

みやこ
京・くらしの安心安全情報 第112号

(令和2年8月)

京都市消費生活総合センター

～ 目 次 ～

お試し?モニター?安いと思ったら実は…定期購入! (2面)

令和元年度の消費生活相談の状況をまとめました! (3面)

使い捨てプラスチックごみを減らしましょう (4面)

消費者庁主催 京(みやこ)・くらしのサポーターが

「ベスト消費者サポーター章」を受章されました!

消費者庁では、消費者利益の擁護・増進のために各方面で活躍されている方々を表彰する制度として、「消費者支援功労者表彰」を実施しています。

この度、京(みやこ)・くらしのサポーター(※)として御活躍されている藤井秀子氏が、消費者支援活動に極めて功績があった消費者支援功労者として「ベスト消費者サポーター章」を受章されました。

6月24日に、表彰伝達式を行い、消費者庁長官に代わり、京都市文化市民局長から書状と記念品をお渡ししました。

ふじい ひでこ
藤井 秀子 氏

- ・「京(みやこ)・くらしのサポーター」の一員として、「区民ふれあいまつり」等のイベントにおいて消費者啓発に取り組みられるとともに、「京都市消費生活審議会」や「京都市社会福祉審議会」の委員も務めるなど、本市消費生活行政の推進に貢献いただいています。
- ・さらに、これまで京都市地域支え合いボランティアや認知症あんしんサポートリーダーとして、福祉に関する相談・援助活動に携わるとともに、地域福祉のネットワークづくりに貢献されるなど、消費者被害の未然防止に尽力されています。

※消費者トラブルを未然に防ぐため、京都市消費生活総合センターと協働して、各区のふれあいまつりや出前講座などの啓発事業に御参加いただくなどの啓発活動を担っていただくボランティア



〈写真左〉左から、別府文化市民局長、藤井秀子氏、並川くらし安全推進部長、喜多村消費生活センター長

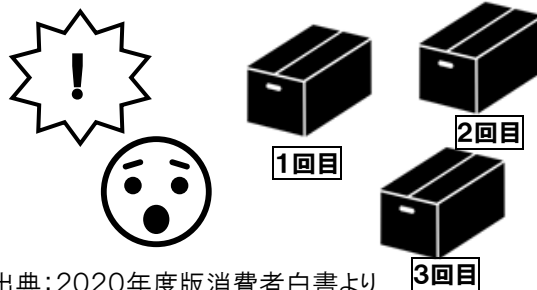
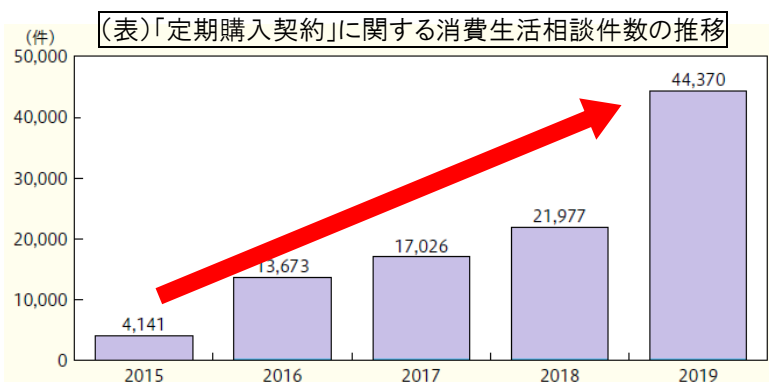
お試し？モニター？安いと思ったら実は…定期購入！

契約内容をしっかり確認しましょう

近頃はお家にいる時間が増え、インターネットの様々なウェブサイトや、動画を眺める時間が増えた方も多いのではないのでしょうか。

京都市消費生活総合センターには、インターネットSNSの広告を見て、定期購入が条件であることを認識しないまま商品を注文してしまったり、思うように解約できないなどの相談が多く寄せられています。

本年6月9日に閣議決定された2020年版の消費者白書では、昨年の1年間で全国の消費生活センターに寄せられた「定期購入契約」に関する相談は**44,370件と過去最多**となっており、2015年の4,141件と比べて**10倍以上**と、大幅に増加しています。



