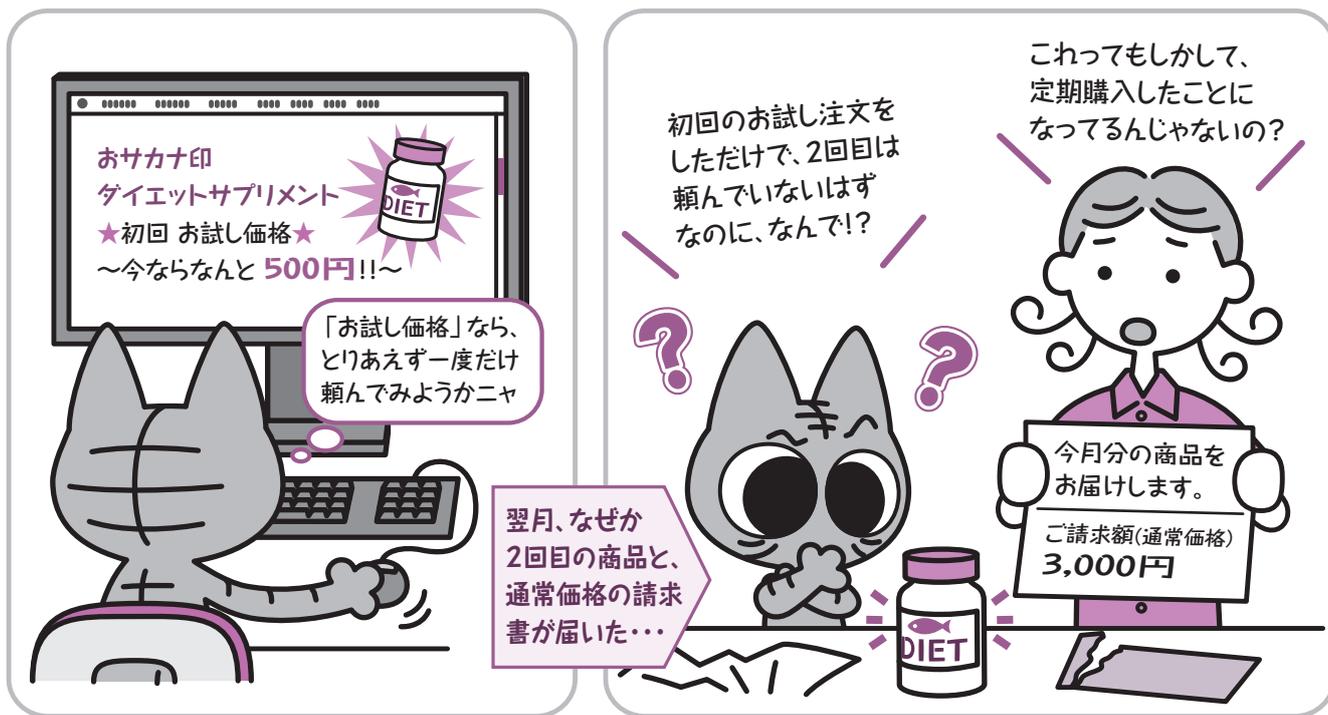


かながわ くらしテキスト



皆さんが安心で、よりよい暮らしを送っていただくための「応援テキスト」です。「ニャン吉とマキマキちゃん」と一緒にさまざまな事例を知り、かشこい消費者をめざしましょう！

目次

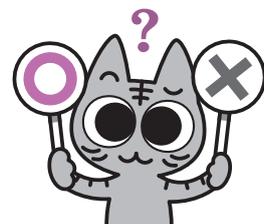
高齢者からの相談で、上位に入った項目は？中でも特徴的な事例を紹介

- 神奈川県内の消費生活相談 最新情報！・・・・・・・・・・P2～3
- 事例紹介①
「初回お試し注文のはずが・・・なぜか定期購入に!？」・・・・・・・・P4～5
- 事例紹介②
「自然災害の住宅修理は保険で代行業者にお任せ・・・で大丈夫？」・・P6～7
- お知らせコーナー
- 平成28年12月から 洗濯表示が変わります・・・・・・・・・・P8

〇×クイズ

お友達が通信販売サイトで健康食品を購入しようとしています。アドバイスとして間違っているのはどれ？

- ① 通販だとクーリング・オフできないみたいだよ。解約や返品などの条件を必ず確認してから申し込んでね。
- ② ものすごく安い場合があるけど、僕は「本当かよ」って疑うタイプ。冷静になって考えるべきだよ。
- ③ 健康食品のお試し？「お試し」だから「お得」。すぐ申し込んだ方がいいわよ！



※答え・解説は P3 へ

※くわしい内容は、県消費生活課ホームページに掲載しています。

[かながわの消費生活 H27 相談概要](#)

[検索](#)

平成27年度の全体の状況はどうなっているの?

