	70
※教養娯楽品						1	13	8	14	17	32	2	87
主な内容	書籍・印刷物									2	2	1	5
	新聞							1	2	3	16	1	23
車両・乗り物				2	2	3	2	1	4	4	1		17
土地・建物・設備						1	2	1	3	6	6	2	21
他の商品										1			1
クリーニング								1	2				3
レンタル・リース・賃借				1	1	3	2	3	5	1	4	2	21
工事・建築・加工							1	7	6	7	7	3	31
修理・補修							2		1	3	11	1	18
管理・保管										2			2
役務一般									2	1			3
※金融・保険サービス				1	1	8	1	8	10	8	16	5	57
主な内容	生命保険					2		1	1		1		5
	損害保険								1	1	2		4
	預貯金・証券等			1	1	1					3		5
	ファンド型商品							1	1	1			3
	フリーローン・サラ金					1			3	3	1	1	9
※運輸・通信サービス						4	4	7	2	6	28	5	56
主な内容	固定電話サービス									1	11	1	13
	携帯電話サービス					3					3	1	9
	インターネット通信サービス					1	2	3	1	5	10	2	24
教育サービス							1	1	1				3
※教養・娯楽サービス			1	3	4	5	8	13	12	6	12	3	63
主な内容	アダルト情報サイト							1	3	3	4		11
	出会い系サイト			2	2	1	3	1	3	1	1		12
保健・福祉サービス				1	1	1	1	1	4	14	10	2	34
他の役務						5		6	4	12	17	5	49
内職・副業・ねずみ講						9	1	1	1				12
他の行政サービス									1	2	3		6
他の相談				1	1	1		2	10	5	25	5	49
個人情報													
合計		1	2	13	16	54	49	109	151	166	313	55	913

※相談の多い商品・サービスについては、主な内容ごとの件数を表示

◇啓発事業の実績

市民一人ひとりが「自ら考え主体的に判断し、行動する消費者」として、身近な消費者問題に関心を持っていただくとともに、消費者被害の未然防止や拡大防止、また、令和4年4月1日から成年年齢が引き下げられることから注意喚起を目的として、市広報やホームページ等への定期掲載、消費生活展の開催、出前トークの実施などの啓発活動を行いました。

① 市広報・ホームページ・メールしゅうなん

市広報では、「消費生活の知恵」のコーナーで、7月15日号・11月・3月の1日号に掲載しました。また、6月15日号では成年年齢が引き下げられることから注意喚起を目的として、特集記事を掲載しました。

ホームページでは、奇数月に啓発記事を掲載し、「メールしゅうなん」では、5月・9月・1月に情報発信を行いました。

なお、6月・8月・9月・10月・11月・1月・3月に市内等であそ電話詐欺が多発したことに伴い、ホームページ及びメールしゅうなんを通じて、緊急の注意喚起を行いました。

その他、必要に応じてホームページ等を通じて、注意喚起等を実施しました。

【市広報・ホームページ等掲載一覧】

掲載日	テーマ	内容
R3. 5. 1	不安をあおり契約させるリフォーム工事の点検商法	契約トラブル
R3. 6. 3	周南市内で架空料金の請求詐欺被害が発生しました	注意喚起
R3. 6. 4	子どもの歯磨き中の喉突き事故などにご注意ください！	注意喚起
R3. 6. 21	キャッシュカードを自宅ポストに入れさせる手口のうそ電話詐欺が発生！！	注意喚起
R3. 7. 6	商品を一方的に送りつけられた場合の対応について	特定商取引情報
R3. 7. 15	SNSが入り口の消費者被害急増中！	契約トラブル
R3. 8. 6	市職員をかたる不審な電話が市内で複数ありました	緊急情報
R3. 8. 18	二回目特別定額給付金の支給をかたるメールに注意！	注意喚起
R3. 9. 1	スマートフォンやタブレット端末からのネット通販トラブル注意報	契約トラブル
R3. 9. 15	市職員をかたるうそ電話詐欺被害が発生しました	注意喚起
R3. 10. 14	うそ電話詐欺にご注意ください！	注意喚起
R3. 11. 1	身に覚えのない商品が自宅に届いた場合、どうしたらいい？	注意喚起

