

ねりま区消費者だより



# ぷりずむ

第260号

練馬区公式アニメキャラクター ねり丸 ©練馬区

## 消費トラブル処方せん

こんな相談が寄せられました…………… P2  
 新型コロナウイルス感染防止に関連した相談  
 ……………… P3

## くらしサポート情報

ネット通販での定期購入トラブルに注意  
 「お試し」のつもりが「定期購入」に!?! P4~5  
**お知らせ**

新型コロナウイルス感染症対策  
 新しい生活スタイル…………… P6

## あなたは 大丈夫?

### こんな手口でだまされる

特設会場を設け、販売員が話術で会場を沸かせながら  
 景品を無料で配ったり安く売ったりしながら、徐々に  
 興奮状態にさせ、高額商品を購入させる手口です。



「催眠(SF)商法」といいます。

対処法 ▶ **安さとタダにつられて会場に行かない**

編集・発行 ●練馬区経済課(消費生活センター)

練馬区石神井町2-14-1 電話: 03-5910-3089

編集協力 ●練馬区消費生活センター運営連絡会

練馬区ホームページ: [練馬区消費生活センター](#)

消費生活相談専用電話 03-5910-4860(月~金 午前9時~午後4時30分) ※土・日曜・祝休日・年末年始を除きます。

# こんな相談が寄せられました

## 令和元年度 練馬区消費生活センター相談概要

練馬区消費生活センターでは、商品や悪質商法等による苦情、契約トラブルに関する相談等に専門の相談員が解決に向けたお手伝いをしています。令和元年度は、6,103件の相談が寄せられました。概要についてお知らせします。

### 相談の多い 商品・サービス 上位10項目

昨年までは下位であった「健康食品」「化粧品」の相談が増加傾向にあります。

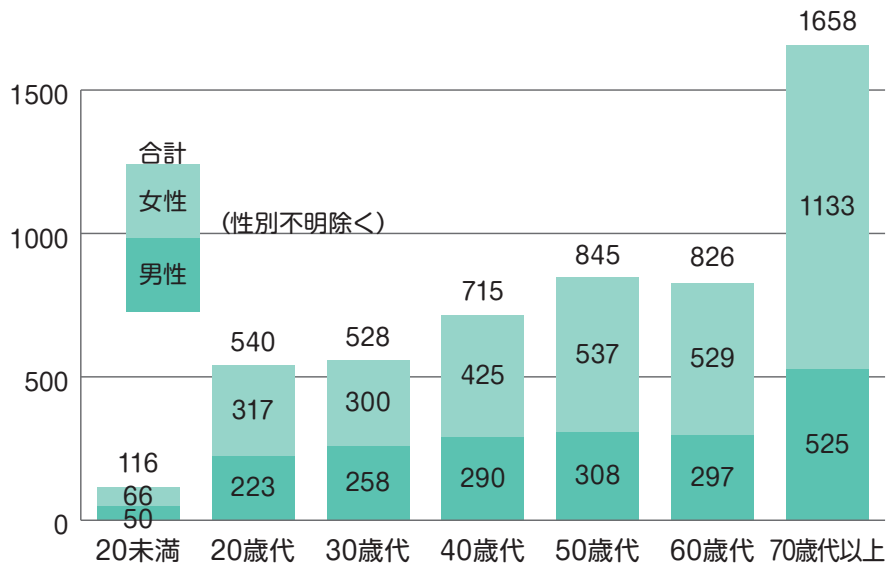
これは通信販売による定期購入の相談が増えたことによりです。

(詳細はP4をご覧ください)

1	商品一般 (ハガキによる架空請求等)	1,051件
2	放送・コンテンツ (情報サイト等)	489件
3	レンタル・リース・賃借 (賃貸アパート等)	383件
4	役務その他	300件
5	健康食品	295件
6	化粧品	233件
7	工事・建築・加工 (住宅建築・リフォーム工事)	216件
8	移动通信サービス (携帯電話等)	177件
9	インターネット通信サービス	158件
10	相談その他	96件

