

特集 次はあなたの番かもしれません。

「初回のみ、お試し無料」「今だけ無料」—

買い物をしようとして、こんな広告を見たり聞いたりしたことはありませんか？
とても魅力的ですが、その話し、ちょっと待ってください。

そうした広告につられて「無料」「お試し」のつもりで申し込んだら、実際には、複数回の商品購入が条件となる定期購入契約だった・・・というようなトラブルが市内でも増えています。

「自分は大丈夫」と思っている、誰しものが消費者トラブルに巻き込まれる可能性があります。

今月号は、他人ごとではない「消費者トラブル」を特集します。

◆問い合わせ＝常総市消費生活センター(Ⓢ商工観光課内)
☎0297-23-0747

消費者トラブルって何？

私たちは日常生活の中で、買い物をしたり、バスに乗ったりと、たくさんの「契約」をしています。

「契約」は、お互いの意思が合致し、申し込みと承諾があれば成立します。

「契約」が成立したのに「商品が届かない」「1回だけと思って申し込んだ商品が、知らないうちに定期購入契約になっていた」「訪問販売や電話勧誘で高額な商品を契約させられた」など、消費者と事業者の間で発生する商品やサービスに関するトラブルを指します。

消費者トラブルはなぜ起きるの？

消費者トラブルは、様々な原因で起きています。

販売のプロである事業者と消費者では、商品・サービスに関する情報の量や質、交渉力などで大きな差があり、消費者は事業者に比べ不利な立場にあると言えます。

こういった格差を利用し、事業者が消費者に対して不適切な勧誘行為をした場合にも消費者トラブルが起こります。

悪質な事業者が、わざと人をだましたり弱みにつけ込んだりすることによる心理的な要因、高齢や未

茨城県は3年連続で相談件数は増加傾向

県内の消費生活センターなどに寄せられた消費生活相談の件数をみると、2023年度は23,206件であり、前年度(23,020件)より増加しました。

市の消費生活センターに寄せられた2023年度の消費生活相談の件数は173件でした。

茨城県内の消費生活相談件数(2021年度～2023年度)



熟さ、障がい、病気などによる属性的な要因、日々のストレス、不安などによる状況的な要因など、消費者の持つ弱さに起因して、消費者トラブルが起きてしまうこともあります。

こんな広告を見たことはありませんか？

お得に聞こえたり、不安をあおる言葉は、トラブルにつながる可能性があります

初回実質0円
(送料のみ)で
お試しできます

美白クリームをインターネット広告を見て購入。実際は定期購入が条件で「解約の連絡をしない限り届き続ける定期購入契約」と記載されており、送料のみのお試しが約8万円の定期購入になってしまった。

すぐに〇〇
しないと危ない

いきなり業者が訪問し「すぐに給湯器を交換しなければ危ない」と言ってきた。もし不具合がありお風呂にも入れなくなったら大変だと思い、承諾してしまった。費用は約50万円だという。高額だし不審なのでこの契約をやめたい。

昨今、消費者トラブルは全国的にも増加していて、特にインターネット取引に関連する相談が増えています。

若年層の美容サービスや副業に関する相談、高齢者の詐欺被害など、全世代が消費者トラブルに遭っています。

また、SNSや定期購入契約に関するトラブルも目立ち、オンライン取引における注意が必要です。

消費生活センターでは、これらのトラブルに対応する相談も受けていますので、少しでも「おかしい」「困った」など気になることがあれば、消費生活センターに早めにご相談ください。



産業振興部商工観光課
課長兼常総市消費生活センター長
岡野 富士男

常総市消費生活センター

【電話番号】 0297-23-0747

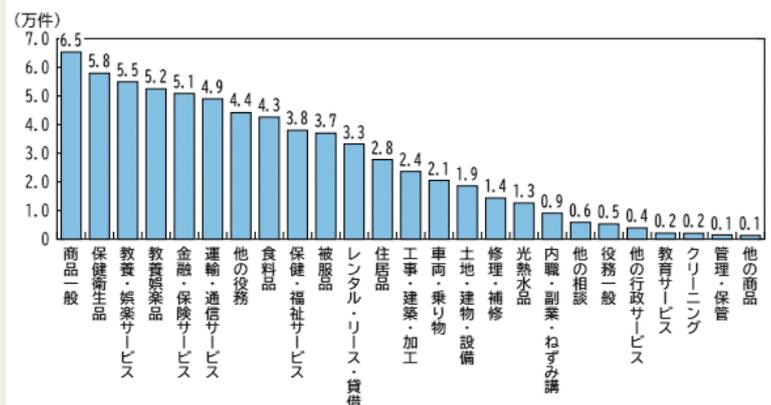
【受付時間】 平日9時～16時30分
(12時～13時を除く)