R3. 11. 30	マグネットボール、キューブによる子どもの誤飲事故にご注意ください！	注 意 喚 起
R3. 12. 14	高齢者に多い消費者トラブルにご注意ください！	注 意 喚 起
R4. 1. 1	予期せぬ“サブスク”の請求トラブルに注意！	契約トラブル
R4. 3. 1	自身の信用は自分で守ろう！ローン・クレジット編	注 意 喚 起
R4. 3. 16	人気ブランドや百貨店を装った偽サイトにご注意ください！	注 意 喚 起
R4. 3. 28	周南市内で市役所職員をかたる不審電話が相次いでいます	注 意 喚 起
R4. 3. 29	水で膨らむボール状玩具の誤飲事故にご注意ください！	注 意 喚 起

送りつけ商法



通信販売



点検商法



消費者庁イラスト集より

② しゅうなん出前トーク

いきいきサロン、市民センター活動、老人クラブ等の各種団体の要請に応じて、消費生活に関する講座を実施しています。今年度も引き続き新型コロナウイルス感染拡大に対する懸念から、13回の開催で、参加者は189名にとどまりました。

また、中学校やボランティア団体からの消費者教育教材の貸出申請に基づき、4月・12月・2月にDVDの貸し出しをしました。

【しゅうなん出前トーク実施一覧】

開催日	団体名	講座内容
R3. 4. 15	新南陽老人福祉センター	DVDで学ぶ悪質商法(1)
R3. 10. 1	桜木3丁目自治会福祉部	DVDで学ぶ悪質商法(1)
R3. 10. 4	高水会館利用団体代表者会議	DVDで学ぶ悪質商法(4)
R3. 11. 11	いきいきサロンほくれん	今どきの消費者トラブル
R3. 11. 16	いきいきサロンさるびあの会	今どきの消費者トラブル
R3. 11. 17	鼓南地区社会福祉協議会	紙芝居で学ぶ消費者トラブル
R3. 11. 22	周南消費者協会	最新のくらしのトラブル対処法

開催日	団体名	講座内容
R3. 11. 26	桜木3丁目自治会福祉部	クイズで学ぶ消費者力
R3. 12. 6	いきいきサロン月見草の会	DVDで学ぶ悪質商法(2)
R3. 12. 10	秋月市民センター	DVDで学ぶ悪質商法(1)
R3. 12. 10	須々万地区自治会連合会	今どきの消費者トラブル
R4. 3. 8	いきいきサロンあじさい(城ヶ丘3丁目)	DVDで学ぶ悪質商法(1)
R4. 3. 14	大津島地区民生委員	今どきの消費者トラブル
合計	13回	

③ 公開セミナーの開催

当センターでは、毎年、消費生活セミナーを開催しています。今年度は片付け、親子対象、製品安全をテーマとした講座を開催し、78名の参加がありました。

【消費生活セミナー開催実績】

開催日	講座名	内容
R3. 5. 22	「収納片づけ講座」 ～やる気スイッチオン！家事もラクラクわが家のスッキリ収納講座～	整理収納の基本と片付け計画、つっぱり棒等収納の使い方を学ぶことで、快適な暮らしを考えるきっかけにしてほしい。
R3. 8. 7	「親子で考えよう！夏を涼しくするいつものドリンク」 ～飲み物の糖度やpHなどを測定する実験をしておやつや飲み物の選び方や摂り方を学びましょう～	日頃飲んでいる飲み物の糖度や pH、唾液の pHを測定する実験を通じて、おやつや飲み物の選び方や摂り方を考え、健康な体や歯を保つための工夫を知る。親子で「食」と「健康」へ関心をもち、賢い消費者をめざす。
R3. 11. 6	「製品安全セミナー」 ～大切な人を製品事故から守るために、製品事故の調査事例からみる製品の安全な使い方～	11月の製品安全総点検月間に合わせて、身の回りにある製品事故の事例をみて、安全への認識を高め安全な使い方を学ぶ。



第1回「収納片づけ講座」



第2回「親子で考えよう！夏を涼しくするいつものドリンク」



第3回「製品安全セミナー」

④ 消費生活センター周知活動

- ・福川図書館においてチラシ・パンフレットを設置して来館者に対し消費に関する企画を実施し、本庁1階入り口付近において「見守り新鮮情報」や子どもを守る「サポート情報」を展示する『くらし豊かに消費生活展』を開催しました。また、しゅうなんFMへの担当者の電話出演、交通教育センターでの横断幕の掲示等、5月の消費者月間のPRを行いました。
- ・20ヶ所の市民センター等を概ね一月単位で移動し、消費生活に関するパネルを巡回展示する「消費生活パネル展」を開催しました。
- ・周南警察署と連携し、8月、10月に戸別訪問（新南陽、須々万など）、12月にイオンタウン周南久米で詐欺被害防止キャンペーンを行いました。



