

消費生活

No. 133
令和2年6月30日

編集発行 成田市消費生活センター ☎0476-23-1161 成田市花崎町760 市役所2階



- ◆「消費生活センター」について
- ◆コロナウイルスの相談について
- ◆成田市消費生活センターにおける令和元年度の相談概要

消費生活センターについて

Q1. 消費生活センターってどういう所?

消費生活センターは、消費者安全法により、都道府県・市町村への設置が規定されており、住民サービスとして地方公共団体が実施しています。消費者のための助言、斡旋業務(事業者との解決に向けた交渉のお手伝い)、情報提供などを行う、消費者の自立支援のための機関です。

Q2. どんな相談を受けてくれるの?

詐欺的サイトでの通信販売や悪質な勧誘などの消費生活に関するトラブルの被害にあった消費者からの相談を専門の相談員が受け付け、解決に向けて一緒に考え、解決のお手伝いをします。また、事業者と消費者間の問題であればトラブルになっていない場合でも、契約する前にわからないことや不安なこと等も相談ができます。被害内容によっては法律相談や福祉関連等の専門の相談機関の窓口を紹介しています。

Q3. 他にはどんなことをしているの?

成田市消費生活センターでは、相談員による相談業務だけでなく、消費生活に関するポスターやパンフレットの配布、情報紙「消費生活」の発行、消費者の希望により行うグループや団体等へ出向いての講座(なりた知っ得出前講座)等を通して、市民の方への啓発活動も行っています。出前講座は、なるべくみなさまのご希望に沿った内容で開催したいと考えておりますので、お気軽にご相談ください。



来庁による相談の様様



小学生向けの出前講座の様様

◆令和2年度の消費生活モニターが決まりました!!

消費生活モニターは、消費者と行政のパイプ役として、市民の皆さんの消費生活を向上させるためのお手伝いをしています。

モニター委嘱者(50音・敬称略)

浅野 隆雄(宗吾)	上岡 富雄(宗吾)	柴田 進(宗吾)	春田 好俊(中台)	布施 正美(玉造)
栄口 吉次(中台)	木部 真由美(玉造)	杉本 竹正(飯田町)	雲雀 義雄(公津の杜)	湊田 和子(玉造)
大倉 隆志(公津の杜)	熊谷 晃(橋賀台)	玉井止水子(玉造)	藤野真里子(中台)	吉川 光子(中台)
大野 芳美(安西)	篠田 敏道(中台)	根本 隆司(橋賀台)	布施 宏治(玉造)	以上19名

「新型コロナウイルス」に 関係した相談が増えています!



事例 1

Q. 頼んだ覚えのないマスクが外国から届いた。
思わず受け取って箱を開けてしまったけれど、
代金を請求されたら支払う必要はあるの?



～消費生活センターからのアドバイス～

一方的に送り付けられただけでは、代金の支払いも返送の必要もありません。

「受取拒否」にしなくても商品を受け取った日から14日間経過した時、または引き取り請求してから7日間経過した場合は「特定商取引に関する法律」に基づき、自由に処分できます。ただし、期間経過前に商品(今回の事例ではマスク)を使用したり、消費したりした場合は、購入を承諾したものとみなされて代金を支払わなくてはならないので注意してください。また、代引きで送ってくる事業者もいるので、宅配の代引き受け取りの際には家族と事前に連絡し合って被害をなくすようにしましょう。

事例 2

Q. 先日、自宅に作業着を着た男が来訪し、「この地区の住人に声掛けをしている。新型コロナウイルスで排水管が汚染されているので、すぐに洗浄したほうが良い。今なら格安で洗浄する。」と言われたが必要あるのだろうか。



～消費生活センターからのアドバイス～

訪問での勧誘だけではなく、投込みチラシでも似たような勧誘を行う事業者が見られます。また、市の職員や市から要請を受けた委託業者を装って契約を促すケースも多いようです。新型コロナウイルスという脅威に付け入り正常な判断をさせないまま契約に持ち込む事業者もいるので、冷静になって説明をすべて真に受けないようにしましょう。また、格安だからと勧誘されても実際に工事をする関係ないような場所まで工事をすることになり、結果的に高額な費用の請求になってしまうといった消費者トラブルもあるため注意が必要です。不急の工事であれば有耶無耶に受け流すのではなく、きっぱりと断りましょう。

