

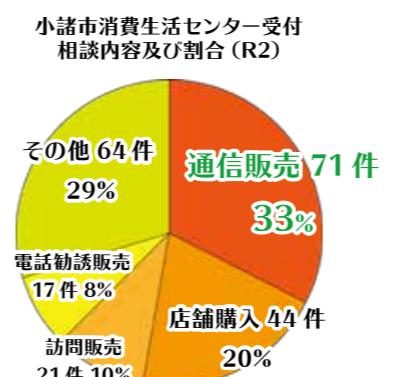
消費者トラブルと小諸市消費生活センター

【特集】



ネット関連のコロナ禍で、消費者トラブルが増えています

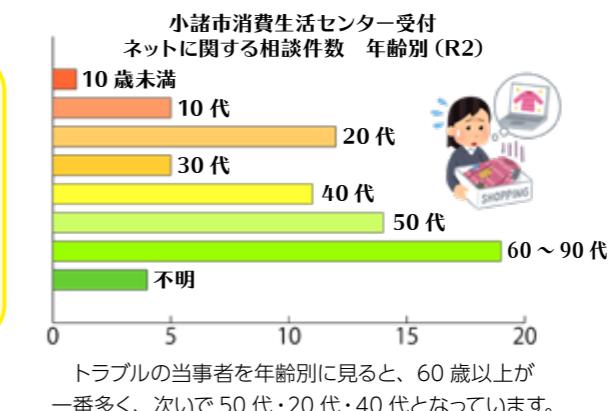
感染対策としての巣籠もり。パネットを利用する機会がこれまで以上に増えたのではないでしょうか。自宅に居ながらにして、いろいろなサービスを楽しめる「ネット」。便利で楽しい反面、たくさんの危険も潜んでいます。



「通信販売=ネット」に関するトラブルが全体の3分の1を占めています！

ネットに関する相談トップ3！

- 第1位 定期購入 34%
(1度の注文で毎月商品が届いてしまう)
- 第2位 商品未着 9%
(商品が届かない)
- 第3位 返品規約 6%
(返品したいができない等)

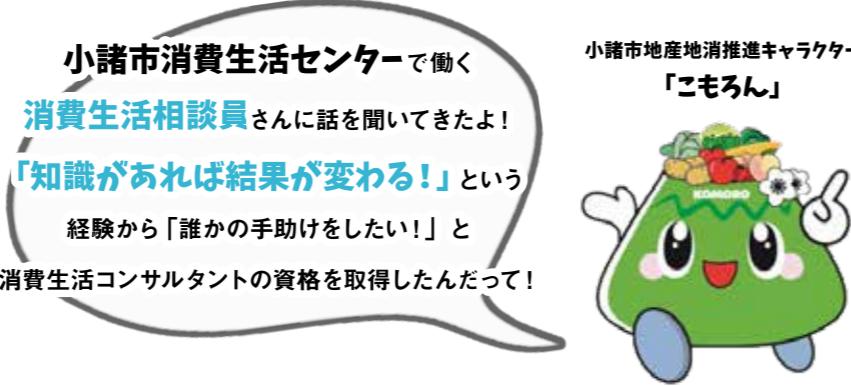


教えて！消費生活センターって どんなところ？

～こもろん、消費生活相談員にインタビュー！～



消費生活相談員 北沢さん



小諸市消費生活センターで働く
消費生活相談員さんに話を聞いてきたよ！

「知識があれば結果が変わる！」という
経験から「誰かの手助けをしたい！」と
消費生活コンサルタントの資格を取得したんだって！

相談すると、どんな風に進んでいくの？

まず、状況を把握するため
に、本人に、いつ・どこで・
誰と契約したのかなどの経緯
や金額など、詳しく伺います。
聞き取りだけで、30分以上か
かることがあります。

相談すると、どんな風に進んでいくの？

まずは、状況を把握するため
に、本人に、いつ・どこで・
誰と契約したのかなどの経緯
や金額など、詳しく伺います。
聞き取りだけで、30分以上か
かることがあります。

知らない人、大勢いるよね。
クーリング・オフって制度を
センターにできないこと

そうなんです！消費者と事
業者との情報力には大きな差
があります。その道の専門家
に比べて、劣るのは当たり前。
この消費者と事業者との情報
知識・交渉力の格差を埋める
お手伝いをすることが、セン

時間かかるんだね！本人
からの相談でないとダメなの？
相談なのが教えてください。

誰でも相談できるの？

誰でもできます！と言いた
いところですが、次の条件が
あります。

①小諸市に住んでいること
②事業者でないこと

ただし、事業者であっても、
事業契約に関するものでなけ
れば、相談できます。相談の
際は、お名前・ご住所・電話
番号・年齢などをお聞きして
います。

その後は、どうするの？

聞き取った内容を整理し、「相
談者の意向にそった解決方法は
あるのか」考えます。そして、
解決のために、どうすれば良い
のかアドバイスします。

例えば、クーリング・オフ
ができる内容であれば、ハガキ
の書き方・出し方をお伝えし
たり、専門相談機関を案内し
たりもします。

大切な役割…なんだろう？

ターザの役割の一つです。他に

も大切な役割があるので、なんだと思います？

小諸市消費生活センター（市役所1階市民課窓口）

【相談受付】8:30～16:00 月曜～金曜（祝日は除く）【電話相談】0267-31-5100（センター直通）
【国民生活センター休日相談窓口】10:00～16:00 土日・祝日 188



消費者トラブル情報 ~かしこい消費者になるために~

オンラインゲームの課金トラブルに注意!

