

# 消費生活だより

発行：山武市消費生活センター

## INDEX

- ・消費生活センターについて…………… 1
- ・最近よくあるこんなこと ケース1… 2
- ・最近よくあるこんなこと ケース2… 2
- ・特集 新しい生活様式と消費者被害… 3
- ・相談員コラム……………3
- ・山武市消費生活センターご案内… 4

## 一人で悩まず、まずは相談

大切なのは、すぐに相談することです  
困ったときは、一人で抱え込まないで「消費者ホット  
ライン「いやや」（局番なしの188）」までお電話を  
『泣き寝入りは超いやや（188）！』で覚えてね



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」

## 消費生活センターでは

専門的な知識を持った消費生活相談員が、トラブルのあった本人から聴き取りや契約書などから問題点を整理して、事業者との自主交渉の方法や具体的な解決方法などについて助言や情報提供をします。

商品・サービス・契約・多重債務など消費生活に関することで、困ったとき、わからないことがあるときは消費生活センターにご相談ください。

## 相談するときは

契約書やパンフレット、インターネット取引の場合はメールやSNSのやり取りのほか、できれば広告や販売サイトの画面など保存しているものを用意しておきましょ

う。トラブル発生までの出来事を時系列にまとめたメモがあると、相談がよりスムーズに進みます。

## 消費者ホットライン「188」

消費者ホットライン「188」に電話をすると、最寄りの消費生活センター等が案内されます。相談は無料です。（ただし、相談窓口へつながった時点から通話料金はかかります。）相談の秘密は守られます。



## 最近よくあるこんなこと

### <ケース1>



「〇〇市のみなさまへ」というチラシがポストに入っていました。

「地域一斉排水管高圧洗淨3,300円、作業日、作業予約は下記へ」と

あり、予約専用電話番号と他市にある業者名が記載されていました。役所からは何ら案内がなく、地区行事としての案内もありません。信用できますか？



～被害にあわないためには～

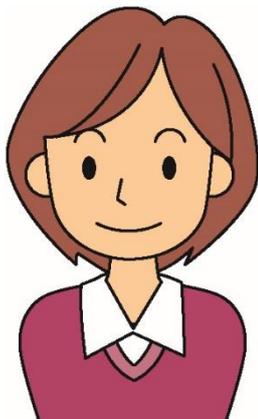
行政からの案内と誤解されるようなチラシが地区ごとに配られるケースが散見されます。小さい字で書かれた箇所ほど確認をしましょう。チラシを見て、家中の排水管高圧洗淨が3,300円だと勘違いして、思いがけず高額請求されたという相談が寄せられています。チラシをよく見ると1箇所3,300円、と小さな字で注意書きがあることも。

### <ケース2>

テレビショッピングでやっていた〇〇化粧品の定期コース（1ヵ月に1つ届くコース）に申し込みました。翌月から、化粧品が届く日と前後してサンプルで届いた整腸効果があるというサプリメント3か月分3箱が届くようになりました。化粧品は注文しましたがサプリメントは注文していません。返品したところ届かなくなりましたが、返品分の商品代金請求を受け不満です。

～注意してよく確認～

テレビショッピングでは、契約条件を確認する前に商品案内が終わり、制限時間内に電話注文をさせるケースもあります。電話注文時にオペレーターの説明をよく聞き、契約内容をしっかりと確認しましょう。



よく確認してみましょう

## 新しい生活様式と消費者被害の現状

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策と日常生活を両立していくために、新しい生活様式を求められるようになりました。外出先でも、体温測定、手の消毒、マスク着用は、習慣となりました。新しい生活様式の中で、買い物や、娯楽、スポーツをしたり、公共交通機関を利用したり、食事をしたり、イベント等への参加など、活動していると、新たな消費者被害も生まれ、被害状況が変化していることに気づきます。

消費者被害の現状をご紹介します。

まず、新型コロナウイルス関連の特別給付金申請手続きなど行政サービスに関する相談、旅行や結婚式の解約や延期による解約料などの請求に関する相談の急激な増加がみられました。大人数での集まりや国内外の移動が制限されたことで、結婚式の解約、延期トラブル・旅行の解約トラブルが急増したことが考えられます。

また、インターネット通信販売の相談が例年より多く寄せられ、「テレビショッピング」に関する相談が増加しました。70歳以上の相談割合は全年代で一番高かった一方で、これまでになく20歳未満～50歳代の割合が増えています。新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けた対策として、緊急事態宣言の措置により、在宅ワークが推奨され、外出が制限されたことなどが要因として考えられます。「おうち時間」が増えた若い年代から高齢者までの幅広い世代で、インターネットを利用した通信販売や「テレビショッピング」をこれまで以上に頻繁に利用するようになり、それに伴い消費者トラブルの被害に遭うということが増えているようです。消費生活センターにおいても、マスクや消毒薬等の商品未着や送り付け等の消費者被害の相談が寄せられました。

今まで経験したことがなかった新しい消

費生活の悩みに戸惑うこともあるかもしれませんが。「自分は大丈夫」と思わずに、不審に感じたり、困ったりしたら、友人や家族、信頼する人に相談することも大切です。消費者トラブルから身を守る心構えとして、ためらわずに消費者生活センター等に相談するということが覚えておいていただきたいです。

### 相談員コラム～電話勧誘を断るときは～

新しい生活様式となり、リモートワークなどで在宅期間の増えた働き盛り世代が電話勧誘や訪問販売のトラブルに遭ってしまったという相談が増えています。迷惑な電話勧誘を断るときの心構えを伝授したいと思います。

その1 毅然とした話し方で

「ご用件は何ですか？」

その2 かしこまらずに

「どちらの会社ですか。担当者のお名前は？」

その3 必要ないと判断したらきっぱり断り電話を切る

「必要ありません」

その4 お断りする理由は言わない

例えば、中学生向け家庭学習教材の電話勧誘で、「お兄ちゃんとき、全然使わずに捨てたの。お兄ちゃんは今、高校生。勉強しないのよ。一番下のもゲームばかりで。一番下ですか？小学生です。だから、うちはいらないわ。」という何気ない会話でも、断るために、兄弟がいて、勧誘した中学生の他に高校生、小学生のお子さんがある、勉強しないという個人情報伝えてしまったり。こういった情報を伝えてしまうと、次の電話勧誘を受けてしまったりするリスクが広がります。お断りするときに理由を説明しなければいけない義務はないのです。必要以上に話を聞いてしまうと、電話を切りにくく、断りにくくなってしまいます。電話勧誘は、なるべく早く電話を切るようにするのが被害防止の最善策といえます。





### 相談受付時間

平日9:00~12:00、13:00~16:30

※土日祝日、年末年始はお休みです

新型コロナウイルス感染拡大防止のため通常に対応と異なる場合があります。