相談が一番多い内容は「商品一般 (例：迷惑メールや不審な電話など)」

消費生活相談の内容を商品別分類別件数で見ると、相談件数が最も多いのは「商品一般」(迷惑メールや不審な電話、覚えのない荷物や架空請求に関する相談など)で約6.5万件です。

2番目は「保健衛生品」(化粧品に関する相談など)でした。

消費生活相談の商品別分類別件数 (2023年4-12月)



出典：令和6年版 消費者白書

消費者トラブルは他人ごとではありません

「自分は大丈夫」が一番危ない！

消費者トラブルと一言で言っても、その内容は様々です。実際の事例を見てみましょう。

貴金属を強引に買い取られた

「どんなものでも買い取ります」と丁寧な電話があり、洋服の訪問買い取りを了承した。しかし、訪問してきた男性に「貴金属はないか」と強く言われ、怖くなって、ネックレスなどを渡してしまった。それらを探している間に、買取書のチェック欄に勝手に記入され、近くに置いていた印鑑で捺印までされていた。男性は買い取り代として約2万5千円を置いて帰った。



突然、アダルトサイトで「登録完了」になった

スマートフォンでインターネット検索をしていたら、突然アダルトサイトにつながり、「登録完了」と表示され、30万円請求された。

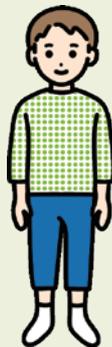
画面に相手の電話番号が表示されて消えない。



未成年の子どもがスマホゲームで高額課金してしまった

小学生の息子が、親のスマートフォンを使ってオンラインゲームで遊び、高額な課金をしてしまった。

子どもが無断でやったことなので、請求を取り消してもらえないのか。



トイレ修理で高額請求された

自宅のトイレが詰まり、広告の料金表示に「数百円から」と記載がある事業者修理を依頼した。1つの修理方法を試しても直らず、「他の作業も必要」と次々に提案され、最終的に50万円を超える請求を受けた。高額で納得できない。



子どもや孫は大丈夫？

若者と消費者トラブル

インターネット通販やSNSを通じた消費活動が増え、若者が簡単に商品やサービスを購入できる一方、期待外れの商品が提供されるなどのトラブルが増加しています。

成人になりたての若者は特に、契約に関する知識や社会経験が浅いということもあり、契約内容や利用規約などをよく理解しないまま、安易に契約を結んでしまう傾向にあります。

未成年者が親権者などの同意なく結んだ契約は、

未成年者取消権によって取り消すことができますが、成人になってから結んだ契約は未成年者取消権の行使ができません。

相談が多いケースとしては、18歳から19歳においては「出会い系サイト」や「脱毛エステ」、「インターネットゲーム」などが頻繁に問題として報告されています。また副業に関する詐欺的な広告も増加しており「簡単に稼げる」という甘い言葉に若者が引き込まれることが多い傾向にあります。

消費者トラブルは年齢、性別に関わらず、誰でも巻き込まれる可能性があります。

「自分は大丈夫」ではなく「次は自分の番」と考えて、後悔しないために「契約書をしっかり確認」したり「不要であればきっぱり断る」「料金内容やサービスプランをよく確認」などの対策をしましょう。

コインパーキングに駐車したら想像していた額より高額になった

「当日最大600円」と大きく看板に書かれているコインパーキングを週末に2日間利用した。

利用料金は1,200円だと思っていたら、4,000円を請求された。

看板をよく見ると「土日祝日を除く」と小さく書かれていたが、表示が分かりにくい。



1回だけ試すつもりが、翌月も送られてきた健康食品

インターネットの通信販売で、割引価格の健康食品を1回だけ試すつもりで購入したところ、同じ商品が翌月も送られてきた。

広告を再度確認すると、「3回以上の商品購入が条件」と書かれていた。解約・返品できるか？



設置義務のない場所に、火災報知器を設置させられてしまった

高齢の両親宅を訪問した業者が、設置義務のない場所にまで火災警報器を設置していった。

費用も高額過ぎる。どうすればよいか？



「保険金を使って修理をしませんか」と業者が訪問してきた

突然自宅に業者が訪れ、「保険金を使って無料で雨どいの修理をしませんか」と勧められた。

保険金請求の申請サポートもするというが、契約しても大丈夫か？



出典：独立行政法人 国民生活センター
<https://www.kokusen.go.jp/news/news.html>

親や祖父母は大丈夫？

高齢者と消費者トラブル

高齢者は「お金」「健康」「孤独」の3つの大きな不安を持っているといわれていて、悪質事業者は言葉巧みにこれらの不安をあおり、親切にして信用させ、年金や貯蓄などの大切な財産を狙っています。