- 県内の消費生活センターなどで受け付けた相談件数(苦情・問合せ)は、**71,615件**。平成26年度と比べると、**0.9%増加**しています。
- 『ワンクリック請求』や『架空請求』などの「デジタルコンテンツ」に関する相談が、最も多くなっています。また、『インターネット接続回線』も約1.5倍と前年度に引き続き、大幅に増加しています。

【苦情相談全体】 苦情相談の多い品目 上位5位

順位	品目	件数	前年度比	コメント
1	デジタルコンテンツ	15,400	↑	インターネットを通じて得られる情報。アダルトサイトや出会い系サイトのほかオンラインゲーム、ギャンブルサイトなどに関する相談。幅広い年代から相談が寄せられており、「架空請求」が増加中!
2	不動産貸借	3,116	↑	20歳代~50歳代からの相談が中心。賃貸アパートの原状回復や敷金の清算に関する相談。
3	工事・建築	2,691	↓	訪問販売による屋根工事に関する相談など。
4	商品一般	2,488	↑	身に覚えのないクレジットカードの請求、個人情報もれている、不審な電話勧誘…など、いろいろ。
5	インターネット接続回線	2,409	↑	プロバイダやインターネット回線の料金や、サービスの内容に関する相談。前年度に引き続き大幅に増加!

