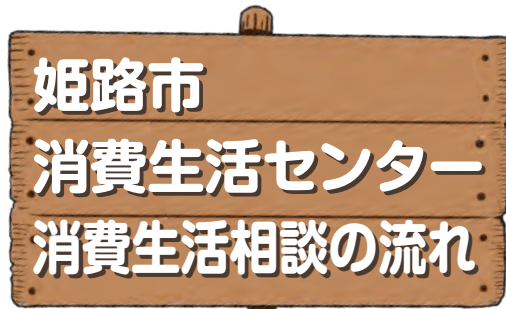


消費生活 センターだより

発行 姫路市消費生活センター

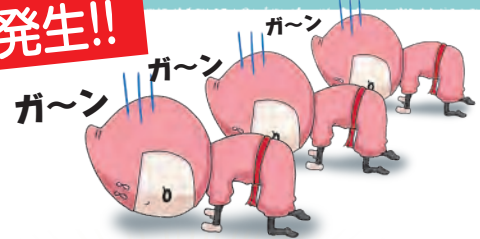
- 契約トラブルで困ったときは消費生活センターに相談を!!
- 令和3年度 消費生活相談概要がまとまりました
- インターネット通販のトラブルに注意!!
- 消費生活センターが行う啓発事業のご案内

契約トラブルで困ったときは消費生活センターに相談を!!



姫路市消費生活センター
啓発キャラクター
いややっ娘

消費者トラブル発生!!



だまされた……

どうしたの!?
消費生活センターに
相談しよう!!

電話か来所で

【相談専用電話】

079-221-2110

受付時間

月曜日～金曜日 9時～17時

姫路市役所1階にあります(姫路市安田四丁目1番地)



相談員が相談内容を聞き取ります。相談無料

※姫路市在住・在勤・在学の方

聞き取り内容や契約書面などから、状況の整理のお手伝いや、事実関係の確認を行います。

【助言・情報提供】

クーリング・オフや、事業者等への交渉の方法など、ご本人がトラブルを解決するためのアドバイスをいたします。

【あっせん】

状況に応じて、相談員が事業者等に連絡して、状況確認や説明をするなど、解決のための橋渡しやお手伝いをいたします。

【専門家紹介】

トラブル解決のために専門家の助力が必要な場合は、弁護士相談や専門的な相談機関などをご案内します。

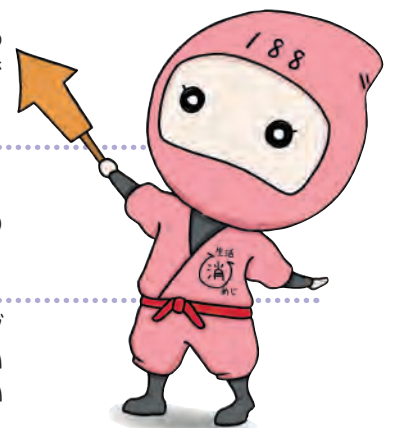
「トラブルが起きてから」だけではなく、「**契約をする前に確認をしたい**」「**おかしいな**」など、**事前の相談**もお受けします。トラブルを未然に防ぐためにも、一人で悩まず、お気軽にご相談ください。

令和3年度に姫路市消費生活センターに寄せられた新規相談件数は4,236件、継続相談件数は2,424件、受付総数は6,660件でした。新規相談件数は、前年度4,588件から352件減少しています。これは、新型コロナウイルス感染症に関する相談件数が減少した事が、主な理由となっています。

契約当事者*を男女別でみると、女性の割合が多く、年齢割合では、男女共70歳代以上が最も多く、21.6%を占めました。

*契約当事者とは、相談者とは別に実際に消費生活上の取引をした当事者のこと。

商品・役務	件数・前年度件数・増減	主な内容
商品一般 (架空請求、送り付け商法等)	① 424件 前年405件 19増	自宅ポストに海外から小包が届いていた。送り主や中身については書かれておらず、何か注文した覚えもない。不審なので開封はしていないが、どう対処すればよいか。
化粧品	② 211件 前年176件 35増	スマホからファンデーションの定期購入を注文し使用したところ発疹が出たため使用を中止し、初回購入限りでの解約を申し出たら4回購入が必要だと言われた。広告には購入回数の記載はなかったと思うので解約したい。
レンタル・リース・賃借	③ 180件 前年217件 37減	7年半住んだ賃貸住宅を退去した。請求された原状回復費用のうち、エアコン掃除代は納得できない。通常の使用による損耗については請求がないはずだ。エアコン掃除分は減額してもらいたい。
工事・建築・加工	④ 153件 前年150件 3増	ソーラーパネルの点検をしましょうかと事業者が訪問してきたので依頼した。すると、ドローンで撮影した屋根の状況を見せられ、ソーラーパネルは大丈夫だが瓦がひび割れていると言われ180万円の屋根工事の契約をした。しかし後から考えると高額だと思うのでクーリング・オフをしたい。
移动通信サービス	⑤ 134件 前年122件 12増	スマホを格安スマホに契約変更したところ、使い方が全く分からず、以前のキャリアのように説明も十分にしてくれないので解約したい。
他の教養・娯楽	⑥ 134件 前年24件 110増	小学生の子どもがWi-Fiで利用していたタブレットでオンラインゲームをして、高額な課金をしていることが分かった。取り消してほしい。
健康食品	⑦ 118件 前年295件 177減	SNSの広告を見てダイエット食品を注文した。購入回数に決まりのない定期コースなので解約しようと思うが、電話が繋がらず解約の申し出ができない。
修理・補修	⑧ 96件 前年120件 24減	夜帰宅したら自宅の鍵が開かなかった。慌ててネットで調べた業者を呼んで開錠してもらったが料金が高額だった。
娯楽等情報配信サービス	⑨ 92件 前年0件 92増	無料配信の漫画を見ようとしたところ、突然「登録完了」と表示され、30万円の料金を請求された。
紳士・婦人洋服	⑩ 91件 前年95件 4減	画像専用SNSの広告でブランドのダウンジャケットが半額以下になっているのを見つけ注文したら、偽物が届いた。返金してほしい。



