



ぷりずむ

消費トラブル処方せん

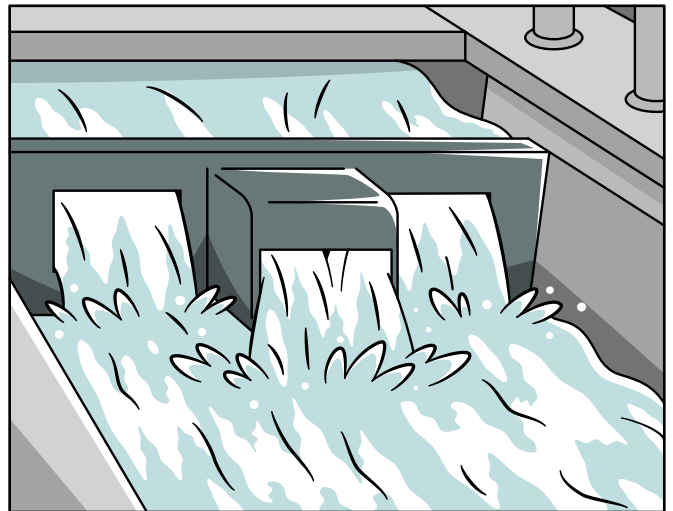
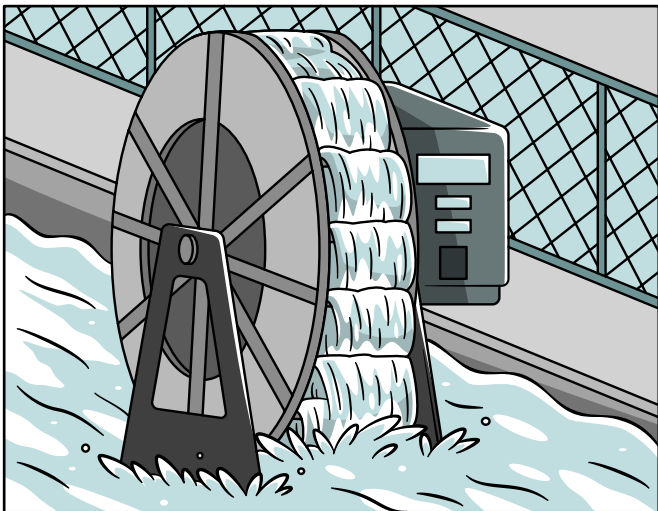
インターネットによる通信販売トラブル …P2~3
消費生活相談窓口から ……………P3

くらしサポート情報

知っていますか？避難拠点のこと……………P4~5
お知らせ
消費者講座、くらしのフェア2017 ……………P6



農業用用水路・小川等の水流の勢いや 小さな落差を利用した小水力発電は、 こんなところで利用されています



防獣用電気柵に



電気自動車に



ビニールハウスの熱に

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：5910-3089

編集協力 ● 練馬区消費生活センター運営連絡会
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 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。

インターネットによる通信販売トラブル

スマートフォンやタブレットを使って気軽に取引ができることから、インターネットの通信販売（ネット通販）に関する相談が年々増加しています。

今回は、ネット通販の相談事例から、トラブルを防ぐポイントを紹介します。

監修：練馬区消費生活センター相談員



まず、押さえておこう！通信販売の基本

！クーリング・オフはできません

テレビやカタログ・チラシ、インターネットなどの広告を見て申し込みをするのが、通信販売です。時間をかけて検討することができるため、クーリング・オフ制度はありません。

！返品は販売業者が表示した返品のルールに従います

「返品不可」と表示がある場合は返品できません。返品に関する表示がない場合、商品到着から8日間の返品が可能ですが、送料は消費者負担になります。

事例1

前払いした商品が届かなかった

インターネットで以前から探していたスポーツウェアを見つけ、しかも格安だったので注文をした。注文確認メールが届き、指定口座に代金を振り込んだ。商品が届かないため、販売店に何度かメールをしたが返事がなく、電話をかけたら「現在使われていません」というメッセージが流れた。販売店のホームページには、住所の記載はなかった。商品を受け取りたいが、どうしたらよいか。



！信用できる事業者が、確認しましょう

通信販売では、販売店の名称や住所、電話番号の表示が義務付けられています。特に初めて利用する会社は会社概要などをよく確認しましょう。

！前払いは要注意。支払いは慎重にしましょう

前払いはリスクがあります。振込先の口座名義が販売店名ではなく、個人名である時は振り込まないようにしましょう。



前払いしたが商品が届かない、販売店と連絡がとれないという相談が多く寄せられています。販売店と連絡がとれない場合、被害回復は困難です。商品が届かない場合は、未着のためキャンセルをしたい、返金をしてほしいというメールを販売店に送り、それでも返事がない場合は、メールを保管し、警察と振り込んだ銀行へ情報提供をしましょう。警察や銀行が、振り込め詐欺救済法^(※)による手続きを検討し、口座を凍結した場合、被害を受けた人に対して口座に残っていた金額を限度として分配されます。