事例 3

Q. 市役所職員を名乗る男から「給付金の申請に必要なので銀行口座番号、パスワードを教えるように」という電話があった。怪しくて電話を切ったけれど、教えた方が良かったの？



～消費生活センターからのアドバイス～

新型コロナウイルスに便乗し、電話をかけてクレジットカードの番号等の個人情報を聞き出されたという被害が相次いでいます。また、給付金に限らず、高齢者宅に「安否確認のため」、「マスク配給のため家族構成を調査している」と称して連絡をしてくるといったケースもあるので注意してください。給付金に関して、国や市区町村は個人に連絡をして個人情報を出したり、手数料を振り込むよう求めたりすることはありません。怪しいと思ったら、家族や警察、消費生活センターにご相談ください。

成田市消費生活センターにおける令和元年度の相談概要

令和元年度に消費生活センターに寄せられた相談件数は963件で、平成30年度(1,130件)に比べ167件減少しました。相談内容で一番多かったのは「商品一般」に関する相談でした。このジャンルは架空の請求をハガキやメールで送ってくる事例が該当します。件数は全体で191件、平成30年度(366件)に比べ175件減少しています。二番目に多かった相談は「放送・コンテンツ等」による相談です。アダルトサイトのワンクリック請求がこの項目に該当しますが、他にも「絶対に儲かる」「1日〇〇万円稼げる」と勧誘をされて情報商材の契約をし、高価な料金を支払ったが全く儲からなかったというケースの相談も多くありました。

また、令和元年度は台風15号から始まり、台風19号、10月25日の大雨と、成田市の各地でも災害による被害が発生し、その災害に便乗した様々な悪質商法が多数発生しました。一番目立った事例では「近所で修理工事をしているという訪問業者に屋根が壊れていると言われ、工事してもらったら多額の費用を請求された」「保険が適用になるからと事業者の説明されて契約したのに適用除外になって負担金が高額になった」等の工事に関する相談で、相談件数の中でも3番目に多い結果となっていました。

令和元年度の救済金額の合計は約2,100万円(未然防止27%、回復73%※)でした。平成30年度(約2,165万円)より約65万円減少しました。

消費者の持つ情報量や情勢の不安につけ込み、悪質な契約を持ち掛ける悪質事業者は騙しのプロです。トラブルの被害に遭った消費者の中には「不安を煽られてつい契約してしまった」「ニュースで知っている事例だったのに、契約して初めて気付いた」等の話も挙がっています。その場での契約を迫る勧誘をされたり情報を聞き出されそうになったりしても、独断で判断はせず、家族や知人、消費生活センターに相談しましょう。

※相談することで、請求されていたが支払わずに済んだものを未然防止、支払い済みだがクーリング・オフや斡旋交渉によって返金されたものを回復としています。

順位	おもな商品・役務	0	50	100	150	200	最多年齢層
1	架空請求・迷惑メールなど(商品一般)					191件	60・70歳代
2	インターネット通販・解約に関する相談など(放送・コンテンツ等)			94件			60歳代
3	工事業者の信用性に関する相談・台風被害による契約に関する相談(工事・建築・加工)		49件				70歳代
4	インターネット通販、ダイエットサプリなど(健康食品)		41件				40歳代
4	光回線の電話勧誘・解約に関する相談など(インターネット通信サービス)		41件				70歳代
6	多重債務などの相談(役務その他)		34件				70歳代
7	修理費用、中古車販売契約など(自動車)		29件				60歳代
7	賃貸アパート・駐車場の契約、解約に関する相談など(レンタル・リース・賃貸)		29件				40歳代
9	心身障がい者・詐欺など(相談その他)		26件				50歳代
10	料金・解約に関する相談(移動通信サービス)		22件				50歳代

消費生活に関するトラブルでお悩みの方、お気軽にご相談ください。

相談日時／月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く)午前9時30分～午後4時30分

● 成田市消費生活センター(成田市役所2階) ☎0476-23-1161 ●