

# 清瀬市消費生活センターだより

No.98 (令和4(2022)年6月) 年4回発行



# ちえのわ

互いのちえを出し合い、輪をつなぐ、広げる

## 消費生活センターをご利用ください!



消費生活センターに行ってみよう

平成9(1997)年4月、清瀬駅北口徒歩3分のところに清瀬市消費生活センターは開設され、25年が経過しました。

消費生活に関する情報発信や学習の機会の提供の拠点施設として、消費生活相談、消費生活講座、消費生活展などの啓発活動、施設の貸出、消費生活に関する活動を行う市民や、団体の支援などを行っています。

← けやき通りに面した消費生活センター(白とピンクの4階建のビル)



入って左側は事務室、いろいろなチラシや資料があります

「ちえのわ」「消費生活相談事例集」「きよせくらしのハンドブック」などを発行し、消費生活に関する情報提供を行っています。ご希望の方は職員にお声がけください。



10円コピー機や書籍もあります

## 今年度前半の事業予定です。ご参加お待ちしております!

第1回消費生活講座	終活講座①	かかりつけ医をもちましょう	6月14日(火) 受付終了
第2回消費生活講座	終活講座②	救急車の呼び方	6月28日(火) 受付終了
第3回消費生活講座	終活講座③	入院から退院まで	7月13日(水)
第4回消費生活講座	終活講座④	最期まで自分らしく	7月27日(水)
第5回消費生活講座	夏休み親子講座	草木染 ハンカチをクサギで	8月9日(火)
第6回消費生活講座	草木染	スカーフをサクラの枝で	8月30日(火)
第7回消費生活講座	エシカル消費	私たちにできること	9月14日(水)

◆詳細は市報をご覧ください!

## 消費生活相談の現場から

# インターネット通販の定期購入トラブル事例

インターネット上には、価格が安い化粧品や健康食品など様々な広告があります。コロナ禍によりインターネット通販の需要が伸び、定期購入についてのトラブルが増加しています。センターに寄せられた相談から事例を紹介いたします。



### 【事例】

インターネットで「あなたの肌にあった化粧品を作る」との広告を見てアンケートに答え、オーダーメイド化粧品を1回限りと思い2200円で購入した。商品は届いたが、一か月後にメールがきて配達日が書いてあったので、驚いて事業者に注文していないと電話すると「オーダーメイド品だからキャンセルはできない。定期購入である」と言われた。1回分しか購入した覚えはなく、納得できず受け取り拒否をしたが、その後、何回も督促状が届いた。自分は定期購入した覚えはない。支払う必要があるのだろうか。

### 【アドバイス】

「1回限り」「お試し」のつもりが定期購入になっていたというインターネット通販のトラブルが後を絶ちません。今回は、注文内容を確認する最終確認画面がないまま注文されてしまいました。このことが決め手になり、解約ができました。

特定商取引法では、インターネット通販の定期購入契約について前項で記載したように、法律が改正されました。

また、電子消費者契約法でも事業者が、消費者の操作ミスを防ぐために、注文内容を確認する画面と次に最終確認画面（申込み内容を消費者が最終確認できる画面）の2つの確認画面を設けるように義務づけられています。

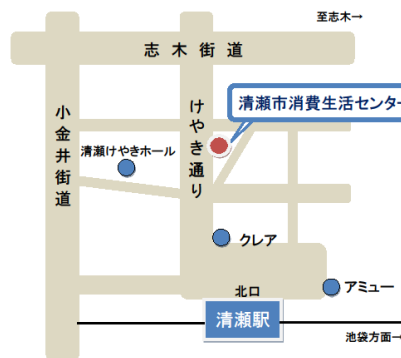
効果を誘う広告や安い価格に惑わされず、冷静に契約することが大切です。最終確認画面で支払総額や解約条件、定期購入が条件になっていないかなど、契約内容を確認しましょう。

## 清瀬市消費生活センター

〒204-0021 東京都清瀬市元町1-4-17  
【電話】 042(495)6211  
【FAX】 042(495)6221  
【開館時間】 午前9時～午後10時（月～土曜日）

