

みやこ

京・くらしの安心安全情報 第98号

(平成30年4月)

京都市消費生活総合センター

～ 目次 ～

銀行窓口での保険契約 (2面)

「お試し」のつもりが「定期購入」に!?(3面)

窓やベランダからの転落事故 (4面)

フリマサービスのトラブルが急増中!

インターネットを利用して個人同士で取引を行うフリーマーケットサービスが人気ですが、同時にトラブルも急増しているため、国民生活センターが注意を呼びかけています。**個人同士の売買は消費者保護に関する法律が適用されません。消費生活総合センターにご相談いただいた場合でも、当センターは相手に交渉することができませんので、ご自身で交渉していただくことになります。**相談の多いトラブルとアドバイスを以下のとおりまとめましたので、参考にしてください。

事例

- フリーマーケットのサイトを利用して、洋服を出品し、購入者に商品を発送した。ところが、購入者から「商品が届かない。」と苦情を受けた。配送業者に直接確認したところ「購入者のポストに投函した。」と言われた。現在も購入者から商品発送を求める連絡があり、困っている。



消費者庁イラスト集から

- フリーマーケットのアプリで、「新生児から使える」と説明があったチャイルドシートを購入した。しかし、届いてみたら、使用するには付属品が必要だった。出品者に連絡したところ、「付属品はなしと記載するのを忘れていました。」と謝罪してはくれたものの、「返品・返金は受けない。」と言われてしまった。こちらとしては、異なる説明を受けていたため、返金してほしい。

アドバイス

- フリマサービスでトラブルが起こった場合、利用規約では**当事者間で解決を図る**とされている点を理解したうえで、利用するようにしましょう。
- トラブルを防ぐために、**購入前に疑問点を出品者に質問して解消しておくこと、購入者に商品を発送するときは追跡が可能な方法を取ることを心がけ**ましょう。

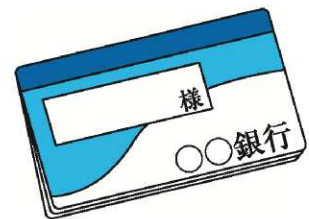


預金ではありません！ 銀行窓口での保険契約

保険商品が銀行の窓口で販売されるようになってから10年が経過しました。この間、様々な相談事例が寄せられてきましたので、あらためて注意点を以下のとおり情報提供します。

事例

- 銀行から電話があったため、定期預金の満期の案内だと思って店頭に行ったところ、「良い商品がある。」と言われた。「年に数万円が入ってくる。」と言われ、契約した。しかし後日、証券が手元に届き、そこで初めて生命保険に加入していることが分かった。生命保険という説明は聞いておらず、保険に入るつもりもなかったもので、解約したい。
- 定期預金が満期になったため、手続きしようと銀行へ行ったら、窓口で「相続税対策になる。」とセールスされた。よく理解はできなかったが、相続税対策になるならと思い、契約した。しかし先日、「運用状況のお知らせ」が届いたことで、外貨建ての保険だと知った。銀行が保険の勧誘をするとは思っていなかったもので、元本保証の定期積立のつもりだったが、実際には元本が減ってしまっていた。元に戻してほしい。



消費者庁イラスト集から

アドバイス

- **銀行で販売されているもののすべてが、預金とは限りません。**
- 契約前に必ず、保険のリスクや契約期間、保険金等の受取時期や受取方法を確認しましょう。また、保険の契約は高額になりやすいものですので、契約時は**1人で判断せずに、内容が理解できなければ契約はやめましょう。**
- 保険商品は**中途解約すると、元本割れすることがあります。**今後お金を使う予定があるか、万一のときにすぐに使える余裕資金があるかなどを踏まえて、本当に必要な契約であるかを慎重に検討しましょう。
- 契約直後であれば、**クーリング・オフ**ができる可能性があります。ただし、外貨建ての保険の場合、クーリング・オフをしても損失が出る場合があります。



**トラブルになったときは京都市消費生活総合センター
(☎256-0800) までご相談ください！**



「お試し」のつもりが「定期購入」に!?

