

これって消費者トラブル?

☎消費生活センター ☎ 43-5099

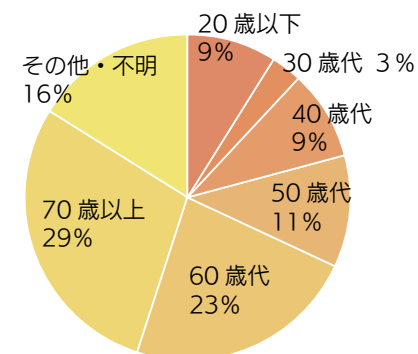
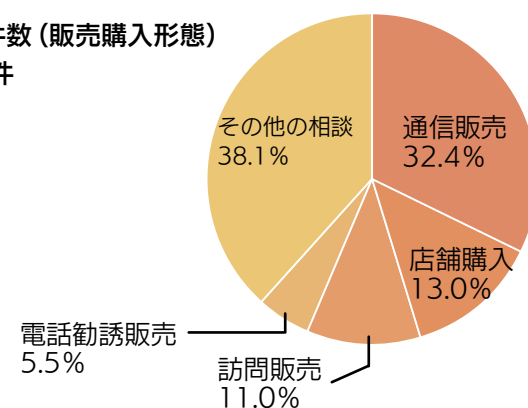
迷ったとき、困ったときはまず消費生活センターに相談を!

近年、スマートフォンなどの普及によりインターネットを利用した取引や契約に関する消費者トラブルが増加しています。消費生活センターでは専門の知識を持った消費生活相談員が、消費生活に関するさまざまな相談や苦情を受け付けています。電話での相談のほか、相談窓口で相談員と会って相談することもできます。相談は無料で、相談する人の秘密は守られます。トラブルになっていない場合でも、迷ったり困ったりしたときは気軽にご相談ください。1日でも早い対応が大切です。

ただし、相談は消費者と事業者との契約トラブル等に限ります。フリマサイト等の個人間のトラブルや、事業者からの相談はお受けできません。

消費生活センターへの相談件数・年齢層(令和6年度)

相談件数(販売購入形態)
219件



消費者トラブルの相談窓口

☎消費生活センター ☎ 43-5099

◆内容 契約などの消費者トラブルの相談

◆開設日時 毎週月～金曜日(土日祝日は除く) 9:00～12:00、13:00～16:00

◆場所 南あわじ市役所本館2階



消費生活出前講座のご案内

消費生活センターの相談員が「いきいき百歳体操」、「集いの場」などの会場へ出張し、最近の相談事例を基に、消費者被害を未然に防止するポイントについてお話しします。

まずはお電話で日時、内容などをご相談ください。

◆講師 消費生活センター相談員

◆費用 無料

◆時間 要相談 ※短時間でも対応できます

◆内容 インターネット通販の落とし穴や、悪質商法等の手口と対処法、予防策など
※講座の受講は少人数でも可

☎市民協働課 ☎ 43-5244



相談事例 1

定期購入トラブル (健康食品・化粧品など)

インターネットで「初回お試し500円」と書かれた化粧品を1回だけだと思い注文しました。ところが、実際には「定期購入契約」で、解約しようとしたら「10回以上購入が条件」と言われて困っています。

解説

インターネット通販では、広告に「初回限定」などと表示されていても、実は定期購入契約になっているケースがあります。小さな文字で回数制限が書かれている場合も多く、トラブルが増えています。契約条件は必ず最後まで確認することが必要です。

対処法

注文前に「最終確認画面」を最後までよく確認し、商品の内容や取引条件・解約条件などを慎重に確認しましょう。不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、消費生活センターなどに早めに相談しましょう。証拠として「最終確認画面」を保存しておく、解決に役立ちます。

相談事例 2

不審な電話トラブル (2時間後に電話が使えなくなる)

自宅に「2時間後にこの電話が使えなくなる。オペレーターと話す方は1番を押すように」という自動音声の電話がかかってきたので、1番を押すと、男性のオペレーターにつながりました。個人情報伝えたので、悪用されないか心配です。

解説

総務省や電話会社などをかたる不審な電話に関する相談が寄せられています。総務省や電話会社から、電話を停止することに関して、自動音声ガイダンスやSMSを使って連絡することは絶対にありません。

対処法

非通知や知らない番号からの電話は、不審な電話の恐れがありますので、普段から慎重になりましょう。電話の中で個人情報を出さず、対応に困ったときは消費生活センターへ相談しましょう。

相談事例 3

点検商法トラブル (飛び込み営業に注意)

「屋根が傷んでいる」と突然訪問してきた業者に不安を感じ、言われるままに契約してしまいました。後で相場よりかなり高額だと分かり、解約したいです。

解説

突然訪問してきた業者に、無料で点検すると持ち掛けられ、その場の勢いで契約してしまうトラブルが後を絶ちません。業者は点検後、「このままでは壊れる」「早く交換した方がよい」などと消費者の不安をあおり、高額な契約を迫ります。特に給湯器、屋根の工事、太陽光発電装置などで高額被害が目立ちます。

対処法

突然訪問してきた業者には、安易に点検させないようにし、点検を受ける際は、その場では契約をせず、十分に比較・検討しましょう。既に契約をしてしまった場合でも、「クーリング・オフ」で解約できる場合があります。契約書類を確認し、不安な場合はすぐに消費生活センターへ相談しましょう。