インターネット通販の トラブルに注意!!



申込みの前に広告をよく見ましょう!



!こんな広告・申込み画面に注意

- 注文受付終了までのカウントダウン表示がある。
- 「〇〇%オフ」「お試し価格」「～限定」などとお得感を強調して表示している。
- 購入条件、返品特約の表示は、何度もスクロールしないと確認できない。強調表示に比べて文字が小さい。
- 「利用規約に同意する」に最初からチェックが入っている。

申し込みの最終確認画面 (例)

販売価格、支払総額

(定期購入の場合は
2回目以降の価格)

支払の時期、方法

返品の可否、解約方法

(連絡方法、連絡先、
解約条件など)

ご注文内容

××コース(5回お届けコース)

初回1,000円(税込)

2~5回5,500円(税込)

支払総額23,100円(税込)

各回2袋お届け 5回分10袋

支払方法

クレジットカード

コンビニ後払い

お客様情報

氏名 ○○○○

住所 姫路市○○○○○○○
○○○○○○○○○○

お届け先 ご自宅

お届け時期 ○○○○○○

返品について
○○○○○○○○○○○○○○○○

解約について
○○○○○○○○○○○○○○○○

連絡方法
○○○○○○○○○○○○○○○○

注文を確定する

きちんと表示
されていますか?

商品の数量、購入回数

(定期購入の場合は
各回の数量)

引渡し、提供時期

(定期購入の場合は
次回分の発送時期)



※最終確認画面はスクリーンショット等で保存しておきましょう。

改正特定商取引法により、令和4年6月1日以降、申込み画面で誤認させる表示により申込みをした消費者は、契約を取り消せる可能性があります。

消費生活センターが行う啓発事業のご案内

皆さんも参加してみませんか？

姫路市消費生活センターでは、消費者の意識や知識の向上を目的として講演会やセミナーなどを実施しています。年間の事業をご紹介します。

講演会
セミナー開催
のお知らせ



8月

夏休み子ども消費生活学習会

～くつ下で人形を作ろう～ 8月5日(金)開催予定

9月

高齢者消費者被害防止講座

～悪質商法に強くなろう！～ 9月29日(木)開催予定

11月

消費生活セミナー

衣食住など日々の暮らしに密着したテーマについて学ぶセミナーです。

12月

くらしに役立つ金融経済講演会

ファイナンシャルプランナー等をお招きしての、金融経済に関する講演会です。

2月

消費生活講演会

令和3年度は落語家 三代目 林家染二さんをお招きしました。

これらの事業は、姫路市在住又は在勤の方を対象にしています。参加者募集のご案内は、広報ひめじやホームページへの掲載、地域事務所・支所・出張所などへのチラシの設置などにより情報提供していきますので、参加してみたい!と思われた方は、ぜひお申し込みください。

消費生活センターからのお知らせ

姫路市消費生活センターでは、市民からの消費生活に関するご相談を電話または来所でお受けし、その問題解決に向けて情報提供やアドバイスを行っています。相談は契約書などを確認したり、契約時にどのようなやりとりがあったかなどの詳しい話をお聞きしながら対応しますので、メールでの相談は受け付けておりません。

平日は仕事があるので相談できないという場合は、下記の相談窓口をご利用ください。



消費者
ホット
ライン

い や や
☎188 ※年末年始は除く

平日 最寄りの消費生活センターの相談窓口につながります

土・日・祝日 国民生活センターにつながります(10:00～16:00)

アナウンスに従って操作してください。IP電話など、一部の電話からはつながりません。詳しくは、独立行政法人国民生活センターのホームページをご覧ください。

⑨土日祝日の相談窓口は緊急避難的な助言を主に行っており、原則、即日回答のみとなります。

相談専用電話
(079)221-2110

※姫路市に在住、在勤の方に限ります。
事業者からの相談は受け付けていません。

◆◆消費生活上のご相談、お問い合わせは◆◆

姫路市消費生活センター

姫路市安田四丁目1番地(姫路市役所1階)

※メールでの相談は受け付けていません

受付時間:月曜日～金曜日 9時～17時

姫路市消費生活センター

検索