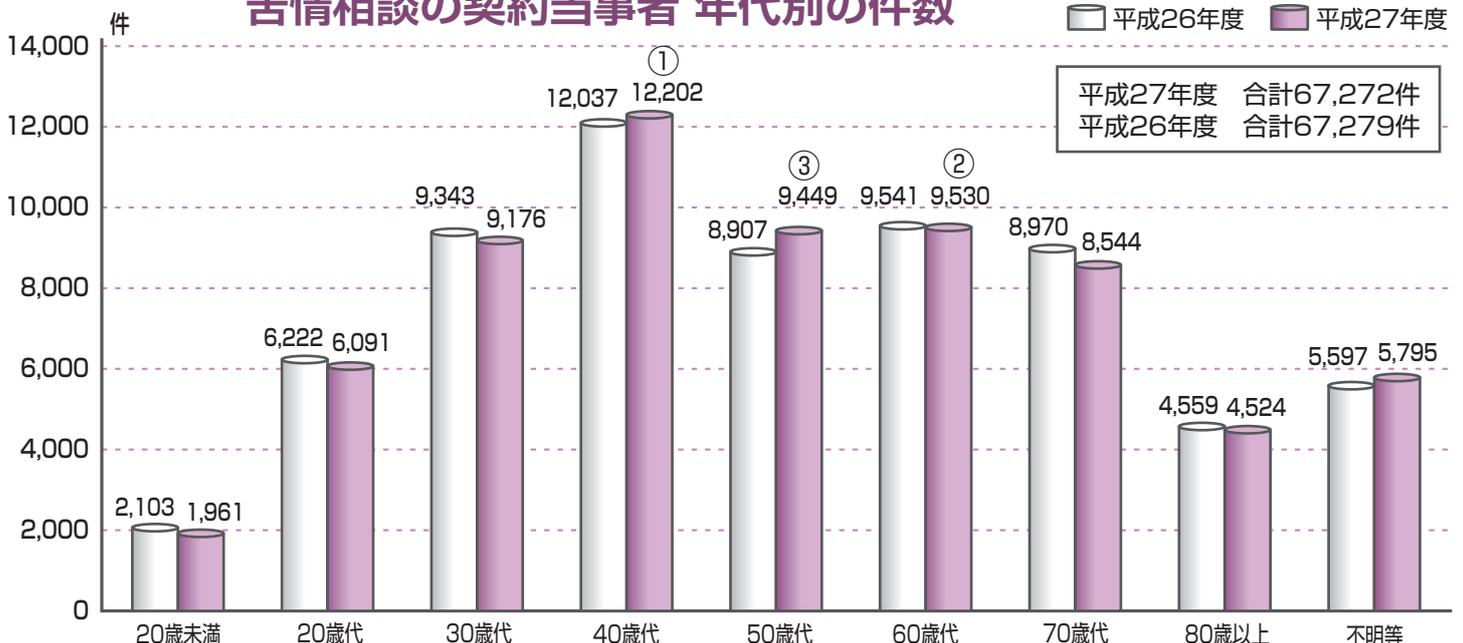
オンラインゲームでのトラブル、僕も困ったことがあったニヤ…



- 年代別では、40歳代(①)の苦情相談が最も多く、次いで60歳代(②)、50歳代(③)の順となっています。

27年度は、40歳代、50歳代の件数が増えているわね。

苦情相談の契約当事者 年代別の件数



高齢者の苦情相談の状況は？

- 契約当事者が65歳以上である「高齢者」の苦情相談件数は17,813件で、前年度と比べると2.7%減少しました。しかし、苦情相談総件数の4分の1以上(26.5%)を占めており、神奈川県内の65歳以上の人口割合(23.4%)を上回っています。
- 高齢者からの苦情相談を商品別で見ると、上位5品目はいずれも増加しています。中でも他の世代を含めた苦情相談全体では3位の「工事・建築」が、高齢者では2位に、また、苦情相談全体での上位5品目に入らなかった「健康食品」が、高齢者では5位に入っています。
- 2位の「工事・建築」では、訪問販売による住宅リフォームのトラブルに関する相談が多い中で、自然災害による住宅修理の保険申請代行サービスをめぐるケースもあります。
- 5位の「健康食品」では、前年度は大幅に減少した「注文していない健康食品が送られてきた」といった相談が再び寄せられているほか、「初回お試し注文」に関するトラブルも起きており、注意が必要です。

【高齢者(65歳以上)】苦情相談の多い品目 上位5位

順位	品目	件数	前年度比	コメント
1	デジタルコンテンツ	3,084	↑	高齢者でも「架空請求」が増加中!
2	工事・建築	1,246	↑	住宅リフォームのトラブルに関する相談が多く寄せられています。
3	商品一般	947	↑	身に覚えのないクレジットカードの請求、個人情報がかもれている、不審な電話勧誘…など、いろいろ。
4	インターネット接続回線	662	↑	前年度に引き続き増加!
5	健康食品	523	↑	「注文していない健康食品が送られてきた」との相談が寄せられています。



消費者トラブルにはいろいろなケースがあるのね。高齢者で上位に上がってきた項目の中で、特徴的な事例2つを具体的に見てみましょう。

- ◆「健康食品」関係(初回お試し注文のトラブル) …… P4~5へ
- ◆「工事・建築」関係(申請代行サービスのトラブル) …… P6~7へ



P1 ○×クイズ答え・解説▶ ① = ○ 通信販売の契約には特定商取引法の「クーリング・オフ」の適用がありません。購入する際には販売事業者が示す条件をよく確認しないとトラブルの原因となります。② = ○ 問題のある通販サイトの特徴として、「正規販売店の販売価格より極端に安い」ことが挙げられます。価格につられることなく、冷静かつ慎重に判断しましょう。③ = × 「お試しのつもりが実は定期購入契約だった」という相談が寄せられています。「お試し」「無料」「格安」などの宣伝文句には十分にご注意を!

事例紹介① 「初回お試し注文のはずが…なぜか定期購入に!?」



ホームページで「初回お試し価格〇〇円」などの広告を見て、商品を申し込んだら、実は定期購入だった…といったトラブルが増えています。ここでは、ユキさん(70歳代 女性)のケースをもとに、見ていきましょう。



1 ある日、インターネットの通信販売で、気になる広告が。

「あの有名な〇〇〇さんも推薦する、今話題の健康サプリメント□□□が、今なら初回お試し価格500円! しかも、送料不要。あなたの健康のため、お得なこの機会に、ぜひお買い求めを。」



2 お得な価格で試せるならと、一度のつもりで注文したところ、なぜか翌月も商品と請求書が届き…

「なんで2回目の商品と請求書が届いたのかしら。きっと手違いだわ、すぐに解約してもらわないと。」

3 解約を申し出たところ…

「当社の広告内容をご覧ください。初回お試し価格は6ヶ月以上の定期購入が条件で、解約不可と記載しています。解約されるなら、1回目と2回目の通常価格と送料を支払っていただきます。」

