

消費者トラブルにご注意

「消費生活センターってどんな所？」

消費生活センターのご案内とトラブル事例についてご紹介します。

消費生活センターとは

都道府県・市町村が設置している、消費者と事業者間のトラブル（消費者トラブル）についての相談窓口です。

特定商取引法や消費者契約法などに基づき中立・公正な立場で、事業者との自主交渉の方法や具体的な解決策などについて助言します。必要に応じて専門機関の紹介や、交渉の手伝い（あっせん）を行います。

どんなことを相談できるの？

- ・通信販売で1回限りの購入だと思い注文したら、2回目・3回目が届いた。
- ・携帯電話の料金が未払いとの通知が携帯のショートメッセージで届いた。
- ・ガス（電気）が安くなると勧誘され契約したが、やっぱり解約したい。
- ・エアコンの修理を業者に依頼したら購入を勧められ、想定していなかった高額な代金を支払ってしまった。



相談する前に用意するものはあるの？

トラブルが起きた物やサービスに関する書類がある場合は用意して相談するとスムーズです。

- ・契約書等の関係書類やトラブルに至った状況や経過についてのメモ
- ・トラブルが起きた物の写真など
- ・チラシ、サイトのURLや画面

インターネット広告などは、内容が変更する場合があるため、自分が見た内容をプリントアウトしたり、スクリーンショットを撮ったりしておくようにしましょう。LINEやメールのやりとり、着信履歴なども消さずに残しておきましょう。



どこに相談をすればいいの？

相談は最寄りの消費生活センターになります。



①消費者ホットライン「188」（局番なし）

お住まいの郵便番号を入力すると近くの消費生活センターにつながります。

②諏訪市消費生活センター 0266-52-8199（直通）

お問い合わせ

諏訪市役所市民課総合窓口係 0266-52-4141（内線 116）

若者だけじゃない！中高年からの相談も増加！ インターネット関連トラブル

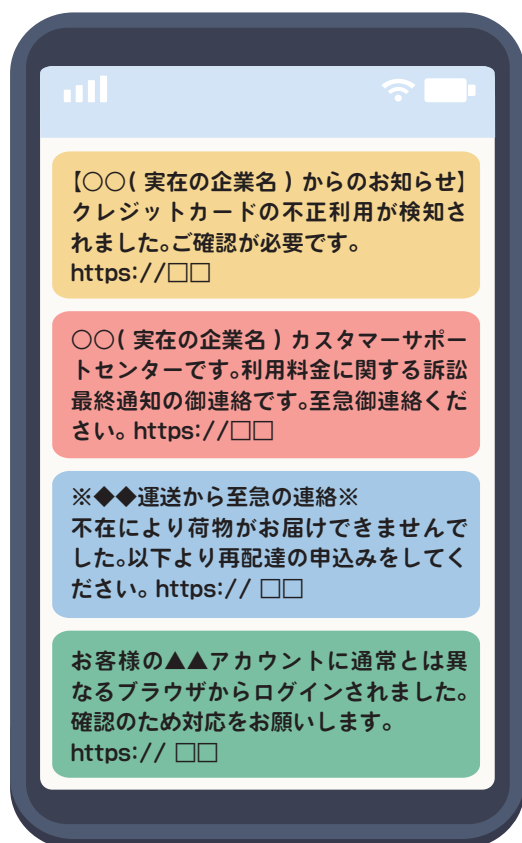
ネット通販での定期購入トラブル

- ・ダイエットサプリ「初回 500 円」の広告をみてお試しのつもりで注文したら、2 回目が届き、1 万円を請求された。2 回目は頼んでないので支払いたくない。
- ・インフルエンサーが勧めていたシワ改善クリームを注文したらスペシャルクーポンが表示された。クーポンを利用するというボタンを押したら注文確認画面になり、注文確定後に確認したところ高額な定期購入の注文をしていた。

- ▲通信販売はクーリング・オフができず「最終確認画面」に書いてある契約条件に従うようになります。注文確定前の「最終確認画面」をスクリーンショットで保存し、契約や返品の内容、解約の方法等を確認したうえで注文しましょう。
- ▲「定期縛りなし」や「回数縛りなし」という記載は、いつでも解約できる定期購入である可能性が高いです。1 回の購入でやめる場合の契約条件をよく確認するようにしましょう。
- ▲定期購入の商品を受け取り拒否で送り返しても契約は続き、また送られてきます。業者の指示に従い解約の意思を伝えましょう。
- ▲事業者は、法律に基づいて返品特約等の重要事項をサイト上に表示する義務があります。返品や解約の方法は事業者のホームページ等の「特定商取引法に基づく表記」という場所書かれているので、確認するようにしましょう。



こんなメールやメッセージが届いていませんか？



- ▲こうしたメールやメッセージは不安感を煽り、不当に料金を支払わせようとするものです。返信することで、自分の個人情報を相手に知らせることになってしまいます。
- ▲差出人のメールアドレスやサイトの URL が公式のものかを必ず確認しましょう。
- ▲メールに記載されている URL に不用意にアクセスしないようにしましょう。情報を確認する場合は正規のサイトからアクセスするようにしましょう。
- ▲不用意に個人情報を入力送信しないようにしましょう。
- ▲不安な場合は事業者の正規サイトでフィッシング詐欺に関する情報がないか確認しましょう。