『くらし豊かに消費生活展』(5/6~5/31)の様子



福川図書館企画展示の様子



交通教育センターに掲示した横断幕 (4/30~5/31)

⑤ その他

国民生活センターから配信される「見守り新鮮情報」を各市民センターへ随時提供し、成年年齢下げのチラシを高等学校等の教育機関へ配付しました。

【「見守り新鮮情報」・「子どもサポート情報」の一例】



見守り新鮮情報

新型コロナワクチン詐欺に注意

事例

- スマートフォンに「ワクチン接種の優先順位を上げる」というメッセージが届いた
- 「ワクチンを優先的に接種できる」と所管省庁をかたった電話があった
- 余ったワクチンを案内していると電話があった
- 中国製ワクチンを有料で接種しないかという勧誘があった
- 携帯電話に新型コロナワクチンの関連で私の口座情報等を尋ねる電話があった

ひとこと助言

- 新型コロナワクチンの接種に便乗した消費者トラブルや悪質商法に気をつける必要があります。
- 新型コロナワクチンの接種は無料です。ワクチン接種に関連付けて費用を求められても決して応じないでください。
- 国や市町村などの行政機関等が「ワクチン接種に必要」などと言って個人情報や金融機関の情報を電話やメールで聞くことはありません。聞かれても答えないでください。
- 少しでもおかしい、不安だと感じたときは、すぐに「**新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン0120-797-1188**」またはお住まいの自治体の国民生活センター等に相談ください。(消費者ホットライン188)

※イラスト：黒崎 玄
見守り新鮮情報 第392号（2021年4月30日）発行：独立行政法人国民生活センター



見守り新鮮情報

スマホの**通信費**が前月より2万円ほど高かったため、携帯電話会社に確認したところ、自分のスマホから海外にSMSを送信していたと判明した。

数カ月前に「**荷物**を預かっている」というSMSが届き、URLをタップした。そのときに不審なアプリをダウンロードしてしまったのかもしれない。(70歳代 女性)

宅配便業者を装ったSMS URLにアクセスしないで

ひとこと助言

- 宅配便業者の不在通知を装って送られてくるSMS(ショートメッセージサービス)に、執アドに誘導するためのURLが記載されており、アクセスしたことにより、自分のスマホが不正利用されるという被害が起きています。
- SMSで不在通知が届いても、記載されているURLにアクセスしてはいけません。電話窓口や公式ホームページ等で、宅配便業者の正式なサービスが調べ、真偽を確認しましょう。
- URLにアクセスしてしまった場合は、不審なアプリがインストールされていないか確認しましょう。また、IDやパスワード、暗証番号等の個人情報を入力してはいけません。
- 困ったときは、すぐにお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください。(消費者ホットライン188)

※イラスト：黒崎 玄
見守り新鮮情報 第390号（2021年4月13日）発行：独立行政法人国民生活センター



子どもサポート情報 183号 2022.4.19

破損したマグネットパズルの磁石を誤飲！

事例

マグネットパズルが割られるように壊れ、パーツ内の磁石を2個誤飲した。腹痛と嘔吐があったため医療機関を受診し、検査した結果、お腹の中に磁石があることが分かり、排泄されなかったため手術で磁石を取り出した。強力な磁力により、磁石が腸管壁を破っていた。(当事者：2歳 男児)

ひとことアドバイス

- マグネットパズルは、三角形や四角形などの特殊な形状を磁力でくっつけ、いるるな形を作って遊ぶおもちゃですが、磁石の強い磁力が磁石が分離されているものがあります。
- マグネットパズルで遊ぶ前に、壊れたパーツがないか確認し、割れかかっていたり電動が入っていたりするパーツは、磁石が外に出る恐れがあるので使わないでください。
- 複数の磁石を誤飲すると、体内で磁石同士が強化を帯びてつながり、穴が開いてしまうことが多く大変危険です。誤飲した可能性があるときは、症状がなくてもすぐに医療機関を受診しましょう。
- 対象年齢未満の子どもの手が届かないよう手の届かないところに保管しましょう。

※イラスト：黒崎 玄
発行：独立行政法人国民生活センター ※イラスト：黒崎 玄



子どもサポート情報 181号 2022.4.19

18歳から一人でも契約できる！

2022年4月から、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。これにより、18歳で、法律上は大人として扱われるようになります。