※振り込め詐欺救済法…口座等への振込みを利用した詐欺等の犯罪行為により、被害を受けた方の財産的被害の回復等を目的とした法律

クレジットカード番号などの入力は慎重に

インターネットでクレジットカード払いをする時には、クレジットカード番号などを入力する画面で、通信が暗号化（SSL）されているなど、情報の取扱いが適切な販売店を利用しましょう。悪質なサイトにクレジットカード番号を入力した場合、定期的に引き落とされることもあります。信頼性が低いと思われるサイトでは、クレジットカードでの購入を控えましょう。



事例2 お試しのつもりが、定期購入だった

「初回500円」というスマートフォンの広告を見てダイエット用の青汁を申し込んだ。1回だけ頼んだつもりだったが、2回目も届いたので販売会社に問い合わせをしたところ、「この契約は定期購入であり、最低5回はとってもらう事になっている」と言われた。しかも2回目以降は各3980円の料金がかかるという事だ。ホームページを確認したら、目立たないところに書いてあった。不満だ。

！ 契約内容や返品特約等を必ず確認しましょう

通信販売は原則、販売会社が表示した内容に従う事になります。広告表示は注意深く読みましょう。



大変お得に試せるという健康食品やダイエット食品、化粧品等の広告を見て、飛びついて注文したが実は定期購入で途中解約はできないというトラブルが多発しています。

定期コースであるという表示を確認した上で、納得がいかなければ、中途解約ができないか、販売会社と自主交渉をしてみましょう。高額にはなりますが、単品としての料金を支払えば解約できる等の対応をしてくれる販売会社もあります。

事例3 フリマアプリで購入した商品が壊れていた

スマートフォンのフリマアプリ(*)で個人の出品者から時計を購入した。コンビニでアプリの運営会社に代金を振り込んだ。届いた時計が壊れていたため、返金してほしい。



*フリマアプリ…不用品を売り買いくする「フリーマーケット」をインターネット上で提供しているアプリのことです。

！ 個人間取引は自己責任、リスクを伴う取引です

インターネット上のフリマやオークションを利用する際には必ず規約を読み、取引時には品物の状態や送料などについて確認しましょう。



フリマアプリやオークションを利用する人が増えています。運営会社によっては、解決の仲裁に入ってくれる会社もありますが、原則、個人間取引で、トラブル発生時には当事者間で解決することになります。

まずは出品者に連絡し、故障をしていたことを伝えキャンセルを申し出ましょう。出品者と連絡が取れなかったり、話し合いが進まないようであれば、運営会社に相談してみましょう。

まとめ ネット通販を利用する際には、信用のおける販売店を利用し、契約内容などを確かめましょう。また、個人間取引は、リスクのある取引であることを認識しましょう。



相談窓口

練馬区消費生活センター
相談専用 ☎ 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。



消費生活
相談窓口から

申し込んだ旅行会社が破産してしまった

今年、旅行会社の破たんが大きな話題となりました。楽しみにしていた旅行に行けず、しかも支払った代金も返金されないため、当センターには多くの相談が入りました。

一般的に、破産手続開始が決定された場合、旅行会社から返金されることはありません。旅行会社が一般社団法人日本旅行業協会の正会員の場合は「弁済業務保証金制度」により、一定の範囲で消費者に弁済されます。また、裁判所での破産手続により、財産が残れば配当が

実施される可能性があります。いずれにしても十分な返金は期待できません。クレジットカードで支払った場合はカード会社に至急連絡をとり、事情を話して支払い停止を申し出ましょう。

旅行ツアーの代金は原則、申込金を支払うと契約が成立します。残金は通常旅行の20～40日前までに支払うことになっています。キャンペーンと銘打って代金を早急に前払いさせるような時は注意が必要です。困ったときは消費生活センターに相談しましょう。