## 消費生活相談

【相談専用電話】 042(495)6212  
【相談日時】 月～金曜日（祝日・年末年始を除く）  
午前10時～午後4時（正午～午後1時を除く）



使用済み小型家電回収ボックスがあります。対象は24品目です。

※目の不自由な方のために「ちえのわ」の音訳CDを製作しています。ご希望の方はご連絡ください。

【編集・発行】 清瀬市消費生活センター 清瀬市消費生活センター運営委員会  
【問い合わせ】 清瀬市消費生活センター（電話）042(495)6211

# 消費生活相談をご利用ください！



増加する悪質商法や不当請求をはじめ、商品やサービスのトラブルを専門の資格を持った相談員と一緒に考えて、解決のためのお手伝いをしています。料金はかかりませんので、一人でお悩みにならずに気軽にご相談ください。

急かされて屋根修理を契約しちゃった…  
どうしよう…？

相談しよう！

身に覚えのない請求メールが来た。  
どうしよう？

相談しよう！

お試し購入のつもりだったのに…  
どうしよう？

相談しよう！

18歳から一人で契約できる！  
契約トラブルで困ったら、  
相談しよう！

「簡単に稼げる儲け話がある」と誘われた。  
どうしよう？  
相談しよう！

## 一人で悩まず**すぐに相談！**

消費者トラブルで困っていませんか？

相談は無料です。来所・電話によるご相談をお受けしています

※メールでのご相談はお受けしていません

相談専用電話 **042 (495) 6212**

【相談時間】月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く）  
午前10時～12時、午後1時～4時

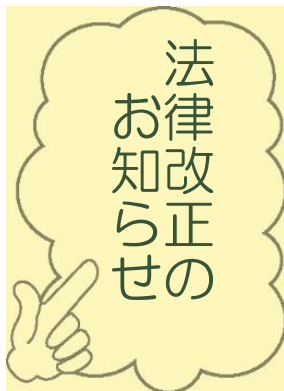
## ご相談にあたって

- 当相談窓口は、清瀬市在住・在勤・在学の方の消費生活に関する相談窓口です
- 個人間・家族関係のトラブル、労働問題、相続はお受けできません
- 相談は、原則として契約者ご本人からお願いします
- 他のセンターに既に相談されている内容についてはお受けできません
- 相談受付時に個人情報をお聞きします

※個人情報をお聞きする理由は、相談者・相談内容の信用性確保や追加情報が入った場合のご連絡、また今後の消費者トラブルの救済や未然防止、行政施策に役立てるためです。お預かりした個人情報は上記以外で利用することはありません。

## 相談員より

「最後まで決してあきらめない」ことを相談員全員が心がけ、悪質な消費者トラブルから被害者を救済するため、相談者へのアドバイスや事業者との交渉を粘り強く行っています。契約などで迷った時などは事前に消費生活相談をご利用ください。



## インターネット通販の定期購入契約に 取消しを認める制度が創設されました！



「お試し」「初回限定〇〇%オフ」「いつでも解約可能」などとお得感を強調した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、実際は複数回の商品購入が条件となる定期購入契約だったというトラブルが後を絶ちません。

令和4（2022）年6月1日よりインターネット通販を規制している特定商取引法が改正され、インターネット上の最終確認画面（注文を確定する前の画面）において①分量 ②販売価格・対価 ③支払時期・方法 ④引渡・提供時期 ⑤申込みの撤回、解除に関する事 ⑥申込期間（期限のある場合）等、取引における基本的な事項について明確に表示することが必要になりました。

**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。**

### 【トラブルに遭わないために】

注文確定前の最終確認画面をしっかりと確認しましょう。

最終確認画面のスクリーンショットを証拠として

残しておくと交渉に役立ちます。

注文内容の表示や規約をよく確認してから申込みを！

◆スクリーンショット…パソコンやスマホの画面を画像ファイルとして保存できる機能

成年年齢引き下げにより令和4（2022）年4月から一人で契約ができるようになった18歳・19歳の方は特に慎重に契約内容を確認しましょう。

### 全国共通の電話番号188（消費者ホットライン）



消費者ホットライン188（局番なし）は、お近くの消費生活センター等の消費生活相談窓口をご案内することにより、消費生活相談の最初の一步をお手伝いするものです。消費者トラブルで困ったときは、全国どこからでも3桁の電話番号でつながる消費者ホットライン「188（いやや!）」にご相談ください！専門の相談員がトラブル解決を支援します。

消費者庁 消費者ホットライン188  
イメージキャラクター「イヤヤン」