

# まもろうネットニュース第11号

～登別市消費者被害防止ネットワークニュース～

発行日：令和元年7月25日

発行：登別市消費者被害防止ネットワーク

【事務局】登別市消費生活センター（85-3491）

## ◆平成30年度 登別市消費生活センター相談報告◆

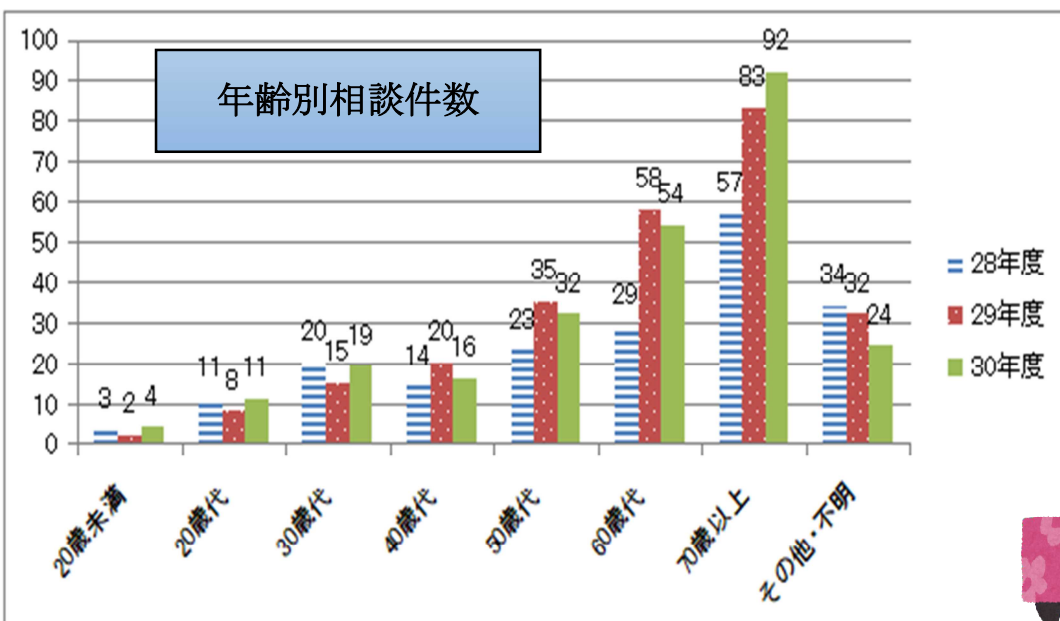
登別市消費生活センターでは、平成30年度事業報告書を作成しました。平成30年度の相談件数は252件で、昨年度の253件と比べてほぼ横ばいとなりました。しかしながら平成28年度の191件と比較すると、依然として高い数値であることがわかります。

平成30年度の相談の特徴として、インターネット通信サービスの光回線契約の相談が平成29年度の48件と比べ、62件と増加し、架空請求のハガキや封書についての相談は84件と、依然として多数寄せられました。年齢別で見ると、高齢者支援員からの相談が増加したことにより、70歳以上の相談件数が増加しました。

また、登別市消費者被害防止ネットワークの各機関との連携対応や情報提供は19件ありました。消費生活センターへ相談や情報提供をしていただくことにより、消費者被害を未然に防ぐことにつながりますので、これからも「見守り」「気づき」を大切に、地域一体での見守り活動のご協力をよろしくお願いします！

### 【地域包括支援センターから実際にあった通報事例】

認知症の独居高齢者宅で、ヘルパーが高価そうな健康食品を見つけた。確認すると配置薬事業者から購入しており、開封したが飲用していないものが多数あり解約させたい。  
→相談員から事業者に連絡し相談者の状況を説明した結果、開封済みや一部消費した商品も含め、代金が返金された。



## 消費生活センターに寄せられた相談事例

**Q**: お試しのつもりが定期購入に・・・2回目以降も払わなければならないの？

1ヶ月前、インターネットで健康食品がお試し価格 500 円との広告を見た。「定期購入」の表示がないことを確認して注文した。ところが数日前、同じ商品が送られてきて、商品代金 4000 円の振込用紙が同封されていた。お試しで 1 回限りの注文をただけで定期購入契約をしたつもりはない。2 回目に届いた商品は返品し、代金は払いたくない。(50代 女性)