### 性別年代別件数

年齢層が上がるにつれ相談件数も増え、特に70歳台以上の女性の相談が多くなっています。



ご活用ください

### 「悪質な訪問販売お断り」シール

突然訪問して来て、強引に契約をせまる悪質な訪問販売には、「いりません!」ときっぱり断ることが大切です。しかし、断りきれずにトラブルになるケースもあります。意思をあらかじめ表示できるように、消費生活センターではお断りシールを配布しています。

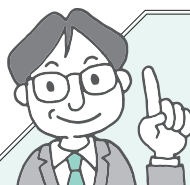


「悪質な訪問販売お断り」シールをご活用ください。

# 新型コロナウイルス感染防止に関連した相談

活動自粛による契約期間の途中の解約や、契約内容の変更に伴う解約料等の相談も寄せられています。

**事例** 子どものスイミングスクールを3月いっぱいまで退会しようと思い、2月末に退会届を出した。新型コロナウイルスの感染防止のため学校から、習い事などでも外出はしないようにと通知が来ていたために、3月は一度も行くことは無かった。3月分のスクール代を返金してほしい。



## ◆アドバイス

新型コロナウイルス感染拡大に伴う解約等に関しては、消費者にも事業者にも責任がありません。解約料や違約金等については約款に従うことが原則ですが、店舗や業界団体で解約料等について柔軟

な対応をしているところもあります。個別の事例や事業者によって、刻々と対応も変化していきます。

契約内容や条件等を確認したうえで事業者と話し合いをしたり、業界団体の相談窓口にお問い合わせしてみましょう。

## 新型コロナウイルスに便乗した詐欺に注意してください

公的機関から「10万円の給付金を支払うので、個人情報を入力するように」とスマートフォンにメールがきた、「給付金を送金するので、ATMに行き口座番号などを入力するように」と電話がかかってきたなどの相談が全国的に発生しています。

**公的機関がメールや電話で指示することはありません。不審なメールは無視して、電話はすぐに切ってください。**



困ったときはまず相談

必ず事前にお電話ください

練馬区消費生活センター

☎ 03-5910-4860

☾～☽ 午前9時～午後4時30分

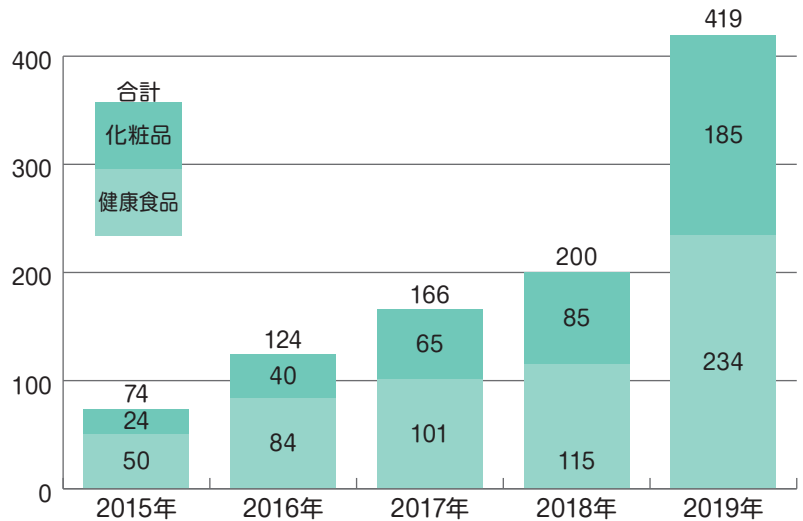
ネット通販での定期購入トラブルに注意

「お試し」のつもりが「定期購入」に!?

グラフのように健康食品と化粧品のインターネット通信販売の相談が急増しています。

相談の多くは「初回無料」や「おためし価格」などのインターネット広告を見て、健康食品や化粧品を注文したところ、定期購入が条件で思った以上に高額な契約だったという事例のような相談です。

ネット通販での「健康食品」・「化粧品」の相談推移



事例1 「お試し」だけのつもりで注文したが、「定期購入」だった…!

