

消費者被害防止サポーターニュース 2020年12月25日発行 第16号

Supporter News

サポーターフォローアップ研修を開催しました。

2020年9月～10月に県内4か所で開催し、136人が参加しました。

今年度はコロナ対応のため、各会場とも定員を半数とし、参加者に検温とアルコール消毒の協力をいただき、換気を行いながら開催しました。

各会場とも定員を上回る申込みがあり、ご参加いただけなかったサポーターの皆さんが多くまた遠方の会場のため行きたいけれど参加が難しいとの声も多数いただきました。

今回のサポーターニュースはサポーターフォローアップ研修特集号としてお送りします。



研修テーマ 最新の消費者被害を知ろう～新型コロナウィルス関連も含めて～

4会場の様子

各会場 サポーターのみなさんから質問が出されていました



コーププラザ春日部(春日部市)



リリックおがわ(小川町)



ウェスタ川越(川越市)



With You さいたま(さいたま市)

参加したサポーターの感想をご紹介します



©埼玉県 2005

【研修の内容について】

- ・コロナ関連の事例も含めて学べたのでとても参考になった。
- ・クーリング・オフ通知は、一度書いてみることで役立ちました。
- ・ハガキで通知するのがよいと知りました。
- ・初めてクーリング・オフ通知を書き、自分の書いた通知書に誤りがあり、大変勉強になりました。

【今後の活動に関して】

- ・高齢者宅へ定期訪問する際、本人家族へ情報提供していきたい。
- ・自治会活動、民生委員活動に活用していきたい。
- ・情報弱者に対してどれだけバックアップできるかと、最新の情報を伝えられるかが大事なので、支援がいきわたるよう身近な人達から知らせて助けていきたい。

【そのほかにも…】

- ・高齢者には、情報提供だけでは被害が防げない。寄り添ったアドバイスが必要だと思う。
消費者被害防止サポーターの活用をお願いします。
- ・コロナ禍の中で活動も制限されているため、なかなか思ったような活動ができない状況である。

☆サポーター同士意見交換したかった、交流会を希望するなどの意見も多数いただきました。

講義テキストより

新型コロナに関連する相談状況について学びました

商品・サービス別件数(上位10項目)

順位	項目	件数	構成比%
1	保健衛生品その他	80	16.4
2	結婚式	49	10.1
3	ちり紙類	38	7.8
4	海外パックツアー	34	7.0
5	航空サービス	32	6.6
6	スポーツ・健康教室	23	4.7
7	手配旅行	21	4.3
8	国内パックツアー	12	2.5
9	消毒殺菌剤	11	2.3
10	スポーツ施設利用	10	2.1
	全 件 数	487	100.0

(令和元年度 埼玉県消費生活相談年報より)

解約に関する事例

- ・「感染症を懸念し、予約している海外旅行をキャンセルしたいが、事業者と連絡がつかない」
- ・「結婚式のキャンセルを申し出たところ高額のキャンセル料を請求された」
- ・「予約をしていた航空機が欠航となつた。返金されるか心配だ」
- ・「スポーツ教室が自粛で休みとなつたのに会費を請求されるのはおかしい」

高価格・品不足に関する事例

- ・「マスクをネット通販で購入したが、予定日に届かない」
- ・「日ごろ利用しているネットスーパーに商品の在庫がなく困っている」

コロナ禍の中、トラブルが続いています。
サポーターの皆さんの周りでも、
同様なことが、ありましたでしょうか？
くれぐれも、気をつけて、あきらめずに！
最寄りの消費生活センターか
消費者ホットライン『188』に相談しましょう。

最新の消費者被害(3事例)



1. 通信販売のトラブル

通信販売には、テレビ通販、カタログ通販、インターネット通販等があります。

事例… スマートフォンから初回 500 円のダイエットサプリメントを注文した。次回分は注文した覚えはないのに、3か月分 4 万円の商品が届いた。定期購入になっており、不要の場合は連絡が必要だと分かった。



- ・通信販売は、クーリング・オフの対象外です。
- ・販売店の返品条件に従うことになります。返品条件の記載のない場合は、商品を受け取った日を含めて 8 日間は、消費者が送料を負担し、返品ができます。
- ・商品代金のほかに送料や手数料がかかることがあります。
- ・定期購入になっていたり、購入条件がある場合があります。
- ・商品の現物を見ないで購入するのでイメージ違いになることがあります。
- ・インターネット通販では、お金を振り込んでも商品が届かない詐欺サイトも多くあります。



対処法

- ・注文前に、定期購入の契約になっていないか確認！
- ・返品・解約条件をしっかり読むこと！

2. 廃品、不用品の回収トラブル

事例…「不用になった家電製品を無料で回収します」と、トラックで巡回していた事業者に、小型テレビと電子レンジの回収をお願いした。無料と言っていたのに 3 万円請求され、威圧的に怖かったから支払ってしまった。



