

消費生活センター 相談概要

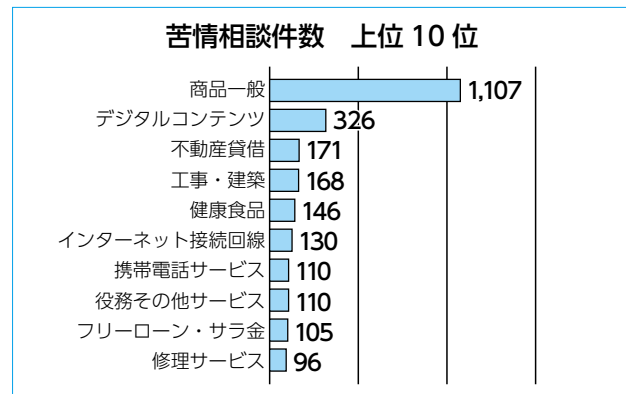
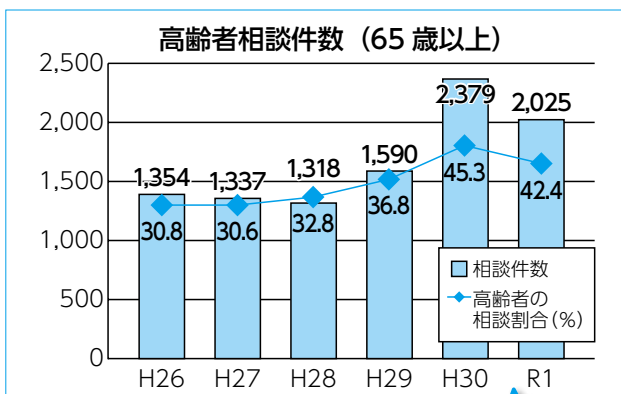
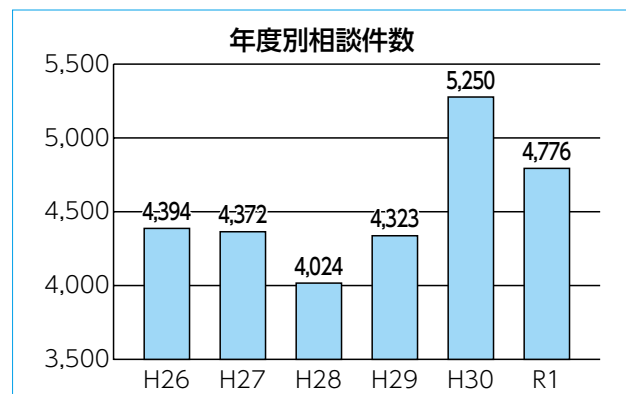
船橋市消費生活センター

場 所： JR船橋駅南口フェイスビル5階
電 話： 047-423-3006
F A X： 047-423-3040
相談受付： 月～金曜日 第2・4土曜日
(祝日・年末年始は休み)
午前9時～午後4時

消費生活センターでは、契約に関する苦情や問い合わせに対し、情報提供やトラブルの解決のお手伝いをしています。

昨年度の消費生活センターに寄せられた相談件数は4,776件で、相談内容の最多は商品一般に関するもので、多くは架空請求ハガキの相談です。その次に多かった相談はデジタルコンテンツ*に関するものでした。この2つで、相談全体の3割を占めています。困った時には、消費生活センターに相談して下さい。

*デジタルコンテンツとはアダルトサイト、副業サイト、オンラインゲームなどの携帯電話やパソコンのインターネットを通じて提供されるサービスで、他に迷惑メールによる架空請求も含まれます。



高齢者の消費者トラブル

昨年度相談件数の42.4%を高齢者(65歳以上)が占め、前年度に引き続き、架空請求ハガキ・架空請求メールに関する相談が多く寄せられました。他に健康食品の購入、火災保険を使った家の修理の勧誘などの点検商法、様々な投資の勧誘や光回線の電話勧誘の相談もありました。

最近では、新型コロナウイルス関連のトラブルや給付金詐欺等の相談もあります。情報収集をしてトラブルを防ぎましょう。

まちづくり出前講座

消費生活相談員が講師としてあなたの地域・町会・サークルに出向きます。

- 社会教育課 (047-436-2895) で受付しています。
 - 消費者講座Ⅰ…幼児・小学生・保護者向け (やくそくやきまりごと、ネットトラブルなど)
 - 消費者講座Ⅱ…中・高校生・若者向け (契約の仕組み、さまざまなトラブルにあわないためになど)
 - 消費者講座Ⅲ…成人・高齢者向け (悪質商法、契約トラブルとその対処法など)

弁護士による多重債務専門相談

- 消費生活センター (047-423-3006) で予約の受付をしています。相談は無料です。
【日時】 第2・4土曜日 午前10時～午後4時 (祝日は休み)
*消費生活相談員による事前相談を受けてください。

くらしの情報 ふなばし

No.176

令和2年(2020年)7月15日発行
船橋市消費生活センター
船橋市本町1-3-1
JR船橋駅南口フェイスビル5階
TEL 047-423-3006

通信販売 ~賢く利用して 楽しいくらしを~

インターネット通販、テレビショッピングなど、「通信販売」の利用者が増えています。これに伴い、「返品・交換できない」「業者の連絡先がわからない」「定期購入と知らなかった」「お金だけ払って商品が届かない」など様々なトラブルの相談が消費生活センターに寄せられています。

通信販売の特徴とルールを知って、安心してショッピングを楽しみましょう。

目次

- 通信販売 …… 1~2
- 相談窓口から …… 3
- 令和元年度消費生活センター相談概要 …… 4

通信販売の法律

通信販売は商品を手にとってみるできないため、「特定商取引に関する法律」により、購入時に必要な情報が広告から得られるよう、表示が義務付けられています。インターネット通販、カタログ、テレビショッピング、新聞広告など全ての通信販売に共通のルールです。



商品名：カッコイイスニーカー
標準価格：19,800円
セール価格：1,980円(税込)

購入する **必ず確認
しましょう!**

会社概要 **特定商取引に関する法律に基づく表示**

- 販売業者名
- 運営責任者
- 所在地、連絡先
- 商品代金以外に必要な料金
- 不良品の対応
- お届け時期
- お支払方法
- 返品・交換について
- 返金について

ここが大切

通信販売にクーリング・オフ制度はありません!

