

みよこ

京・くらしの安心安全情報 第134号

(令和6年4月)

京都市消費生活総合センター



～ 目次 ～

- * 民事調停委員による「無料相談会」(1面)
- * インターネット広告をめぐるトラブル
～トラブルになる前に!問題点・注意点を知ろう!～(2・3面)
- * 消費者月間のイベント情報(4面)

民事調停委員による「無料相談会」

金銭の貸し借り、交通事故の賠償請求、近隣関係など、当事者それぞれの言い分が異なることからトラブルになってしまうことは珍しくありません。そのようなトラブルを、裁判(訴訟)ではなく、話し合いで円満に解決したいという場合には、裁判所の「民事調停」という手続があります。

手続きが簡単、費用が安い、判決と同じ効力があるなどのメリットがあります。

この度、京都市と京都民事調停協会の共催により、年4回の無料相談会を開催します。

弁護士を含む民事調停委員が丁寧にお答えしますので、ぜひ御相談ください!

	開催日	日時・会場
第1回	令和6年5月16日(木)	13:30～15:30 中京区役所 3階会議室  ←詳しくはこちら
第2回	令和6年9月19日(木)	
第3回	令和7年1月16日(木)	
第4回	令和7年3月13日(木)	



～民事調停が取り扱うトラブル～ 相談したい項目にチェックしてみよう!

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 近隣関係の問題 | <input type="checkbox"/> 損害賠償の問題 |
| <input type="checkbox"/> 請負代金・修理代金の問題 | <input type="checkbox"/> 給料・報酬の問題 |
| <input type="checkbox"/> 敷金・保証金の返還問題 | <input type="checkbox"/> 貸金、立替金の問題 |
| <input type="checkbox"/> 土地・建物の登記問題 | <input type="checkbox"/> 売買代金の問題 |
| <input type="checkbox"/> 建物・部屋の明渡しの問題 | <input type="checkbox"/> クレジット・ローン問題 |
| <input type="checkbox"/> 家賃・地代の不払いや改定の問題 | |

インターネット広告をめぐるトラブル

～トラブルになる前に！問題点・注意点を知ろう～

スマートフォンの普及に伴い、インターネット広告を目にすることも増えたのではないのでしょうか。検索サイトで検索したキーワードに連動して表示されるリスティング広告（検索連動型広告）や、自然検索結果（検索結果の内、広告枠でない部分）の記事内にバナーやテキストリンクを掲載したアフィリエイト広告など、インターネット広告の中には複数の種類があります。

パソコンやスマートフォンを利用する高齢者が増加している中、このようなインターネット広告からの定期購入契約等の消費者トラブルが目立っています。

リスティング広告

リスティング広告（検索連動型広告）は、ユーザーが検索したキーワードに対応して検索結果の上部と下部に表示されます。

表示される際は、「広告」や「スポンサー」というラベルが付き、「広告見出し・リンク先 URL・説明文」の要素で構成されることが基本です。

「広告」と気付かず、メーカーの公式サイトだと勘違いしてしまう方が多いので注意が必要です。

健康サプリメント 検索

リスティング広告
広告 http://www.syhouhi
健康サプリ〇〇/今だけ無料お試しキャンペーン
今大活躍中の〇〇も愛用中！1か月全額返金付きで安心！-----

自然検索結果
http://www.sapuri
健康食品・サプリメントなら〇〇 | 公式通販
おすすめの健康サプリメントをお買い求めいただけます！-----
https://www.kenkou
サプリメントの正しい利用法について

アフィリエイト広告

アフィリエイト広告は自然検索結果として表示され、広告主が記事内に掲載したバナー広告等から販売サイトに移動した閲覧者に商品等の購入を勧める仕組みです。

中には、「在庫残りわずか」「1か月で10キロ減量」などの過度な表現や信ぴょう性が疑われる表現を用いて、消費者の購入を急かし、販売事業者のサイトや購入手続きのページに誘導するものもあり、購入にあたっては、慎重な検討が必要です。

▼バナー広告の例

1日1粒これだけ！！
今注目の激ヤセサプリメント！

1か月で - 10Kg! ?

ご注文はこちら

▼誘導先のページの例

もうすぐで夏到来♪
今年こそかわいい水着が着たい・・・
夏に向けてダイエットしたい・・・
健康的に簡単に痩せたい・・・

そんなあなたに朗報です！！

今話題のダイエットサプリが
驚きの値段で購入できるチャンスです！

今回限り 初回500円キャンペーン！

通常 5,000円 → 500円!

キャンペーンに応募!

人気モデルも愛用中で話題のダイエットサプリが、
今だけ500円で試せるキャンペーン中!

