

くらしの情報 VOL19

島根県環境生活総務課
消費とくらしの安全室



消費者問題 出前講座 実施中!

目指せ!
賢い消費者

島根県消費者センターが実施している消費者問題出前講座では、クイズや寸劇などを交えて、分かりやすく消費者トラブルの事例や対処法について説明しています。



みなさんの近くへお伺いします!

高齢者サロン、職場研修、地域防犯活動、自治会、学校行事などでご活用ください。

テーマの一例

- 最近の消費者トラブル事例 (架空請求や製品事故など)
- クーリング・オフの方法
- 通信販売での注意点 など



172回 (9,279人) 平成30年度実績

- 講師の旅費や謝金は不要 (寸劇等で複数名をご希望の場合は旅費の負担をお願いします)。
- 県内在住のおおむね 10 名以上のグループ等でお申し込みください。

※出前講座についてのお問い合わせは、島根県消費とくらしの安全室 (TEL:0852-22-5103) まで。

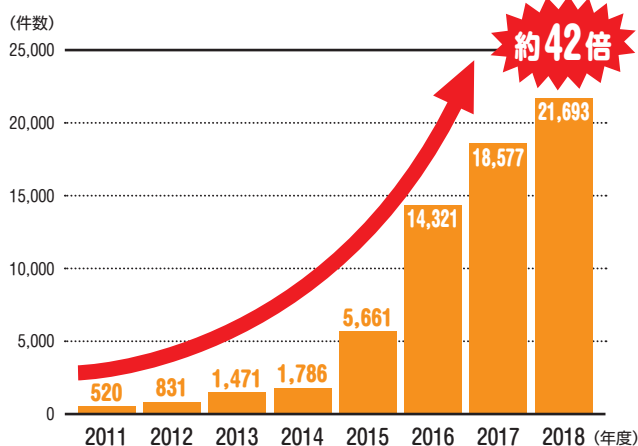
「お試し」のつもりが「定期購入」に!?



健康食品等の通信販売では、契約内容や解約条件をしっかりと確認しましょう

島根県および市町村の消費生活相談窓口には、通信販売で、「お試しのつもりで申し込んだら、実は定期購入だった」という相談が多数寄せられています。2018年度は1年間で131件でしたが今年度は上半期（4～9月）ですでに約120件の相談がありました。前年同期（60件）の約2倍で、昨年度に比べ若年者からの相談が増えています。これは「一回だけのお試し」であれば中高生のお小遣いでまかなえる額を提示されているからです。

「お試し価格」「初回無料」などをうたった健康食品、化粧品、飲料の定期購入に関する相談件数



国民生活センターが運営するPIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）における定期購入の相談件数

相談事例

- ① スマートフォンの通販サイトに「男性用化粧品セット 500円」とあり、お試しのつもりで注文した。1回のつもりだったのに後日また商品が届いたので、驚いてサイトを確認したら「4回定期コース」とあり2回目からは代金が8,000円となっていた。注文の時は表示について何も確認していない。高校生なので高額で払えない。（10代男子）
- ② SNSで「筋力を簡単にアップできる」と広告しているサプリメントを見付け500円と安かったので申し込んだ。すると注文していない2回目が届いた。事業者を確認すると通常価格17,000円との差額を支払えば解約すると言われた。（40代女性）
- ③ スマートフォンに出ていた広告で除毛スプレーを購入した。初回は無料でその後3回（1回4,000円）の購入条件となっていた。ところがチクチクと刺激を感じた。「解約の申し出は次回商品到着の2週間前まで」とあったので、電話をかけるが繋がらず商品が届いてしまった。（30代女性）

問題点

- ◆ 事業者はホームページやSNSで「お試し500円」、「初回実質0円（送料のみ）」などと通常価格より低価格で商品が購入できることを強調して表示しています。一方、低価格で購入するためには「4ヶ月以上の継続が条件」など定期購入が条件であり、消費者が支払う総額が数万円となる契約もあります。
- ◆ このような定期購入に関する説明内容の表示が、お得感をあおる強調表示に比べ文字が極端に小さかったり、離れた目立たないところにあたりしります。また強調表示のすぐ下に、「今すぐ注文」等のボタンがあり、クリック（タップ）すると注文入力画面が表示され、よく見ないまま契約してしまうということもあります。中には、申込最終確認画面は初回分の商品価格のみが表示され、定期購入が条件であることや消費者が支払う総額の表示がされていないものも多く見られます。
- ◆ 解約を申し出ようとしても電話が繋がらなかったり、メールをしても返信がなかったりする場合もあります。

アドバイス

- 商品を注文する際は、契約内容や解約条件をしっかりと確認しましょう。「初回お試し」「1回のみ」といった価格が設定されているときは、定期購入が条件となることがあります。
- 最終確認画面に定期購入になることや総額、解約・返品、その他の購入条件を明記しないといけないことになっています。そのページをしっかりと確認するとともに、スクリーンショットを撮るなどして、契約内容を記録しておきましょう。通信販売にはクーリング・オフはありません。「定期購入とはっきり表示してあるが見落としていた」「体に合わない」「効果がない」等の一方的な理由では解約はできません。
- 商品の使用によって体調を崩してしまった際は、すぐに商品の使用を中止し、それでも状態が改善しない場合は速やかに医師の診断を受けましょう。
- 請求に納得がいかない、事業者と連絡が取れず解約ができないなど、トラブルが生じた場合は最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

冬に起こる事故に 気を付けましょう!