一度お試し注文しただけで、2回目の注文をしたつもりはないのですが…



定期購入が条件となっています。解約されるなら…

キーワードチェック! ポイント(注意)

◆「初回お試し価格」「送料不要」「2回目の商品と請求書」「広告内容」

広告には、目を引くお得な情報が並び、有名人のコメント・写真などが強調されているような内容がよく見られます。2回目の商品と請求書が来て、おかしいと気づき、販売業者に問い合わせをしても、電話がつながりにくかったり、連絡がとれなくなるようなケースもあり、注意が必要です。

◆「定期購入が条件」「解約不可」

よく確認すると、お試し注文の条件として、定期購入であることや解約に関する条件が記載されていても、小さく書かれている、別のページにあるなど、重要な情報が目立たない場合があります。トラブルにつながっています。

どうすればいいの?
対処法は?

どうすれば!? ポイント(対処法)

◆注文・申込みの前に、購入条件をよく確認しよう!

広告に、「お試し」と書いてあったから、「安い」からとすぐに注文せず、安く購入するための条件が何かついていないか、解約や返品ができるかどうかなど、契約する前に、広告の隅々まで、内容をしっかりとよく確認しましょう。

◆インターネットなどの通信販売では、特に注意!

特に、インターネットなどの通信販売で商品を購入した場合は、一定の期間内に契約を無条件で解除できる「クーリング・オフ制度」の対象外となります。通信販売の場合は、事業者の返品特約(返品に関する記載)に従うことになるので、事前に条件を十分理解したうえで、申し込むようにしましょう。

頼んでいなくても…? こんなトラブルが!



「健康食品」などの「送りつけ商法」にもご注意を!!

<こんな相談が寄せられています>

ある販売業者から、「ご注文いただいた健康食品の用意ができました」と電話があった。「商品を明日自宅に送るので、3万円を用意して、代金引換で支払ってほしい」と言うが、まったく身に覚えがない。どうすればよいか?



ご注文いただいた健康食品が用意できました。明日送るので、代金を用意しておいてください。



フム
フム

<アドバイス>

いわゆる「送りつけ商法」という悪質商法の手口です。代金を支払う必要はありません。宅配業者に受け取りを拒否すると伝え、そのまま送り返すことができます。身に覚えのない荷物を受け取ったり、代金を支払わないようにしましょう。

消費者トラブルで困ったとき、迷ったときは、身近な消費生活センターへご相談を。

消費者ホットライン

(局番なし) **188** 番へ!

事例紹介②「自然災害の住宅修理は保険で代行業者にお任せ…で大丈夫？」



台風、大雨などの自然災害や地震は、いつ起こるかわからない不安がありますが、起きた後の状況に便乗したトラブルも発生しています。ここでは、冬蔵さん(80歳代 男性)のケースをもとに、見ていきましょう。



1 ある日、業界団体のような名前のところから電話が。

「こちらは、△△協会です。お宅の屋根や外壁、雨どいなど、自然災害で傷んだ箇所はありませんか？火災保険で修理でき、保険申請の代行もお手伝いしています。」

△△協会です。
自然災害で傷んだ箇所
はありませんか？

そういえば…この前の台風で
傷んだ屋根の修理に、保険が
使えるなら考えてみるか。



保険申請は
代行します。
契約書は後で
お持ちします。



2 心当たりがあった冬蔵さんは、業者に一度来てもらうことに…

「屋根と雨どいの修理が必要です。これが見積金額になります。保険申請はこちらで代行します。契約書は後でお持ちします。」

3 その後、よく考えた結果、修理工事は別のところをお願いしようと思い、解約を申し出ると…

業者「解約されるなら、違約金として、保険金の50%を支払っていただきます。」

冬蔵さん「そんな高額だなんて!?契約書も手元にないし、支払う必要があるのだろうか…」

解約なら、違約金
として、保険金の50%
を支払っていただきます。

違約金が、そんなに
高額だなんて…



キーワードチェック！ ポイント(手口)

◆「業界団体のような」「自然災害」「火災保険で修理」「保険申請の代行」

業界団体のような名前を名乗り、まず話を信用させようとしています。電話以外では、訪問や投函チラシなどの場合も。自然災害での住宅被害は、火災保険で修理できる、保険申請は代行するなどの勧誘がありますが、言われるがままにすぐ契約してしまうと、思わぬトラブルにつながるケースが多いため、要注意です。

◆「契約書は後で」「解約」「違約金」

契約書を手元で持たなかったり、うその理由で保険金を申請するように勧められる事例もあるようです。解約を申し出ると高額な違約金を請求されるケースのほか、自己負担ゼロと説明されたはずが、保険金支払いの対象とならなかった、修理が着工されない、ずさんな工事が行われるなど、様々なトラブルが起きています。

どうすればいいの？
対処法は？

どうすれば!? ポイント(対処法)

◆ 代行業者の説明をそのまま信用しない!