- 返品・交換ができるか、できる場合の条件等を、購入前に必ず確認しましょう。
- 注文と違うものが届いた、不良品だったといった場合は、返品不可と表示があっても修理・交換を求めることができます。すぐに販売業者へ連絡しましょう。
- 連絡なしに返品や受取拒否をすることはルール違反で、トラブルの原因になります。



商品が届かない！詐欺サイトのチェックポイント

- 不自然な日本語
- 価格が安過ぎる
- 住所の記載がない
- 実在しない住所
- 電話番号がなく、メールアドレスだけ
- 支払方法が銀行振込やコンビニ払いなどの「前払い」

★相手と連絡が取れない場合、お金を取り戻すことは困難です！

注文は有効に完了しました…？

注意!!



定期購入は途中でやめられない！

SNSの広告でダイエットサプリが「お試し価格100円」だったので購入した。翌月また届いたので業者に問い合わせたら、2回目からは6千円で5回購入することが条件と分かった。

- スマートフォンは小さな画面に多くの情報が盛り込まれています。
- 契約内容など、大事なことが小さい字で書かれていることもありますので、よく確認しましょう。



「安心の解約・返金保証」と書いてあるのに、いつも電話が混んでいてつながらない。連絡できないまま次の商品が届いてしまった。

- 定期購入を解約しようと電話をしても、混んでいてつながらない、という相談が多く寄せられています。
- 解約・返金保証には条件もあるので、購入前に確認が必要です。

テレビショッピングで「今なら半額！」と宣伝していた青汁を注文しようと電話したら、オペレータから「〇〇なら無料です」と言われたがよく理解できなかった。「定期購入なら初回は無料になる」という意味だったと後で知った。

電話で注文するときには、注文日時、話した内容と担当者名をメモしておきましょう。「早口で説明され、よくわからなかった」といったトラブルがありますので、注文前によく確認しましょう。



無料、お試し、返金保証…は気をつけて！

～インターネット通販で～ クレジットカードを安全に利用するために

SSL (エスエスエル) (情報暗号化システム)

通販サイト内で入力したカード番号やパスワード等の情報を暗号化して送信することで、大切な情報が盗み見られることを防ぐセキュリティ技術です。安全を示す「鍵」のマークと、httpに「s」が付いたURLが目印です。

 <https://www>
安全の「S」



3Dセキュア (スリーディセキュア) (本人認証システム)

クレジットカード決済時に、通販サイト内でカード番号等の入力した後、カード発行会社の本人認証サイトが表示され、事前に登録したID・パスワードを入力して本人確認をします。より安全なセキュリティシステムですが、カード会社への事前登録が必要です。また、対応していないカード会社、通販サイトもあります。



その話、信じて大丈夫？

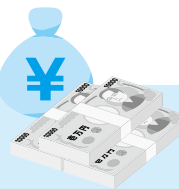


相談窓口
から

事例1

高額収入も夢ではない？

SNSの動画で「毎月30万円の収入保証」とあり、メルマガに登録した。「カリスマ投資家がFXで利益を上げる方法を指南する。絶対に毎月30万円は稼げる。限定20名」と何度も動画が届き、簡単にできると思って申込み、指定の個人口座に80万円を振り込んだ。配信されたマニュアルを見ても、稼げる内容とは思えない。SNSで連絡したが、返信がない。契約書などはなく、会社名や住所も分からない。



センターから

- 簡単に収入が得られるなどの、うまい話はありません。具体的な仕組みの説明がなかったり、内容が理解できないときは、契約をやめましょう。
- 契約した相手がわからないと交渉はできません。警察に相談するとともに、振り込んだ銀行にも情報提供してください。

事例2

報酬が受け取れない

SNSで、「悩みの相談に乗ると報酬を得られる」という在宅ワークを見つけた。何度か悩みを聞いた後「報酬50万円を渡したい」と言われた。振込口座の登録にポイントが必要で、コンビニで購入した電子マネーでポイント代を支払った。エラーが続いて登録ができず、何度もポイント代を支払ったが、報酬は受け取れない。だまされたと思うので、返金してほしい。



センターから

- 在宅ワークをうたいながら、巧みに出会い系サイトに誘導し、登録料などを支払わせるトラブルです。
- 電子マネーの控えが残っていれば、電子マネー発行会社を通じてサイトと交渉できる場合もあります。消費生活センターに相談して下さい。

事例3

「新品同様」？

フリマアプリで、ほしかったスニーカーが「ほとんど未使用。新品同様9800円」と出ていたので購入した。靴が届いて受取評価をしたが、開封したら履き古された靴だった。出品者に抗議したが返品に応じない。アプリ運営会社は、「出品者と話し合うように」と言うだけで間に入らない。



センターから

- フリマアプリのサービスは個人間取引です。トラブルに遭っても、事例のようなケースではアプリ運営会社に当事者間で解決するよう言われます。
- 事前に、フリマサービスの規約や取引相手の評価等を確認しましょう。