成人になると、保護者の同意なく自分の意思で、様々な契約ができるようになります。

- 契約とは法的な拘束力を持つ約束で、基本的に一方の都合だけでやめることはできません。
- 未成年が保護者の同意を得ずに契約した場合は、民法で定められた未成年者取消権が行使できますが、成人になって契約した場合は、民法で定められた未成年者取消権は行使できません。
- 新成人、特に18歳で成人になる人は、社会経験がまだ浅く様々な勧誘のターゲットになる可能性があります。よく考えて納得したうえで契約することをおすすめします。
- 自分の判断だけで契約できるようになりますが、守るべき義務も発生します。自由には責任が伴うことを自覚しましょう。

※イラスト：黒崎 玄
発行：独立行政法人国民生活センター ※イラスト：黒崎 玄

◇相談事例

「近くで工事をしていたら、お宅の瓦が傷んでいるように見えた」と言って業者が訪ねて来た。点検は無料と言うので依頼した。すると点検後、業者から「傷みがかなりひどい。このままでは雨漏りするかもしれない。すぐに工事したほうがいい」と言われた。急なことで驚いて迷っていると、「今日契約すると、通常の工事代金よりも割引する」とせかさされ、契約してしまった。契約した翌日、家族に相談したいので止めたいと連絡すると、「もう解約はできない」と言われた。

《アドバイス》

事例のような訪問販売の場合は、法定の契約書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフ通知書を送付して解約できます。クーリング・オフは無条件解約のため、理由は必要ありません。クーリング・オフが可能な期間内に「もう解約はできない」と業者に言われたのであれば、クーリング・オフ妨害の可能性もあります。

住宅リフォーム工事などの勧誘が目的ということを告げずに点検を持ち掛け、不安をあおって契約をせかすという点検商法のトラブルが後を絶ちません。点検を依頼した場合でも、点検結果をうのみにしないで、冷静に受け止めることが大切です。他の業者にも点検してもらったり、工事が必要な場合は複数の業者から見積書を取って業者を選定したりするようにしましょう。

○高校生の娘がスマホでブログを見て、「女優肌」になれるという化粧品をお試し500円で申し込むと商品が届き、4回継続購入が条件で総額6万円の契約になると納品書に記載されていた。

○中学生の息子がスマホで動画閲覧中に表示された広告を見て、ブランドのスニーカーを定価の50%割引で注文した。届いた商品は偽物の粗悪品で、業者と連絡もできなくなった。

○20歳の息子が利用中のSNSで友達登録した女性から「ネットワークビジネスで副収入が得られる」とマルチ商法のセミナーに誘われ、会員になるために消費者金融で30万円借金させられた。

《アドバイス》

最近のネット上の消費者トラブルは、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）という無料通話アプリや画像投稿サイトなどをきっかけとした若年層のトラ

ブルも増えています。

また、SNSで知り合った人を簡単に信用して個人情報を伝えたり、知らない場所について行ったりしてはいけません。うまい話ほど警戒しましょう。

契約する前に必ず「特定商取引法に基づく表記」や「利用規約」で、解約や購入条件についての注意書きなどを確認しましょう。

○スマートフォンに表示された広告をタップすると化粧品や健康食品を扱うサイトにつながった。試してみたいサプリメントを見つけたので注文し、届いた商品を試飲しているうちに2回目の商品が届いて驚いた。1回のみ注文だと思っていたが、30日ごとに商品が送られてくる定期購入だった。

○画像専用SNSを見ていたら、洋服のショップの広告が表示された。広告をスワイプするとショップのサイトにつながった。気に入ったワンピースがあったので注文画面に進み、住所・氏名・クレジットカード情報などを入力して注文したが、いつまで待っても商品は届かない。

《アドバイス》

スマートフォンやタブレット端末に表示される広告は「ターゲット広告」といい、Webサイトを閲覧した人が興味をもつような広告を事業者が配信する仕組みです。ネット通販は便利ですが、注文時に住所・氏名・クレジットカードなどの個人情報を入力する、商品を手にとって確かめることができないなどの特性があります。

広告に踊らされず、画面上で商品の品質や契約内容をしっかり確認して、サイト内の「利用規約」や「特定商取引法に基づく表記」を読んで納得したうえで利用しましょう。規約などはサイトの下方に表示されていることも多く、画面が限られるスマートフォンではスクロールしてサイト内を注意深く確認しましょう。

私宛に、まったく身に覚えのない商品が届いた。家族にも確認したが誰も心当たりがなかった。開けていないので、中身はわからない。どうしたらいいのか。

《アドバイス》

健康食品、カニなどの食料品、高額な書籍など身に覚えのない商品が一方向的に送られてきて、受け取ると代金を請求される『送りつけ商法（ネガティブ・オプション）』に関する相談が、全国の消費生活センターなどに寄せられています。