問 小諸市消費生活センター



【小諸市地産地消推進キャラクター「こもろん】

もシカっち！今日は困っている友達を連れてきたんだ！なんとかしてあげて！



【こもろんの友だち：小諸トモ子さん】

クレジットカードの請求を見て、ゲーム会社から15万円の請求があることが分かって。小学生の息子に確認すると、私のクレジットカードを持ち出して、オンラインゲームに課金したことを認めました。私(親)は許可していないので、「未成年者取消」をしたいんですが…。



【長野県消費者被害防止キャラクター「もシカっち】

トモ子さんが言うように、「未成年者取消」ができる可能性はあるよ。ただし、「未成年者取消」に応じるかどうかは、各事業者の判断となるんだ。今回の場合、クレジットカードの管理状況が良くない、親の管理責任が不十分として取消を拒まれる可能性があるね。

Check もシカっちからのアドバイス

クレジットカードの管理は適切に！

①カード情報は登録しない、子どもの手の届くところにカードはしまわない！

カードをスマホケースに入れたまま、カード情報をスマホやタブレットに登録したままにしていると、子どもが自由に課金できてしまいます。



②クレジットカードの利用履歴はこまめに確認を！

メールで利用通知が来るように設定しておくと、便利！

現金の管理は適切に！

自宅の現金を持ち出し、プリペイドカードを購入して課金していたという事例も…

安易に大人のスマホを子どもに貸さない！

「両親・祖父母のスマホを貸して、子どもだけで使わせていたら、知らないうちに課金になっていた」という事例もあります。大人名義のスマホを子どもが利用したことの証明は難しく、返金にならないケースが多いです。



子ども専用の端末はペアレンタルコントロールの利用を！

購入・支払などの制限をかけることも有効です。

「一切使わない」でも、「使い放題」でもなく、家庭でルールを決めて、楽しく利用しよう！

恥ずかしさを捨てて、相談してみてほしい。

相談者 Aさん

(小諸市在住 40代男性)



トラブルの内容と解決までの流れ

- 「外国製品を輸入し販売するノウハウを伝授」という広告を動画サイト閲覧中に見つけ、「儲かるなら、やってみるか」と、初回無料のオンラインセミナーに参加。
- 話を聞くだけのつもりが「今日申し込みれば、70万円の入会金が50万円になる」と言われ、契約してしまった。
- 入会金として、約50万クレジットカードで支払った。その後、疑問が湧き、家族に相談。小諸市消費生活センターに相談することとした。
- センターにて経緯や、契約書、その他資料を精査。「オンラインマーティングに参加できるアプリでセミナーに参加し、その場で初めて有料のコースを案内され誘導された」ことから、電話勧誘販売に相当すると判断。
- 電話勧説販売はクーリング・オフの対象であり、その適用期間内の相談だったため、クーリング・オフするよう相談者に助言。同時に、クレジットカード会社へ連絡し、経緯書を作成し、送付するよう助言した。
- 無事に解約ができ、50万円も引き落とされずに済んだ。



「簡単に稼げる」とうたう副業に関する相談は、全国的に増えています。いつ頃から、疑問を持ち始めたのですか？

冷静になってから、改めて契約書を確認した時、説明されていない内容の記載があった。それで疑問が湧きました。

「大変な経験をされましたね。そうですね。あの時は、やりたい！儲かる！という気持ちが、先走っていました。

同じように困っている人が、相談してみようと思えるきっかけになれば」と、今回インタビューに応じてくださったAさん。小諸市消費生活センターに相談しようと思った経緯や、消費者トラブルに遭つて思うことなど、詳しくお話をくださいました。

それで、センターに相談されたですか？

セミナーの際、「クーリング・オフは出来ない」とハッキリ言われたので、半ば諦めても

いた。センターの存在も知らなかつたし、誰かに相談しようとも思えませんでした。

その後、センターに相談してみたのですか？

「なんとか、少額でも取り戻せないか」と、業者とのやりとりや契約書の内容など、細かい見てくれて、嬉しかったです。とても心細かったので、強いてお話ししました。

「騙されてしまった自分」というのが恥ずかしくて。諦めの気持ちもありましたし…。でも、額が額なので、いずれはバレると思いました。妻は決して、妻に打ち明けました。

奥様は、何でおっしゃいました？

奥様は、「50万円という大金ですもんね。素敵な奥様ですね。恥ずかしい」「叱られるんじゃないかな」と一人で抱え込んでしまい、周りの方があづいた時には大変なことになっていた、ということを少くないんですよ。

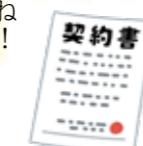
妻は叱るよりも前に、このような契約に走ってしまった、私の気持ちを理解してくれました。そして、一緒に解決方法を探してくれました。その過程で、消費生活センターについて知りました。

クーリング・オフ

特定の取引に関して契約申込や締結をした場合でも、8日間以内であれば、無条件で撤回や解除できる制度。

取引種類によって、適用期間等に違いがあります。まずは、センターに相談！

我を取り戻し、冷静に物事を進めるには、クーリング・オフが可能な期間は、とても短いと感じました。少しでも疑問に思ったら、恥ずかしさを捨てて、迷わず相談してみてください！



広報こもろ 令和3年11月号

誰にも相談していかつた

ら、クーリング・オフ期間が過ぎ、借金が残っていたと思っています。そう思ふと、とても怖かったです。