**A**: インターネットなどを利用して商品を購入する通信販売は、特定商取引法で広告規制があり、事業者の名称や住所、電話番号、商品の価格、返品の可否や返品できる場合の条件などを消費者に分かりやすく表示するよう求められています。

また、商品の購入が2回以上継続する、いわゆる定期購入契約の場合には、申込画面や確認画面上に定期購入である旨と金額、商品引き渡しの回数、商品代金の総額等の条件を記載しなければなりません。

当センターで相談を受け付けた時点での広告を確認したところ、定期購入である旨の表示はありましたが、ほかの文字と比較して小さく、分かりやすい表示ではありませんでした。相談者にも確認をしましたが、申し込みをした際の広告には定期購入の表示はなかったと思うとのことでした。

当センターから事業者に連絡したところ、「広告には定期購入であることと、発送予定日の 10 日前までに申し出ると解約ができることを表示している。すでに発送した商品の返品は受け付けない」との回答でした。

相談者の主張と広告の表示が分かりにくいなどの問題点を当センターから事業者に伝えて交渉したところ、事業者から「定期購入だと分からなかったと主張するのであれば、今回は返品を受け入れる。送料は自己負担で、宅配便などで返品してほしい」と提案があり、相談者はこれに応じて返品をしました。

**商品を注文する際には、申し込みの最終画面で定期購入が条件となっていないか、条件となっている場合はその期間や支払うこととなる総額などの契約内容についてしっかり確認しましょう。また、解約や返品ができる場合の条件や事業者への連絡方法もよく確認し、申し込みの最終画面を印刷したり、スクリーンショットを保存したりすることで、契約内容を記録しておくといよいでしょう。**

## ?? 固定電話の切り替え工事は必要??



「2024年に固定電話の設備が切り替わることに伴い、古い回線を新しい回線に交換する工事に伺います」



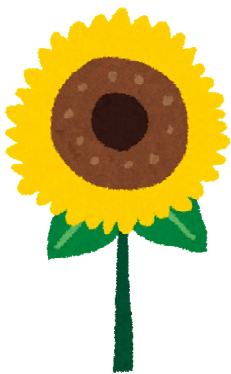
「現在ご利用中の固定電話は使えなくなるので、デジタル電話への切替工事が必要になります」

といった内容の電話がかかってきたことはありませんか？

しかし、**2024年に切り替わるのはあくまでもNTTの局内設備だけ**ですので、**切り替えに伴う固定電話の工事・手続き等は必要ありません。**

NTT東日本では「設備切替に際して、お客さま宅内の電話機の交換や回線の切替工事は必要ありません」と明言しており、固定電話の設備切り替えに便乗した虚偽の情報に基づく悪質な販売行為への注意喚起を行っています。この他にも、「電話代が安くなる」とうたって光回線を勧誘されたが月額料金が上がったという相談が増えていますので、通信の契約は慎重に行いましょう。

## ◇消費生活センターについて◇



消費生活センターは登別市役所1階2番窓口の市民サービスグループ内にあります。相談は平日の午前9時から午後5時30分まで受け付けており、電話や来庁での相談対応を行っています。

消費生活に関するトラブルは、年々巧妙化し、被害額も大きく、より深刻化しています。どこに相談してよいか分からないとき、契約や取引に関するトラブル、製品事故、多重債務などを窓口で受け付けております。

また、相談者のプライバシーの保護や相談しやすい環境に努めるとともに、高齢者や障がいをお持ちの方には、訪問対応も行っておりますので、お気軽にご相談ください。



▶登別市消費生活センター：☎85-3491

(消費者庁イラスト集より)





# 自転車に乗るときは必ずヘルメットを!

## 事例

自転車で坂道を下りている際、ブレーキがかからなくなり、コンクリートの側溝に頭から転落した。前頭部に長さ10センチの深い傷を負い、歯が3本折れ、手の関節を骨折した。ヘルメットはかぶっていなかった。  
(当事者:8歳 女兒)



©Kurosaki Gen

## ひとことアドバイス

- 子どもがヘルメットをかぶらずに自転車に乗っていて転倒し、頭部などを打つ事故が報告されています。
- 警察庁によると、自転車乗車中の交通事故での死傷者に占める死者の割合は、ヘルメットをかぶっていないときは、かぶっているときに比べて3.3倍高くなり、頭部の損傷が重大な事故につながりやすいことが分かります。
- ヘルメットは、万が一の事故の際に子どもの頭を守るのに有効です。子どもが自転車に乗るとき、乗せるときには、必ずヘルメットをかぶらせましょう。
- 自転車の不具合も事故につながります。定期的に保護者などが自転車を点検しましょう。お店などで整備することも事故の予防に大切です。



さばーとくん