- ・家庭の引越しや掃除、遺品整理等で出た粗大ごみや廃家電などは『一般廃棄物』です。『一般廃棄物』の収集・運搬は、市町村の許可を受けた事業者しか行えません。
- ・産業廃棄物処理業の許可や貨物運送業の許可では、家庭の不用品の処理はできません。
- ・エアコン、テレビ、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機の処分方法は家電リサイクル法で規定されています。購入した家電販売店や市町村に相談しましょう。

対処法

- ・一般廃棄物収集運搬業の許可なく営業している業者もいるので、許可を受けた業者かどうか住居地の市町村に問合せてから依頼すること。
- ・業者が無料回収をうたっていても、後から別途運搬費など不明瞭な料金を請求されるケースがあります。見積書を取る、処分費用がいくらか等、確認してから依頼すること。

3. 電力会社の切り替えトラブル

事例…契約中の大手電力会社を名乗り、「検針メーターを確認したい」と訪問した事業者に「スマートメーターに変わっているので電気代が今より安くなる」と言われ、書類に氏名等を書いた。業者が帰った後、確認のために契約中の業者に問い合わせたところ、無関係の事業者と分かった。解約したいが、、、。



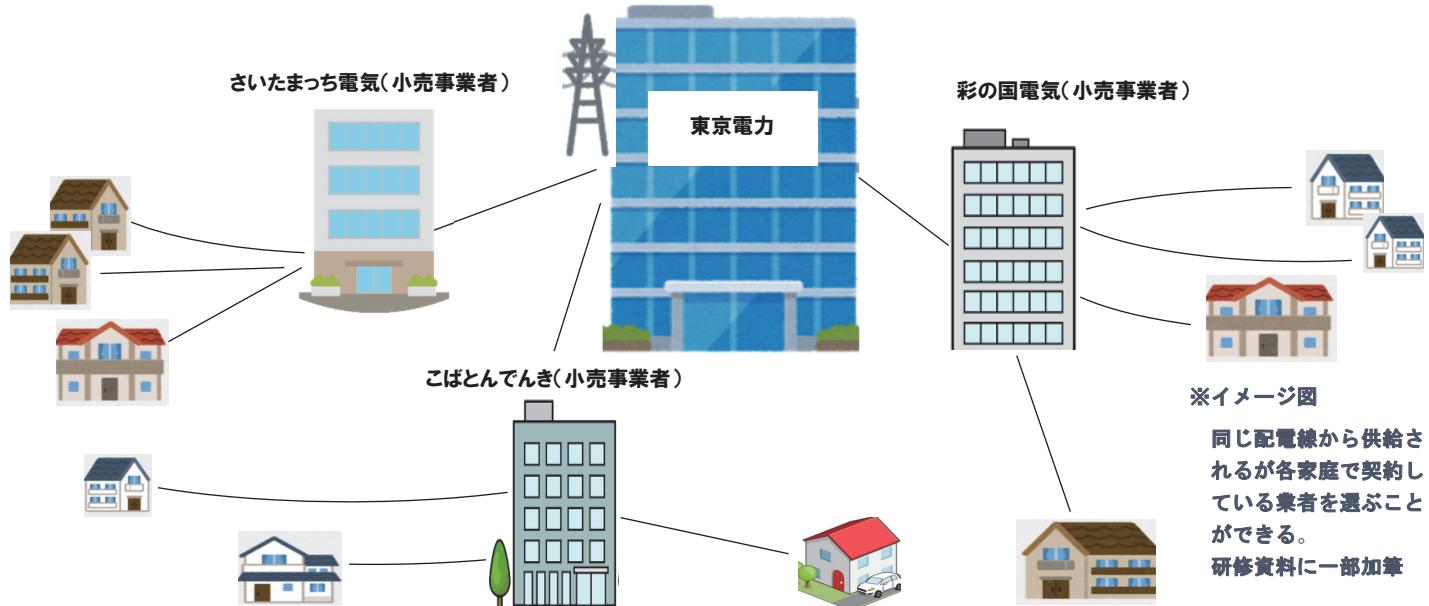
電力およびガスの小売全面自由化



家庭の電気やガスは、各地域の電力・ガス会社だけが販売しており、どの会社から買うか、選ぶことができませんでした。

2016年に電気、2017年にガスの小売業への参入が全面自由化され、消費者はライフスタイルに合わせて、小売事業者を選択できるようになりました。

関東では、電気は東京電力から供給されますが、料金メニュー やプランの提案は各小売事業者であり、料金の支払い先も、契約した小売事業者となります。



- ・電話勧誘販売や訪問販売で勧説されることが多い。
- ・勧説は小売事業者(○○電気、○○ガス)の代理店が行っている場合が多い。
- ・電気もガスもお客様番号等(電気は供給地点特定番号)だけで簡単に業者変更ができる。
- ・訪問販売、電話勧誘販売で申込をした場合は、契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフができる。8日間を過ぎると違約金がかかる場合がある。