出典:2020年度版消費者白書より

相談事例

- ◆ インターネット広告を見て、安いと思って購入したが、届いた商品に同封されていた請求書を確認すると、4回の定期購入であることが分かった。2回目以降は不要であるのでクーリング・オフしたい。
- ◆ 500円の期間限定お試し価格と宣伝されていたので、焦って画面をよく読まずに商品を購入したら、2回目以降4,980円、4回以上の定期購入が解約条件となっていた。合計で15,440円も支払えないので、解約したい。
- ◆ 「定期購入だが、いつでも解約可能」と書いてあったので購入したが、解約したくて記載の電話番号に電話をしても、ずっと話し中でつながらず、解約できない。

アドバイス

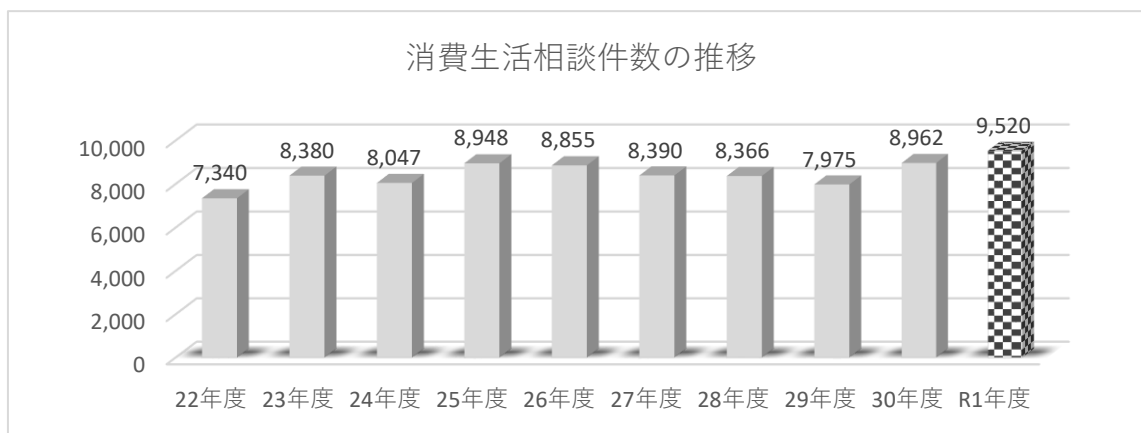
- ◆ こうした相談は、契約内容の表示が不十分なSNS上のアフィリエイト広告や動画広告をきっかけに注文に至っているケースが多く見られます。
- ◆ インターネットの通信販売には、法律に基づくクーリング・オフの適用はありません。通信販売では、広告に記載された条件での契約となりますので、申し込む前に、必ず購入金額などの契約内容や解約条件について、しっかりと確認するようにしてください。また、後でも契約内容を確認できるよう、広告や申込画面を保存しておいてください。
- ◆ 事業者につながらない場合は、時間帯を変えて電話をし、連絡を試みてください。また、連絡した証拠として、電話した日時を記録しておいてください。メールやハガキでの通知も有効です。
- ◆ 事業者から届いた定期購入商品の受取を拒否したり、事業者からの連絡を無視するだけでは、契約を解除したことはありません。お困りの際は、お早目に消費生活総合センター ☎256-0800まで御連絡ください。

(※) ウェブサイトに設置され、消費者に対して商品等を宣伝・誘引し、その成果に応じて成功報酬が支払われる形態の広告。

令和元年度の消費生活相談の状況をまとめました!

京都市消費生活総合センターでは、毎年、皆さまからお寄せいただいた消費生活相談の概要を取りまとめ、ホームページや各種媒体などを通して、お知らせしています。

令和元年度の当センターにおける消費生活相談件数は9,520件で、前年度8,962件と比較すると、558件(6.2%)増加し、過去10年で最多の相談件数となりました。



■年齢別相談件数と構成比の推移

年齢別の推移を見ると、60歳以上の方からの相談が減少し、若年層からの相談が増加しています。

(単位：件数)

| | 20歳未満 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳代 | 80歳以上 | 不明 | 合計 |
|------|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 29年度 | 161 | 776 | 820 | 1,162 | 1,295 | 1,264 | 1,093 | 675 | 729 | 7,975 |
| 30年度 | 181 | 807 | 840 | 1,291 | 1,381 | 1,511 | 1,361 | 712 | 878 | 8,962 |
| 01年度 | 264 | 1,025 | 970 | 1,431 | 1,493 | 1,270 | 1,354 | 695 | 1,018 | 9,520 |