一方向的に送りつけられた身に覚えのない商品を受け取っても、売買契約は成立して

いません。業者に代金を支払う必要はありません。

令和3年7月、特定商取引法の改正により、売買契約に基づかないで送付された商品に関するルールが変わりました。今回の改正により、注文や契約をしていないにもかかわらず、一方的に送りつけられた商品については処分することができるようになりました。ただし、事業者から「間違えて配送してしまった」などの理由で「商品を返してほしい」と言われる可能性もあります。商品は一定期間保存しておきましょう。

また、まったく覚えがない商品が届いたという相談の中には、送りつけ商法ではなく、冠婚葬祭に関するお礼や家族からの贈り物だったという事例もあります。

夜中に愛犬が突然けいれんした。インターネットで治療法を検索して「500円で解決」の表示に従って個人情報を入力し、クレジットカードで500円支払った。愛犬は何もしないうちに回復した。1ヶ月後、約3,000円の身に覚えのないカード請求があった。

《アドバイス》

“サブスク”とは“サブスクリプション”の略で、従来から新聞購読や牛乳配達のような「定期購入」の意味で使われていました。ところが最近では、音楽・映像の配信サービスや、通販サイトの有料会員サービス、自動車や家電・洋服などさまざまな商品・サービスの「一定期間内の定額利用」契約として普及してきています。相談事例は、1ヶ月24時間各分野の質問ができる有料質問サイトへ知らないうちに自動登録されたトラブルです。

消費者にとってサブスクは初期費用がほとんどかからず、基本的に解約はいつでもできます。しかし、契約期間が長くなると買取よりも高コストで、事業者側の事情でサービスの内容変更、提供停止が起こるおそれがあり、更新時に一方的な値上げのリスクもあります。

また、「契約が継続していることを忘れたまま料金を払い続けていた」「解約したくても連絡先がわからない」といったトラブルも多発しています。

クレジットカードに毎月知らない定額請求はないか、契約内容や契約の事業者を誤って認識していないか確認し、解約する場合は事業者の公式ホームページなどで手続き方法を確認しましょう。

○アパレルショップで洋服を買って15,000円をクレジットカードで支払った。一括払いのつもりだったのに、後日届いたカード利用明細書には「支払金額5,000円リボ払い」と書かれていた。

○オンラインスクールの説明を聞いたが、契約金額が高額で「支払えない」と言うと、職業を偽って消費者金融で借りるように言われ、借金して契約してしまった。

《アドバイス》

リボ払いとは、利用金額や件数に関わらず、あらかじめ定めた一定額や一定の割合を毎月支払う方法です。カードの支払方法がリボ払いで登録されていると、買い物時一括払いを希望しても自動的にリボ払いとなってしまいます。リボ払いは支払残高に一定の比率の手数料（13%～15%が多い）がかかり、たびたびカードを利用すると知らぬ間に未決済残高が積みあがって、カードの利用枠がいっぱいになってしまうこともあります。カード申込時には、会員規約をよく読んで、リボ払い専用のカードではないか、初期の支払設定がリボ払いになっていないかを確認しましょう。

使用目的や職業、年収等について、ウソをついて借金することは絶対にやめましょう。ローンやクレジット（キャッシング利用を含む）の契約内容や返済状況に関する情報は、一定期間、信用情報機関に登録されます。私たちがローンやクレジットの利用申し込みをしたとき、金融機関やカード会社は、これらの情報を基に、決められた返済額を期日までに支払うことができるか等を判断することになります。

クレジットカードの「クレジット」は「信用」のことで、利用者の信用を基に、利用者とカード会社の間で契約が結ばれ、カードの利用限度額が設定されます。もし、支払期日に遅れてしまうと、信用が損なわれクレジットカードの利用ができなくなるだけでなく、スマートフォンの新規契約もできなくなる場合があります。自分の収入に合わせて計画的に利用しましょう。

令和4年4月から、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられました。契約する前に、契約内容やきちんと支払いができるかをしっかり確認しましょう。

消費者ホットライン188 イメージキャラクター
『イヤヤン』



「困った!」「しまった!」など、消費問題でお困りの場合は、
周南市消費生活センター ☎(0834) 22-8321
消費者ホットライン ☎188 (いやや)
までご連絡を・・・。



周南市消費生活センター
周南市岐山通1丁目1番地
周南市役所2階 生活安全課内
電話 0834-22-8321