対処法

- ・「あやしい」…きっぱり断ること。
- ・「注意」…安易に検針表などの情報は伝えないこと。
- ・「相談」…消費生活センターに相談すること。





クーリング・オフ通知を書いてみました

Let's ワーク 1

きよつけ
清付さんが、よくわからないまま知らない電気会社に契約変更してしまった。
この事例を使って、クーリング・オフ通知を書いてみましょう。

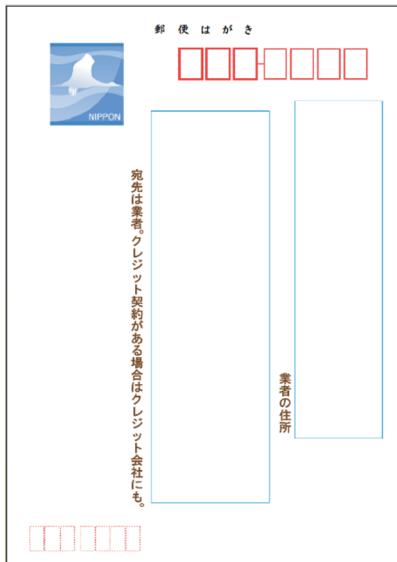
あらためて クーリング・オフとは

- * 契約をした場合でも、頭を冷やす(cooling off)期間を与える再考できるようにし、一定の期間内であれば無条件で契約を解除できる制度。
- * 訪問販売や電話勧誘販売などの不意打ち的な勧説による契約や、複雑な契約について定められています。(ただし、通信販売、店舗販売には適用はありません)
- ★条件 法で定められた契約書面を受け取った日から8日間(又は20日間)以内であること。**

※連鎖販売取引などは20日間

クーリング・オフができなくてもあきらめないで！！

クーリング・オフができない場合でも消費者契約法で取消しができる場合や、事業者との交渉で合意解約できる場合があります。あきらめずに、消費生活センターへ相談しましょう。



クーリング・オフハガキの記入書式(例)

解約した本人の 住所・氏名	解約した日	ハガキを記入 した日	契約を解除 する旨	契約した業者	契約した品名	申込日及び 契約日
通知名						

クーリング・オフは必ず書面で
クーリング・オフ期間内(消印有効)に書面で契約解除通知を出せば成立します。

ハガキに書いて特定記録郵便または簡易書留で送付します。
その際、必ず、証拠として**ハガキの両面をコピー**しておきましょう。



サポーターのみなさんが、地域の方のクーリング・オフのお手伝いをすることがあった時には消費生活センターへつなぎましょう。

Let's ワーク 2

クーリング・オフ 問題に挑戦しました ○ か × か？

質問

電話で事業者に連絡しクーリング・オフをした。

事業者が応じると言つてくれた。書面は出さなくていいか？

答え ×

クーリング・オフは必ず書面で！

クーリング・オフ期間内(消印有効)に！

必ずコピーして証拠を残しましょう！



掲載の消費者関連イラストは「消費者庁イラスト集」より

1 相談の総件数(苦情・問合せ等)は53,997件

- ・前年度58,683件に比べ4,686件(8.0%)の減少
- ・この内苦情は50,270件で総件数の93.1%を占め、前年度55,210件に比べ4,940件(8.9%)減少

2 通信販売での定期購入に関する相談件数が2.1倍に

- ・前年度1,803件に比べ1,916件(106.3%)増加、元年度は3,719件
- 特に、若者や男性からの相談が増加。
- ・お試しで注文したつもりが定期購入であった
事業者と連絡が取れず解約できないという相談等多数

3 マルチ・マルチまがいに関する若者の相談が増加

4 新型コロナウイルスに関する相談が多数

- ・新型コロナウイルスの感染拡大にともない令和2年1月から3月までの3か月間で487件の相談
- ・マスクに関する相談、旅行や結婚式の解約に関して
→(新型コロナウイルスに関する詳細はサポートニュース(2ページ)

☆詳しくは埼玉県消費生活課のホームページをご覧ください

なくす会より

* 8月に発送しましたセンター活動報告のご回答、ありがとうございました。

528人のセンターより昨年度の活動の報告と近況をいただきました。

まだ、お手元に回答用紙がある方は、引き続きご返信をお待ちしています。

センター活動報告のまとめは次号のセンターNEWSでお知らせします。

* 消費者被害防止センター養成講座が2回終了しました(4回開催予定)

©埼玉県 2005

11月狭山市市民センター、12月毛呂山町福祉会館で実施、16名のセンター登録がありました。

* 見守り推進員が市町村を訪問しています。

市町村の消費行政担当課の担当職員を訪問し、コロナ対応をはじめ、消費者への啓発の状況、センターとの連携、消費者安全確保地域協議会等のお話を伺っています。

各市町村とも、今年度は、新型コロナウイルスの対応のため、研修や会議が出来ない状況が続いており、センターへの連絡等もなかなかできないことがあります。

そのような中ですが、引き続き、消費者被害の未然防止等に御協力下さい。



発行者： 適格消費者団体 / 特定適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会 理事長 池本誠司

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町 7-11-5

Tel / Fax 048-829-7444

E-mail : nakusukai.10@saitama-k.com

<http://saitama-higainakusukai.or.jp/>

「消費者被害防止センター活動推進事業」を埼玉県より埼玉消費者被害をなくす会が受託しています。