たくさんの申し込みをいただき、
申し訳ありませんが・・・
在庫残りわずかです・・・

トラブル事例1

プリンターに不具合があり、インターネットでメーカー名を入力して解決方法を検索したところ、検索画面に「500円で解決できる」と表示された。このサイトはメーカーの公式サイトではなく、有料の質問サイトで、500円というのはそのサイトの月額の利用料金のことであったが、そのことに気付かず申し込んでしまった。

消費者へのアドバイス

販売サイトに誘導する広告等には、メーカーの公式サイトと勘違いさせるような表現や、商品・サービスが低価格であることが過度に強調され、定額制の有料サービスであること等を十分に広告していない場合があります。

購入前に、サイト名や契約条件等の記載事項をよく確認しましょう！



トラブル事例2

ファンデーションの広告が表示され、「初回のみ75%オフいつでも解約可能」と記載があり、さらに安くなるクーポンの表示もされたため使用して注文した。商品到着後、解約の電話をしたが、「クーポンを利用した場合は4回の定期購入が条件になっている」と伝えられ解約できなかった。確定画面に回数縛りがある旨の記載はなかった。合計購入金額は約4万円が高額だ。

消費者へのアドバイス

SNS や動画サイト、ゲームアプリの合間に流れる広告の場合は消費者が見た広告を再度表示することが困難なため、トラブルがあった際に広告の問題点を根拠に事業者と交渉することが難しくなります。広告や最終確認画面のスクリーンショットを保存するなど、トラブルがあったときに備えましょう！



改正特定商取引法

改正特定商取引法では、ECサイト（インターネット上でモノやサービスを販売するサイト）の最終確認画面において、基本的な契約事項について分かりやすく表示することが義務付けられ、消費者を誤認させるような表示も禁止されています。

令和4年（2022年）6月1日からは、サブスクの申込みをする最終確認画面においても、無料期間終了後に有料サービスに移行する時期やその場合に支払う料金などの契約内容、解約方法などを明確に表示することが義務付けられました。

サブスクを申し込む際にも、最終確認画面で契約内容や解約方法などをしっかり確認しましょう。

▼インターネット通販事業者が最終確認画面に表示しなければならない基本的な事項

分量	商品の数量、役務の提供回数 定期購入契約の場合は各回の分量も表示
販売価格・対価	複数商品を購入する顧客に対しては支払い総額も表示 定期購入契約の場合は2回目以降の代金も表示
支払時期・方法	定期購入契約の場合は各回の請求時期も表示
引渡・提供時期	定期購入契約の場合は次回分の発送時期等についても表示 (顧客との契約手続き関係上)
申込みの撤回、解除について	返品や解約の連絡方法・連絡先、返品や解約の条件等について、顧客が見つけやすい位置に表示
申込期間（期限のある場合）	季節商品のほか、販期間を決めて期間限定販売を行う場合は、その申込み期限を表示

5月は消費者月間です！

デジタル時代に求められる消費者力

～その情報、だいじょうぶ？～

デジタル化やAIの技術が急速に進展し、利便性が増す一方、リスクも多様化してきています。そうしたデジタル時代において、私たちが安全・安心かつ豊かな消費生活を送るために、今求められる「消費者力」とはどのようなものでしょうか。自立した消費者として「デジタル時代に求められる消費者力」とは何かを考え、高める機会となるよう講演とパネルディスカッションを通じて学びます。

- *日時：令和6年5月26日（日） 午後1時30分～午後3時40分
- *会場：京都経済センター3階（会議室3-H）又はZoomウェビナー
- *予約：5月1日（水）～5月22日（水） ※定員になり次第締め切ります
- *定員：40名（会場参加） オンライン参加は定員なし
- *主催：京都府、京都市及びNPO法人コンシューマーズ京都（京都消団連）

【講演】（70分※質疑応答含む）

テーマ：「ネットリテラシーを上げよう」最新のネットトラブルの傾向と対策
講師：原田 由里 氏（一般社団法人ECネットワーク理事）

【パネルディスカッション】（50分）

ファシリテーター：加藤 信一郎 氏
パネラー：原田 由里 氏
カリスコス アントニオス 氏（龍谷大学法学部教授）
岡田 玲子 氏（NPO法人コンシューマーズ京都理事）
松崎 亨星 氏（同志社大学1回生）

予約方法等の詳細はこちらから！



クーリング・オフマン

京都市消費生活総合センター
075-366-1319（消費生活相談専用）
075-366-1316（多重債務相談専用）

〒604-8588

京都市中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町521 中京区総合庁舎3階

ホームページ <http://kyoto-soudan.jp/> X(旧ツイッター)アカウント @kyoto_soudan

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！



*土・日・祝・休日（年末年始を除く。）の緊急時のご相談は、
消費者ホットライン 188（局番なし） 午前10時～午後4時（電話相談のみ）

※独立行政法人国民生活センターの相談窓口につながります。



令和6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064051号