知っていますか？避難拠点のこと

地震はいつ起きるか分かりません。備蓄品の確認などを行うことが大切ですが、避難する場所の確認はしていますか？

どんなときに避難拠点へ行くのか？避難拠点での生活はどうなっているのか？

今回は、避難拠点について考えてみましょう。

※練馬区では避難場所になっている小・中学校は、地域での災害時の活動拠点にもなることから「避難拠点」と名付けています。

ポイント①

避難は最後の手段です！ 自宅が安全な時は避難しない！

自宅や周辺に火災の心配がなく、自宅での生活ができる場合は避難する必要はありません。避難所での生活はストレスや過労から体調を崩してしまうこともあります。

余震に気をつけ、区からのお知らせやテレビ・ラジオなどからの情報をしっかり確認しましょう。

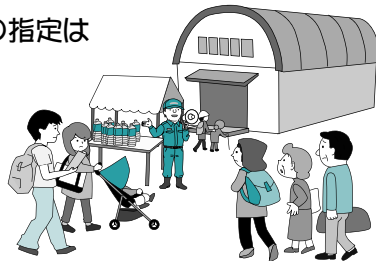
【避難しなければならない場合】

- ①区から避難勧告・避難指示が出された時
- ②火災が迫ったり、自宅建物が倒壊する恐れがあるなど危険が迫った時。

チェック！

居住地による避難拠点の指定はありません。

避難拠点は、練馬区立の小・中学校99校。
避難しやすい最寄りの拠点へ。



ポイント②

避難拠点は、震度5弱以上の地震が発生した時に開設！ 役割は、 などで！

- 水、食糧の配給拠点
- 避難生活を支援
- 様々な情報の提供
- 健康相談や簡単な手当
- 被災者の生活相談
- 救助などの要請

避難拠点要員（練馬区の職員や学校の職員）と避難拠点運営連絡会（地域住民）が避難者の支援を行います。

チェック！

区民も、余裕がある場合はボランティアとして積極的に支援活動に参加しましょう！

ポイント③

一拠点あたり700人分(1日分)を備蓄！ 2日目以降については、東京都が備蓄、 調達する予定

区の人口の約1割が避難することを想定し、配布は要援護者に配慮しながら、不公平にならないように配布されます。

※阪神・淡路大震災で神戸市人口の約1割が避難したことをもとに算出

チェック！

避難拠点での備蓄食料等は限りがあります。
家庭でも備蓄しておき、非常持ち出し袋持参で避難しましょう！

備蓄品

食料 クラッカーやアルファ米を約1日分、乳幼児用粉ミルクを3日分備蓄。

※自宅が無事な場合でも、ライフラインや物流が停止している場合への支援も想定しての備蓄となっている

水 必要量1日1人あたり3Lとして700人分(1日分)備蓄。

学校の受水槽、プールの水(濾過後)の他、応急給水槽や給水所、防火井戸による確保もあり。

学校防災井戸の水は生活用水として使用。

生活必需品 毛布700枚や寝袋700人分の他、大人用オムツや衛生用品なども備蓄。

その他、炊き出し用具や組み立て式トイレ、発電機なども備蓄。



ポイント④

医療と救護体制

避難拠点では、簡単な手当が行われます



避難拠点となっている小、中学校には保健室があり、備蓄倉庫にはガーゼ、包帯等の備蓄があるので、簡単な手当は可能です。医師の参集・巡回は必要に応じて4日目以降の巡回になります。

チェック!

負傷者

被災を逃れた医療機関(病院、診療所など)が対応。避難拠点のうち10校を「医療救護所」の役割を持つ拠点と指定しているので、医療救護班(医師会、歯科医師会、薬剤師会、柔道整復師会)が参集し、トリアージ※や軽傷者の応急処置を行う。

※緊急度に応じた対応を行えるように、怪我の程度等を判定すること



災害時医療機関…症状によって(重症、中等症、軽症)に分けられ専門医療拠点(産科、精神科、透析)もある。

参考: 重症・中等症…災害拠点病院(2カ所: 順天堂練馬病院/練馬光が丘病院)

中等症…災害拠点連携医療機関(6カ所)

軽症…災害医療支援医療機関(10カ所)

まとめ

避難拠点では、狭い場所で多くの人と共同生活を送ることになります。

物資・精神面の両面のストレスの軽減のためにも、ルールを守り、協力し、譲り合っでの生活が大切です。

ポイント⑤

ペットとは同行避難を!

日頃からしつけをし、「ケージ」に入れることになれさせておきましょう

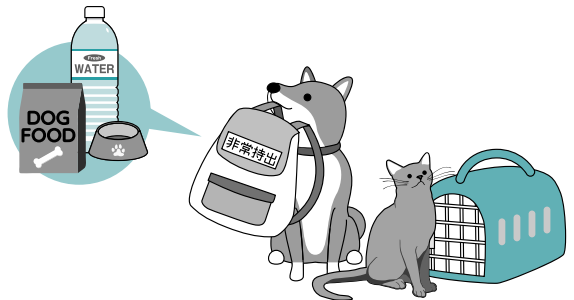
避難拠点で受け入れられるペットは、原則として飼い主と同行避難した犬や猫等の小動物です。

ペットの健康管理(ノミなどの駆除、ワクチン接種)も大切です。

チェック!