インターネット通販の定期購入に関するご相談が、依然として多く寄せられています。広告の非常に安い金額に釣られて気軽に購入しがちですが、購入前には契約内容をしっかり確認して、慎重に検討してください。

事例

- スマートフォンからダイエット食品を注文した。100円のお試しだと思って申し込んだが、先日、また同じ商品が届き、そこで初めて定期購入だったと気づいた。解約の電話をしているが、いつも話し中で全くつながらず、困っている。
- インターネット通販でサプリメントを注文した。500円のお試しを購入したつもりだったが、届いた商品に同封されていた納品書に「4回の定期購入コース」と書かれていた。驚いて電話をし、「解約したい。」と言ったところ、「初回の500円は、4回継続して購入することが条件となっている。解約するのであれば、500円と定価との差額を支払うように。」と言われてしまった。



アドバイス

- **購入前に、定期購入が条件となっていないか、契約内容をしっかり確認しましょう。**
- 通信販売にはクーリング・オフはありません。必ず**購入する前に、解約や返品にあたっての条件を確認しましょう。**
- インターネットからの注文の場合、注文内容確認メールが届きますので、内容をよく確認したうえで保存しておきましょう。
- 2回目以降の商品が届いたとき、**定期購入のつもりではないからといって、自分で勝手に受取拒否してはいけません。**
- 解約の申し入れのために電話やメールをした場合、**いつ電話を掛けたか、どのようなことを伝えたかなどの記録を残しておきましょう。**相手と解約交渉をするときに、重要なことがあります。



困ったときは**京都市消費生活総合センター**まで
☎256-0800 (相談受付時間：月～金 午前9時～午後5時)

窓やベランダからの転落事故に

ご注意!

1～3歳の子どもの自宅などの窓やベランダから転落する事故について、消費者庁から注意喚起が出ています。窓を開けたり、ベランダに出る機会が増えたりする春から夏にかけて多く見られる事故ですので、ご注意ください!

アドバイス

- ① 空いている窓やベランダの出入口に、**子どもを1人で近寄らせ**ないようにしましょう。また、理解できる年齢の子どもには、転落の危険性を分かりやすく説明しましょう。
- ② 窓やベランダの出入口の子どもの手が届かないところに**補助錠**や**ストッパー**を付けて、子どもが1人で開けられないようにしておくことも効果的です。
- ③ **窓やベランダの手すりの近くには家具などを置かない**ようにしましょう。手すりの近くに、棚やエアコンの室外機のような家具が置いてあると、それを足がかりにして手すりを乗り越えてしまうことがあります。
- ④ **窓やベランダの手すり、網戸等が劣化していないか点検**しましょう。手すりがかたついたり、網戸が外れやすくなっていたりすると、事故の原因となる可能性があります。



消費者庁イラスト集から

【編集後記】今回取り上げた「銀行窓口での保険契約」は、実は私が以前にやっていた仕事だったため、気になって取り上げてみました。保険は形のない商品であるため、きちんと説明したつもりでも、相手にうまく伝わっていないことが多く、説明が難しかったのを覚えています。売る側としてはノルマがありますので、セールスに一生懸命になりがちですが、消費者のみなさまには、内容を十分に理解できたもの、本当に自分に必要なものだけを契約していただきたいと思います。そしてこのことは、保険の契約だけでなく、すべての契約に言えることですので、心に留めておいてください。

悪質商法、買い物、契約に関する困りごとがあれば気軽にご相談ください。

京都市消費生活総合センター ☎256-0800 (消費生活相談専用)

☎256-3160 (多重債務相談専用)

相談受付時間 月～金(祝休日を除く。)午前9時～午後5時

京都市中京区烏丸御池東南角 アーバネックス御池ビル西館4階

ホームページ <http://kyoto-soudan.jp/>

ツイッターアカウント @kyoto_soudan

*土・日・祝日(年末年始を除く)の緊急時のご相談は、

土日祝日電話相談 ☎257-9002 午前10時～午後4時(電話相談のみ)



この印刷物が不要になれば
「雑がみ」として古紙回収等へ!



平成30年4月発行 京都市文化市民局くらし安全推進部消費生活総合センター

京都市印刷物 第304061号