

# 「あれ?そんなはずはないのに」と思ったら

## すぐに消費生活センターへ相談してください

新型コロナウイルスの影響を受け、日常が一変した令和2年。

自宅で過ごす機会が増えたことで、多様化・巧妙化するインターネット関連の消費者トラブルに巻き込まれるケースも増えています。

消費生活センターでは、消費生活相談員が皆さんからの相談に応じています。困ったときは一人で悩まず、消費生活センターに相談してください。

### 相談するには

消費生活センター（市役所第2別館1階）

商品・サービスなどの消費生活に関する  
ことについて、専門の消費生活相談員が  
相談に応じています。相談は来庁でも電話  
でも受け付けています。

【相談時間】 午前9時～正午・午後1時～4時

【休館日】 土曜・日曜日、祝日

【連絡先】 ☎485-0559

### スマホ関連のトラブルが増加中

国民生活センターによると、2019年度の「通信販売」に関する相談は、32.8%を占め、販売購入形態別で最も多くなっています。2013年度以降、右肩上がりに増加を続ける理由として、スマートフォンの急激な普及から、これに関連したトラブルが増えています。

今後もデジタル化が進む中で、賢い消費者となるために注意すべき点を紹介します。

### こんな相談があります

■「お試し」のつもりが定期購入「健康に良い」「ダイエット効果あり」とうたう健康食品などの広告を見て、通常価格より安い価格で購入したら、複数回の購入条件の定期購入契



約だったというトラブルが増えています。「お試し」や「1回だけ」のつもりが、再度注文した覚えがないのに2回目が届いたり、途中で解約ができなかったりするなどという事例が多くあります。

契約内容の文字が小さかったり、何度も画面をスクロールしないとサイト全体が見られなかったりする場合は注意が必要です。

- 一トラブルに遭わないための注意一
- ◆通信販売にクーリング・オフ制度の適用はありません。定期購入ではないか? 総額はいくら? など利用規約を確認しましょう。
  - ◆注文後に契約条件が変更される場合があるので、サイトの画面を印刷するなど、事業者とのやり取りの記録を残しておきましょう。
  - フリマアプリを利用して 自粛生活の中で断捨離を始めた人や終活を目的とした高齢者

のフリマアプリ利用が増えています。

購入者からの「偽物が届いたのに返品に応じてもらえない」や「壊れた商品が届いた」などの相談だけでなく、出品者からの「商品を送ったのに代金が支払われない」などの相談も寄せられています。

#### 一トラブルに遭わないための注意一

- ◆個人間売買なので、基本的に当事者間で解決を図る必要がある点を理解してご利用を。
- ◆運営会社が、取引の安全性を確保するために設けているルールを必ず守りましょう。
- ◆商品は追跡可能な配送方法を選びましょう。
- 慌てて業者を呼んだら トイレの詰まりや蛇口の水漏れなど、突然発生する困った出来事。インターネット検索やポストに入っていたチラシで見つけた業者に慌てて連絡し、解決を急ぐあまりトラブルになる事例が後を絶ちません。

「作業が雑ですさん」「見積もりのつもりで業者を呼んだのに、その場で高額な契約を急かされた」などのトラブルが多く見られます。



▲消費者庁イラスト集より

#### 一トラブルに遭わないための注意一

- ◆その場ですぐに契約しないで、必ず複数の事業者に見積もりを取って、工事内容・価格・キャンセル料などを確認・検討する。
- ◆サービス内容や料金に納得できない場合は、いったん冷静になり、きっぱりと契約を断る。

### 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

民法改正により、2022年4月から18歳が成年年齢になります。これまで20歳未満は、経

験や知識の不足・判断力が未熟なことなどの理由から保護されていました。成年に達すると、親の同意がなくても自分の意志でさまざまな契約ができるようになります。例えば、クレジットカードやローン、携帯電話の契約などが18歳からできるようになります。一方で飲酒や喫煙、公営ギャンブルなどの年齢制限はこれまでと変わらず20歳です。

過去の事例から、未成年者が20歳の誕生日を迎えた途端、契約に関わるさまざまな被害に遭うケースが全国的に増えることを考えると、2022年4月以降、悪質業者の標的は18歳に変わるのではないかと懸念されています。

消費者トラブルに遭わないために、未成年のうちから、契約に関する知識を学び、大人として生きていく力を身につけましょう。

消費者庁の「消費者教育ポータルサイト」では、消費者教育に関する情報を紹介しています。右のコードからも見られます。



### 消費者ホットライン188(いやや!)で最寄りの相談窓口をご案内

消費者トラブルで困ったときは一人で悩まずに、全国どこからでもつながる局番なしの3桁の消費者ホットライン188(いやや!)をご利用ください。音声ガイダンスに従って、自宅の郵便番号を入力すると、お近くの相談窓口をご案内します。土曜・日曜日、祝日も、年末年始を除いて、原則毎日利用できます。



消費者ホットライン188  
イメージキャラクターいややん

### 災害に備えて家具や家電を固定しましょう

阪神・淡路大震災では、亡くなった人のうち約8割の人が、圧死・窒息死だったと言われています。また、多くの人が家具などの転倒・落下、ガラスの破片だけがををしています。日ごろから次の対策を行ってください。

- ① 金具やつっぱり棒で家具を固定する、② 上下2段に分かれている家具は連結する、③ キャスターは固定する、④ つり下げ照明は揺れないようにワイヤーなどで固定する、⑤ 揺れで扉が開かないように金具で留める

外出先で地震などが発生した場合、まずは自分の身の安全を確保しましょう。交通機関がマヒしている可能性もあるので、むやみに帰宅しようとせず、交通状況や被害状況を確認し、職場や学校などにとどまり、情報を収集するなど適切な行動を心掛けましょう。

状況が落ち着き、徒歩で帰るときは、下の表示のある災害時帰宅支援ステーションで、水やトイレなどの支援を受けられます。日ごろから帰路や支援ステーションの場所を確認しておきましょう。

(危機管理課 421-6716・消防本部 警防課 459-7804)

八千代台支所とパスポートセンターは2月17日(水)に臨時休業します

ユアエルム八千代台店内に開所した八千代台支所とパスポートセンターは、年2回の同店休日に合わせて、今年も、2月17日(水)と9月8日(水)に臨時休業となります。

▼問い合わせ 八千代台支所 ☎(485)6081・パスポートセンター ☎(485)5801



▲コンビニエンスストアなど ▲ガソリンスタンド