ペット用の食料は日頃から備えておき、避難の時には、必ず持参しましょう

- 非常持ち出し袋(えさや水5~7日分、薬、リード、フンの処理袋、健康手帳=写真・生年月日・ワクチン接種履歴、病歴の記入したものを)を準備
- 迷子札(連絡先を書いた首輪、鑑札、名札、マイクロチップなど)を付ける





消費者教室・講座のご案内

保育室あり (要予約)

※保育は満1歳以上の未就学児対象

日時	テーマ・講師	内容	定員 (申込順)	受付期間	保育締切
9/19(火) 午前10時～正午	「上手な洗濯と衣類のお手入れ」 東京都消費者啓発員 里見 けい子 氏	新しい洗濯表示の見方と上手な洗濯と保管について学びます。	16名	9/1(金) } 9/15(金)	9/8(金)
9/29(金) 午前10時～正午	「これだけは知っておきたい 投資信託の基本」 日本証券業協会 金融・証券インストラクター 山木戸 啓治 氏	投資初心者を対象に、金融商品の基礎知識を織り交ぜながら、投資信託を始める前に知っておきたい内容について学びます。	50名	9/1(金) } 9/28(木)	9/20(水)

会場はいずれも 石神井公園区民交流センター

申込は、電話で経済課消費生活係 ☎5910-3089 受付時間：平日 午前8時30分～午後5時15分まで

くらしのフェア2017 パネル展

「くらしに知恵を 明るい未来へ」をテーマに、区内の消費者団体と区との共催で、くらしや環境などにかかわる問題や情報について、パネル展示を行います。

日時 10月6日(金)～12日(木) 午前8時30分～午後8時
※土・日曜日は午前8時45分からとなります。

会場 練馬区役所 1階アトリウム
※車でのご来場はご遠慮ください。

フードドライブ事業を始めます!

フードドライブとは…

家庭で余っている食品を持ち寄り、福祉団体や施設等に提供する活動です。

開封しないままご家庭に眠る食品はありませんか? ~もったいないを行動に!~

いただきものやつい買すぎてしまったものなど、開封しないままご家庭に保管されている食品はありませんか? 集めた未利用食品は、NPO法人を通じて、食品を必要としている団体や施設に届けられます。ご家庭で余っている未利用食品がありましたらぜひお持ちください! ※未開封で包装や外装が破損していないものに限りです。

お持ちいただきたい食品

缶詰、乾物(乾麺、海藻など)、調味料、
インスタント・レトルト食品、
嗜好品(菓子、コーヒー、お茶など)
※冷蔵・冷凍食品や瓶詰食品は除きます。
※賞味期限が1か月以上先のものに限りです。



食品受付場所および期間

- 豊玉リサイクルセンター 10月8日(日)～10日(火)
- 関町リサイクルセンター 10月22日(日)～24日(火)
- 春日町リサイクルセンター 11月5日(日)～7日(火)
- 大泉リサイクルセンター 11月19日(日)～21日(火)

詳しくは、9月21日発行の区報およびねりま 環境・リサイクル情報誌「ゆずりは」、区ホームページをご覧ください。

【問合せ】清掃リサイクル課清掃事業係 ☎5984-1059

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

広告 下記広告の内容に関するお問合せは、区では受け付けておりません。直接広告に掲載されている連絡先へお願いします。

参加
無料

かしじょうみやくりゅう 下肢静脈瘤の最新治療

9月29日(金)

健康セミナー

時間 15:00～16:15
(15分間 質疑応答)

- つる
- むくむ
- 血管がボコボコ
- 痛む



場所 医療法人社団 杏会 池袋血管外科クリニック 定員 15名
〒171-0022 東京都豊島区南池袋 1-17-2 南池袋 1-Nビル7階 セミナー資料配布

アクセス 東武東上線・JR・地下鉄「池袋駅」(徒歩約5分) / 西武池袋線「池袋駅」(西武南口を出てすぐ)
*1階がローソンのビルの7階です

講師 梅澤 久輝 先生 (池袋血管外科クリニック 院長)
平成2年に日本大学医学部卒業後、医学博士を取得。その後フライブルグ大学(ドイツ)血管外科留学、日本大学医学部附属板橋病院血管外科 外来医長 及び 助教を経て、平成26年に現在の池袋血管外科クリニックを開設。

お申込み
参加希望日、お名前、電話番号、参加人数を明記の上、
メール、FAX または お電話にてお申込みください。

医療法人社団 杏会 池袋血管外科クリニック
☎: 03-5928-4888 月～土曜日 9:00～18:00
FAX: 03-5928-4889
メールアドレス: reserve@ikebukuro-kekkan.jp
*参加人数が複数の場合は、代表者のお名前をお知らせ下さい。

※個人情報、本セミナー以外で使用いたしません。また、ご本人様の同意がない限り第三者には提供いたしません。

主催: 池袋血管外科クリニック