平成30年度から令和元年度の増加件数と増加率

| | | | | | | | | | | |
|------|-------|-------|-------|-------|------|--------|-------|-------|-------|------|
| 増加件数 | 83 | 218 | 130 | 140 | 112 | -241 | -7 | -17 | 140 | 558 |
| 増減率 | 45.9% | 27.0% | 15.5% | 10.8% | 8.1% | -15.9% | -0.5% | -2.4% | 15.9% | 6.2% |

増
減

■令和元年度の特徴

1. 身に覚えのない架空請求はがきの相談は減少！ただし収束の兆しは見えず

188件(H29年度) ⇨ 542件(H30年度) ⇨ 198件(R1年度)

架空請求はがきに関する相談は、平成29年度及び30年度に連続で急増しましたが、令和元年度においては減少しました。しかしながら、依然として多数の相談が寄せられており、引き続き注意を要します。

2. 電力小売自由化に関する相談が増加！

77件(H29年度) ⇨ 90件(H30年度) ⇨ 236件(R1年度)

平成28年度に電力小売の全面自由化が始まって以降、相談は増加しています。

3. 新型コロナウイルスの感染拡大に関連した相談が増加！

新型コロナウイルス感染症の拡大の影響による相談が1月下旬から寄せられるようになり、令和元年度末には162件に達しました。主な相談内容は、マスクや消毒液などの保健衛生品の不足や、旅行やスポーツジム、結婚式などの解約料に関するものです。

宅配・テイクアウト
利用などで増加！

使い捨てプラスチックごみを減らしましょう！

ごみの散乱やポイ捨てなどによりプラスチックごみの一部が海に流出しており、このままでは、2050年までに海中のプラスチックの量が魚の量を上回ると言われています。

また、飲食店等からの宅配やテイクアウトの利用など、調理された飲食物の購入機会が増え、それに伴ってプラスチックごみの排出量は増加しています。お買い物の際には、プラスチック製のものはできるだけ「いりません」とお断りして、プラスチックごみを減らしていきましょう。

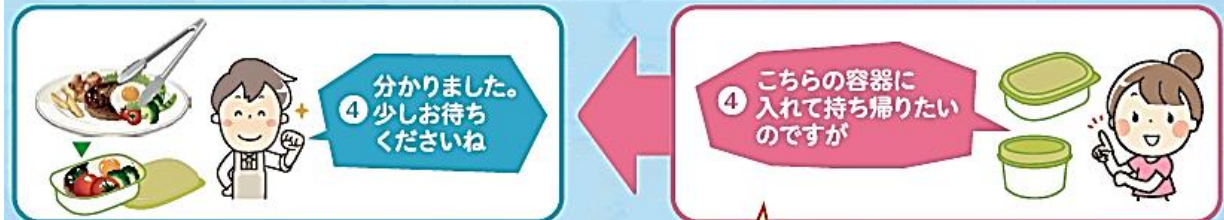


店員さん

お客さん



令和2年7月から全国でレジ袋の有料化が義務付けられています。環境にやさしい素材のレジ袋等は無料で配布される場合もありますが、マイバッグを持参して受取りをお断りしましょう。



マイ容器での持ち帰りに対応したり、容器を環境にやさしい素材やリユース食器に転換したりと、環境にやさしい取組を進めている飲食店を積極的に利用して応援しましょう！

京都市が認定している「食べ残しゼロ推進店舗」でも、宅配・テイクアウトを行っている店がたくさんあります。右のQRコードから検索してご利用ください。



悪質商法，買物，契約に関する困りごとがあれば気軽に御相談ください。

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

この印刷物が不要になれば「雑がみ」として古紙回収等へ！

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。) の緊急時の御相談は、

土日祝日電話相談 ☎257-9002 午前10時～午後4時 (電話相談のみ)



令和2年8月発行 京都市文化市民局暮らし安全推進部消費生活総合センター

京都市印刷物 第023082号