代行業者は、消費者の負担がないことばかりを強調して、勧誘してきます。自然災害での住宅被害が、保険の補償対象になる場合もありますが、代行業者の説明をそのまま信用して契約をする前に、まずは自分で直接、損害保険会社に連絡して、どのようにしたらよいか確認することが重要です。

◆ 電話勧誘や訪問販売で契約した場合は、クーリング・オフが可能!

内容に納得がいかなかったり、必要でない契約は、きっぱり断ることが大切です。電話勧誘や訪問販売で、住宅修理や、保険申請の代行を契約した場合には、書面を受け取った日を含む8日間は契約を無条件で解約できる「クーリング・オフ」制度が使えます。また、修理工事を依頼する場合は、自分で選んだ複数の業者から見積もりをとり、業者の説明をよく聞き、慎重に判断するようにしましょう。

こんな点に
注意!

「平成28年熊本地震」に便乗した、 不審な電話や住宅修理トラブルにご注意!



平成28年熊本地震で被災された皆様には、心よりお見舞い申し上げます。

地震などの大きな災害が発生すると、被災地を応援する気持ちとともに、人々が災害を強く意識し、不安を覚えるようになるため、それにつけこむトラブルが増加します。

例えばこんな事例が…

- ◆ 公的機関や福祉団体、ボランティアを名乗る団体などから、義援金を求める電話やメールがあったが、信用できるか?
- ◆ 業者から「地震があったので、屋根工事から5年以上点検していない家を訪問している」と言われ、不安になり、高額な屋根工事の契約を結んだが、解約したい。

震災の義援金
3万円を…



アドバイス

- ◆ 公的機関が、各家庭に電話やメール等で直接義援金を求めることは考えられません。募っている団体等の活動状況や用途をよく確認し、納得したうえで寄付しましょう。
- ◆ 住宅修理などの工事を行う場合は、複数の業者から見積もりを取り、周囲にも相談するなどして、本当に必要な契約か慎重に判断しましょう。訪問販売や電話勧誘の場合は、「クーリング・オフ」制度が使えます。

消費者トラブルで困ったとき、迷ったときは、身近な消費生活センターへご相談を。

消費者ホットライン

(局番なし)

188 番へ!

平成28年
12月から

洗濯表示が変わります 衣類を知って、洗濯上手に！

平成28年12月1日から衣類等の繊維製品の洗濯表示が国際規格と同一になり、記号の種類が22種類から41種類に増えます。これにより、繊維製品の取扱いに関して、よりきめ細かい情報が提供されるようになります。

新しい洗濯表示は、5つの基本記号に線「—」や点「・」などの付加記号や数字等を組み合わせることで表示されます。



新しい表示を覚えて
大切な衣類を正しく
取り扱しましょう。

〈5つの基本記号〉 + 〈付加記号〉

洗濯

漂白

乾燥

アイロン

クリーニング

強さ

線なし 通常
— 弱い
== 非常に弱い

温度

・ 低い
↓
・・ 高い

禁止



〈表示例〉

液温は40℃を限度とし、洗濯機で弱い洗濯ができる

塩素系及び酸素系漂白剤の使用ができない

日陰のつり干し乾燥がよい

底面温度200℃を限度としてアイロン仕上げができる

石油系溶剤によるドライクリーニングができる

くわしくは、右記のQRコードを読み込んでいただくか、下記ホームページをご覧ください。

【60秒解説】50年ぶりに新しくなる洗濯表示

<http://www.meti.go.jp/main/60sec/2016/20160804001.html>



相談は
こちら

身近な相談窓口につながります

消費者ホットライン



局番なし

イヤヤ! 泣き寝入り!

188番



県消費生活課
ホームページは

かながわの消費生活

検索

<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f100548/>

