

【特集】消費者トラブルと小諸市消費生活センター

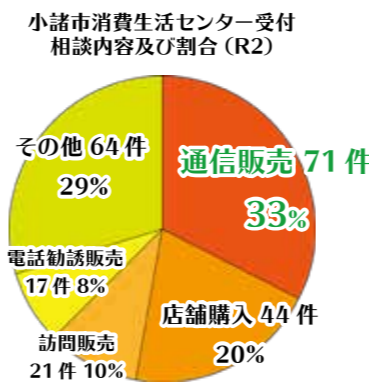


小諸市消費生活センター（市役所1階市民課窓口）
 【相談受付】 8:30～16:00 月曜～金曜（祝日は除く）【電話相談】 ☎0267-31-5100（センター直通）
 【国民生活センター休日相談窓口】 10:00～16:00 土日・祝日 ☎188

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。パソコンで買い物したり、スマホでゲームをしたりと、インター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だろうか。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。

昨 年度、全国の「ネットに関するトラブル」相談件数は過去最高の約37万件となりました。小諸市でも同様に、一番多かった相談は「ネットに関するトラブル」となりま

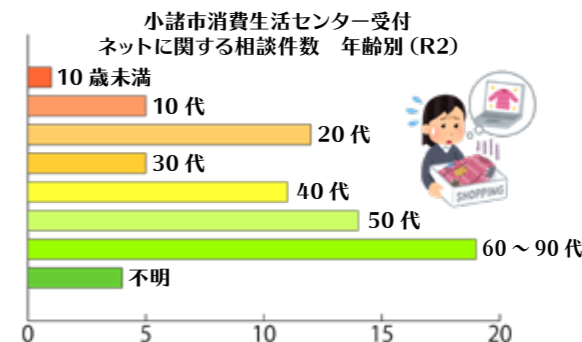


「通信販売=ネット」に関するトラブルが全体の3分の1を占めています！

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)

ネットでの買い物はクーリング・オフができません！注文前に返品規約をよく確認しましょう！



トラブルの当事者を年齢別に見ると、60歳以上が一番多く、次いで50代・20代・40代となっています。

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！～



消費者生活センター窓口



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！

小諸市地産地消推進キャラクター「こもろん」



相談すると、どんな風に進んでいく？
 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分以上かかることもあります。

誰でも相談できる？
 誰でもできます！と言いたるところですが、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。

こんなにちは。最初に「消費者相談」って、いったいどのような相談なのか教えてください。
 例えば、「心当たりのない請求や商品が届いた」「一度しか注文していないのに、次々と商品が届いた」など、モノやサービスの売買に関わるトラブルや製品事故など、「消費生活に関する相談」のことを、まとめて消費者相談と言います。

クーリング・オフって制度を知らない人、大勢いるよね。
 そうなんです！消費者と事業者との情報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のが、セン

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をします。
 例えば、クーリング・オフ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。

時間がかかるんだね！本人からの相談でないとダメなの？
 ダメ、というわけではないのですが、「本人がこれからどうしたいのか」という意向にそった解決方法を探します。できる限り、ご本人からの相談をお願いします。ご本人同席の元で、ご家族の方からの相談もお受けいたしますよ。

センターにできないこと
 消費者トラブルについての助言など、相談者をサポートする機関のため、特定事業者の信用性に関する問い合わせへの回答や指導、相談者の代理人になることは、できません。ご理解ください。

相談員さん、今日はありがとう！困ったら、相談してくるね。
 センターに話せば、全て解決！というわけではありませんが、お力になれることはあります。悩んだ時は迷わず、相談してくださいね。

大切な役割…。なんだろう？
 消費者の自立のための支援です。私達は「消費者教育」と言っています。トラブル解決のために自分で内容を整理し、業者に交渉をする過程を経験すると、もし同じようなトラブルにあった時に、慌てずに済みますよね。それでも、解決しない場合は、センターが交渉のお手伝いもします。

ターの役割の一つです。他にも大切な役割があるのですが、なんだと思います？



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、「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、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てい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、楽しく利用しようね!



恥ずかしさを捨てて、相談してみしてほしい。

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

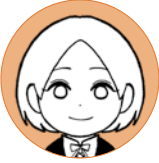


- 「外国製品を輸入し販売するノウハウを伝授」という広告を動画サイト閲覧中に見つけ、「儲かるなら、やってみるか」と、初回無料のオンラインセミナーに参加。
- 話を聞くだけのつもりが「今日申し込みば、70万円の入金金が50万円になる」と言われ、契約してしまった。
- 入会金として、約50万クレジットカードで支払った。その後、疑問が湧き、家族に相談。小諸市消費生活センターに相談することとした。



- センターにて経緯や、契約書、その他資料を精査。「オンラインミ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勧誘された」ことから、電話勧誘販売に相当すると判断。
- 電話勧誘販売はクーリング・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。



「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って思うことなど、詳しくお話ししてくださいました。

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!という気持ちで、先走っていました。
「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。

それですぐ、センターに相談されたんですか?
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、半ば諦めてもいて…。センターの存在も知らなかったし、誰かに相談しようとも思えませんでした。

一人で解決しようかと?
「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、いずればバレると思いき、意を決して、妻に打ち明けました。

50万円という大金ですもんね。奥様は、何でおっしゃいましたか?
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。

素敵な奥様ですね。「恥ずかしい」「叱られるんじゃないか」と一人で抱え込んでしまい、周りの方が気づいた時には大変なことになっていた、ということも少なくないんですよ。

その後、センターに相談してみようでしたか?
「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、細かく見てくれて、嬉しかったです。とても心細かったのですが、強い味方を得た感じもして、心強かったですね!

相談をためらっている方に、一言だけいただけますか?
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なら、恥ずかしさを捨てて、迷わず相談してみてください!

クーリング・オフ

特定の取引に関して契約申込や締結した場合でも、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!