消費者庁からの注意喚起
情報は、随時県ホームペー
ジで公開しています。



餅の窒息事故

毎年1月は餅の窒息事故
が多発しています。また、
高齢になるほど窒息のリ
スクは高まると言われて
おり、注意が必要です。



【アドバイス】

- 小さく切っておく。
- 食べる前に、先にお茶や汁物を飲んで喉を潤しておく。
- よくかんで、唾液とよく混ぜ合わせてから飲み込む。
- 高齢者の世帯の場合は、家族や近所の方の見守り・声かけも大切です。

リコール製品による事故

製品に不具合があったため事業
者がリコールを行っていた製品
から火災事故等が発生したとい
う報告も寄せられています。リ
コール製品に該当する場合、直
ちに使用を中止して、事業者に
連絡してください。



【アドバイス】

リコール製品は(独)製品評価技術基盤機構 [NITE]
のホームページから確認することができます。

NITE リコール情報

検索

着衣着火事故

「着衣着火」とは、調理中にこんろの火が袖口に燃え移るなど、何らかの火が着ている服に着火した事故をいいます。着衣着火による事故は、寒い時期に多く発生しており、日頃から注意しておくことが大切です。

【アドバイス】

- 調理中のマフラー、ストールなどの着用は控え、すそや袖が広がっている服を着ているときは特に炎に接しないよう注意しましょう。
- 火が接しても燃えにくい防災品のエプロン、アームカバーを使い、調理中の着衣着火を予防しましょう。



残さず食べよう!



さん まる いち まる
3010 運動で
食品ロス削減!



令和元年10月1日
から「食品ロスの削
減の推進に関する法
律」(食品ロス削減
推進法)が施行され
ました!

宴会時の食べ残しを減らすため、

- 味** わいタイム …… 「乾杯後**30**分は料理を楽しみましょう」
- 楽** しみタイム …… 「全員で親睦を深めましょう」
- 食** べきりタイム …… 「お開き前の**10**分は、自分の席で再度料理を楽しみましょう」



まずは**30**分おいしく
いただきますよ〜

と、呼びかけて食品ロスの削減を目指す運動です。

宴会シーズンもおいしく
食べきりましょう。

3010運動の実践にご協力ください!

消費生活に関する情報提供

メールによる相談受付

パソコンやスマートフォンから簡単にご相談いただけます。
詳しくは、県消費者センターホームページをご覧ください。
検索又はQRコードをご利用ください。

島根県消費者センター



- ▶注意事項
- 受け付けた相談に対するメールの回答は、1回限りです。
 - メールの相談は24時間受け付けていますが、相談メールの確認は月曜日から金曜日の8時30分から17時に行います。
 - 相談メールの確認後、概ね1日から2日程度（土日、祝日、年末年始を除く）でメールにて回答します。
 - ※その他注意事項は県消費者センターホームページをご覧ください。

情報発信

消費生活に関する最新情報は
こちらで発信しています。



ホームページ



Facebook



Twitter

困ったときは
すぐに相談!



島根県警察
シンボルマスコット
みこびーくん

島根県消費者センター
マスコットキャラクター
だまされんゾウくん

消費者ホットライン

島根県消費者センター

島根県消費者センター
石見地区相談室

警察相談専用電話

局番なしの **188** (泣き寝入りはイヤヤ!)
※お近くの消費生活センター等につながります。

0852-32-5916

受付時間/日曜~金曜8:30~17:00 (祝日・年末年始を除く)
※日曜日は電話相談のみで12:00~13:00は休み

0856-23-3657

受付時間/月曜~金曜8:30~12:00、13:00~17:00
(祝日・年末年始を除く)

#9110 または **0852-31-9110**

受付時間/月曜~金曜8:30~17:15
(土日・祝日・年末年始及び時間外は当直員が対応します)

市町村の消費生活・多重債務相談窓口の電話番号

松江市消費・生活相談室	0852-55-5148	川本町町民生活課	0855-72-0632
浜田市消費生活相談室	0855-23-3160	美郷町住民課	0855-75-1213
出雲市生活・消費相談センター	0853-21-6682	邑南町町民課	0855-95-1114
益田市消費生活センター	0856-22-2556	津和野町税務住民課	0856-74-0059
大田市人権推進課	0854-83-8039	吉賀町税務住民課	0856-77-1113
安来市消費生活センター	0854-23-3068	海士町総務課	08514-2-0113
江津市総務課	0855-52-7927	西ノ島町総務課	08514-6-0101
雲南市消費生活センター	0854-40-1123	知夫村総務課	08514-8-2211
奥出雲町町民課	0854-54-2510	隠岐の島町地域振興課	08512-2-8570
飯南町住民課	0854-76-2213		

外国人住民向け相談窓口を開設しています

しまね多文化共生総合相談ワンストップセンター (しまね国際センター内)
相談専用ダイヤル **070-3774-9329** (通話料はご負担ください)

対応時間

月曜日~金曜日 午前9時から午後5時まで
(祝日・休日・12月29日~1月3日を除く)

【各言語対応チラシ】

対応言語 (12言語)

英語・中国語(北京語)・韓国語・ベトナム語・
ネパール語・インドネシア語・タガログ語(フィリピン)・
タイ語・ポルトガル語(ブラジル)・スペイン語・
ミャンマー語・クメール語(カンボジア)



この広報の内容に関する
お問い合わせは

島根県環境生活総務課消費とくらしの安全室
TEL 0852-22-5103



発行：島根県 環境生活総務課 消費とくらしの安全室 〒690-0887 島根県松江市殿町8-3
本紙記事の無断転載はご遠慮ください。事前に島根県環境生活総務課消費とくらしの安全室にご照会ください。

島根県消費とくらしの安全室