スマートフォンでSNSの広告を見て、「お試し価格500円」という美白美容液を注文した。翌月、同じ商品がまた届いて、中には8,000円の請求書が同封されていた。電話で問い合わせると、「初回のみ500円の定期購入コースを注文し、5回以上継続して購入しなければ解約はできない」と言われた。

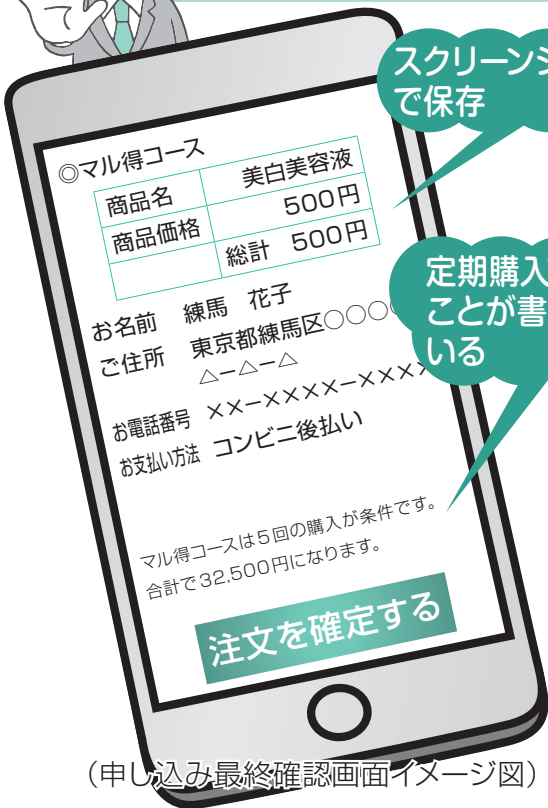


## 事例 2 2回目に数か月分の高額な商品が届き返品に応じてくれない

スマートフォンで動画を見ていたら「初回100円でダイエットサプリのモニター募集」という広告があった。定期購入で2回目以降は1袋2,000円と書いてあったが、後で解約すればよいと思い注文した。1回目6日分1袋が届いてから1週間後に2回目20袋(4か月分)が届いて、代金40,000円を請求された。



## 通信販売ではクーリング・オフ制度はありません 契約内容や解約の条件をしっかりと確認しましょう



(申し込み最終確認画面イメージ図)

スクリーンショットで保存

定期購入であることが書かれている

通信販売では解約や返品に関する特約が表示されていれば、その返品特約に従うのが原則になります。(返品特約が表示されていない場合は、商品が届いてから8日間以内は消費者の送料負担で返品できます)



「定期購入が条件」など契約内容を  
広告表示や申し込み最終確認画面にて  
確認しましょう

「数か月以上の定期購入が条件」等が小さな文字で書かれていたり、画面の最後に書かれていたりすることがあります。

証拠を残すためにスクリーンショットで保存しましょう。



解約条件を確認しましょう

定期購入とは知らなかった。身体に合わない、期待した効果がないからといって、解約・返品できるとは限りませんので、注意しましょう。

※スクリーンショットとは… スマートフォンやタブレットの画面をそのまま写真として保存する方法。

# 新型コロナウイルス感染症対策 新しい生活スタイル

買い物をするときには、自分自身の感染予防に加え、他の人に感染させないようにできるだけ「密」を減らし、気持ちよく買い物をしましょう。

## 買い物を するときの お願い



食料品は必要な分だけ  
買うようにしましょう



お店での滞在時間を  
できるだけ  
短くしましょう



過度な買いだめや  
買い急ぎは  
しないでください



できるだけ少人数で  
買い物に行きましょう



人と人との間隔を  
できるだけ保ちましょう

※【ぶりすむ】の録音版・点字版(視覚障害者用)を制作、貸出ししています。詳しくは「NPO法人点訳・音声訳集団 一歩の会」TEL・FAX 03-3577-5666

## 広告募集のご案内

このねりま区消費者だより「ぶりすむ」は年6回発行しており、町会・自治会・商店会、区立保育園・幼稚園・小中学校・区立施設・駅などで配布しております。掲載位置は、この広告募集の場所になります。(審査を経て掲載の可否をご連絡いたします)掲載号や応募方法など詳細はお問合せください。

- 発行部数：20,000部
- 掲載料金：各号につき30,000円
- 広告サイズ：縦55mm×横185mm
- 刷色：2色(色指定不可)

経済課消費生活係 ☎ 03-5910-3089