また、高齢者は自宅にいたることが多いため訪問販売や訪問購入、電話勧誘販売のような形態での消費生活相談の割合が、ほかの年齢層と比べて高い傾向にあります。

訪問販売に関しては、屋根工事や修理サービスな

どの相談もみられます。

また、高齢者もデジタル社会に生きています。高齢者のインターネットの利用率は高まっていて、今後そうした傾向に伴って高齢者のデジタル機器の利用状況や認知機能の低下につけ込んだ消費者トラブルも増加するおそれがあります。

高齢者の被害を防ぐためには、高齢者自身が被害者とならないように心がけると同時に、家族や地域の方の見守りも大切です。

だまされたかも・・・諦めないで、まずは**相談**！

自分だけでなく、家族や友人など身近な人が巻き込まれる可能性のある消費者トラブル。

1人では解決が難しく、泣き寝入りをしてしまうことや、さらに被害額が高額になってしまうこともあります。

「おかしい」「困った」「不安」と思ったら、消費生活センターへ相談してください。

消費生活相談員が、状況を聞き、解決に向けたサ

ポートを行います。

消費生活センターでは、訪問販売や電話勧誘販売、架空請求による消費生活問題など、様々なご相談をお受けしています。

ひとりで悩まず、お気軽にご相談ください。

また、電話の通話内容を自動で録音する「通話録音機」の貸し出しを行っています。

これって大丈夫なのかな？

おかしい、困った、不安と思ったときは・・・

常総市消費生活センター



0297-23-0747

**受付
時間**

平日 9時～16時30分

(12時～13時を除く)

場所

本庁舎2階 商工観光課内

※電話と窓口で相談を受け付けています。

※窓口での相談をご希望の場合にも、まずはお電話ください。

ヤミ金融、悪質な訪問販売などの被害に関する相談

茨城県警察本部 悪質商法110番



029-301-7379

**受付
時間**

24時間対応

市ホームページにはその他の相談機関を掲載しています。ぜひご覧ください。



市ホームページ

クーリング・オフ制度を利用しましょう

Q クーリング・オフ制度とは？

消費者が訪問販売などの特定商取引で商品やサービスの契約をしたとき、後で冷静になって考え直して「契約をやめたい」と思ったら、一定期間内であれば理由を問わず一方的に申し込みの撤回または契

約の解除ができる制度です。

期間内にはがきなど書面での手続きが必要で、店舗販売や通信販売は適用されません。

Q クーリング・オフできる取引内容と期間は？

取引内容	適用対象	期間
訪問販売	家庭訪問販売・キャッチセールスなどの契約	8日間
電話勧誘販売	事業者から電話で勧誘を受けた契約	
特定継続的役務提供	エステ・外国語会話教室・学習塾などの契約	
訪問購入	事業者が消費者の自宅などを訪問して物品の購入を行う取引	20日間
連鎖販売取引	マルチ商法などによる契約	
業務提供誘引販売取引	内職商法などによる契約	

Q どうやって利用するの？

- 1 契約書面を受け取った日を含めて、上記の期間以内に「書面（はがき可）」または「電磁的記録」で通知します。
- 2 契約を解除する旨を記入し、返金や商品の引き取りなどを記載します。
- 3 はがきの場合は、裏と表のコピーをとり保管、特定記録郵便または簡易書留で送ります。
- 4 クレジット契約をしている場合は、販売会社とクレジット会社に同時に通知します。

事業者への
通知例

通知書

契約年月日 ○年○月○日
 商品名 ○○○○
 契約金額 ○○○○円
 販売会社名 ○○株式会社
 販売担当者 ○○○○

上記契約は解除します。
 なお、支払済の○○円を返金し、
 商品をお引き取りください。

令和○年○月○日
 住所
 氏名