

# くらしの広場

[広域版]

徳島市 石井町 神山町 佐那河内村の相談窓口

発行 徳島市消費生活センター

令和5年7月号（奇数月発行）No.258

主な  
内容

1P: 令和4年度 消費生活相談の概要  
2P: ネット広告や悪質な通販サイトに注意!

3P: ご存じですか…訪問販売などの書面交付デジタル化  
相談窓口から…就職活動の不安につけ込む勧誘  
4P: くらしの危険…古い扇風機から発火!

令和  
4年度

## 消費生活相談の概要



令和4年度、徳島市消費生活センターへ寄せられた相談件数は1,328件で、前年度1,213件と比べると115件(9.5%)増加しました(図1)。インターネット通販で化粧品や健康食品などを購入したことによる相談が434件あり、前年度333件から比べると101件(30.3%)急増したことが影響しています(表1)。

契約当事者の年代別割合では、50歳代以上が全体の60.2%を占めています。60歳代(18.6%)、50歳代(15.7%)、70歳代(15.2%)と続き、80歳代(9.9%)では、「訪問販売」の割合が、他の年齢層に比べて高いという特徴があります(図2)。

図1 過去5年間の相談件数(年度別)

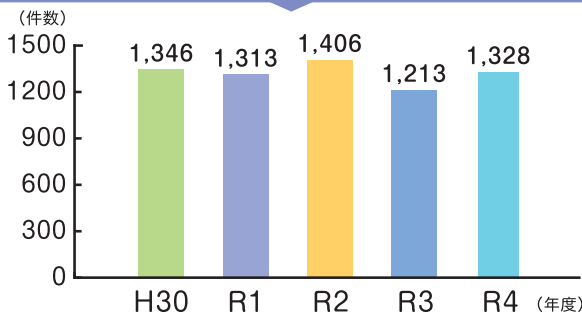


図2

年代別  
契約当事者の  
割合

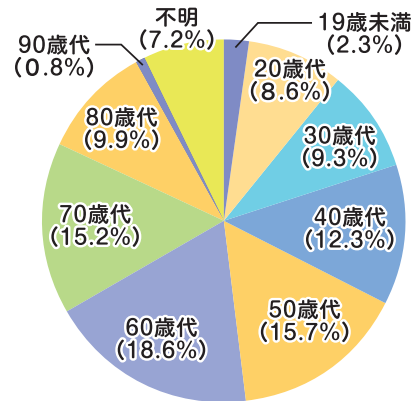


表1 販売方法や手口

販売方法・手口	件数	主な商品・役務
インターネット通販	434	化粧品、健康食品、シャンプー、毛髪着色料、デジタルコンテンツ
定期購入	184	化粧品、健康食品、シャンプー、毛髪着色料、歯磨き粉
電話勧誘販売	91	副業サイト、光回線、不用品買取サービス、パソコンウイルスサポート
訪問販売	82	塗装工事、修理サービス、電気、物干し竿、電気温水器
無料商法	67	健康食品、音楽配信サービス、ウォーターサーバー

\*全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)の定義により集計しているため、「販売方法・手口」の件数には、重複した商品・役務が含まれています。

## ネット広告や悪質な通販サイトに注意！

インターネット通販で、「1回だけのつもりが定期購入になっていた」「ブランドのバッグが届いたが、偽物だった」「公式の通販サイトだと思って注文したが、偽サイトだった」といったトラブルが増加しています。以下の点に注意してトラブルに遭わないようにしましょう。



### SNS・動画投稿サイトの広告

健康食品や化粧品などを、「お試し」「定期縛りなし」の広告を見て注文したら定期購入だったというトラブルの多くは、SNS上の広告や動画投稿サイトの動画広告がきっかけとなっています。

広告には、通常価格より低価格で購入できることや、ダイエットや筋力アップなどの効果が強調される一方、契約条件などの確認ができないものがあります。注文は販売サイトから申し込みますが、その際に改めて契約内容を確認しないと、「思っていた契約内容と違っていた」「クーポンを利用したことで、契約内容が変更されていた」などのトラブルが発生しています。

契約内容を記録として残すために、注文時の「ネット広告上の契約内容を示す部分」や、「購入条件」「返品特約・解約条件」「会社概要」「申込み最終確認画面」をスクリーンショットで保存しておきましょう。

### 「偽物」が届く通販サイトや「偽サイト」の特徴

「偽物」の商品が届く通販サイトは、販売業者に返品交渉をしようとしても連絡が取れないケースがほとんどです。また、実在する事業者のサイトに似せた「偽サイト」は、商品代金をだまし取ることを目的としています。怪しいと感じたら会社概要の内容をネット検索し、事業者名の盗用や虚偽の事例がないかを確認してください。不審な点があれば、申し込まないようにしましょう。

#### Check!

- 販売価格が大幅に値引きされている
- 「本日限り」と表示して購入を急がせている
- 支払い方法が代引き配達のみ
- 口座振込の名義人が個人名
- 販売業者の情報が表示されていない
- 販売業者の情報が虚偽や無関係の情報
- 日本語の字体、文章の表現がおかしい
- 「.xyz」「.top」など、見慣れないドメインを使用  
(公式サイトで使用されている場合もある)



\* 上記のいずれかの項目に該当する通販サイトであっても、悪質な通販サイトや偽サイトではない場合があります。また、いずれかの項目にも該当しない通販サイトであっても、悪質な通販サイトや偽サイトの場合があります。

ご存じ  
ですか

## 訪問販売などの 書面交付デジタル化 ～消費者による承諾が条件～

改正特定商取引法が6月1日に施行され、契約書面(紙)の交付義務が規定されている訪問販売などの各取引類型(通信販売は除く)について、消費者が希望して承諾した場合には、紙に代えて電子メールなどの電磁的記録による提供が可能になりました。

国のデジタル社会推進の政策方針の下で、各分野の取引における書面のデジタル化が進められており、手続きの迅速化などのメリットは契約当事者双方にあります。

ただし、特定商取引法の適用分野は、訪問販売のように不意打ち的な勧誘で即断を迫られたり、マルチ商法のように儲け話を強調されて内容を理解しないまま契約をするなど、消費者トラブルの多い取引形態です。そのため、書面交付で正確な契約内容とクーリング・オフ制度を消費者に知らせ、冷静になって契約を止めるか否かを考え直す機会が必要です。また、高齢者などの家族や見守り関係者が、契約に気づいて被害救済に結びつけるためのきっかけとしても大切なものといえます。

法改正後も、紙での交付が原則であり、事業者は消費者に無断で、電磁的方法による提供はできません。画面の小さなスマホでは、契約内容を十分読み取ったりするのが困難なことから、不安が少しでもあれば、事業者に希望しない旨を伝えて、従来通り、紙での交付を求めるようにしましょう。

相談窓口  
から

## 就職活動の不安に つけ込む勧誘

**Q** 就職の活動支援を謳うネット広告を見て、Web会議で無料カウンセリングを受けた。その際、有料のオンラインセミナーを勧められたので契約した。しかし、就職はできず、支払いが困難なため解約を申し出たら、高額なキャンセル料を請求された。(20歳代 女性)

**A** 最近の就職活動(以下、就活という)は、企業セミナーや面接がWeb開催されたり、就活生がSNSで情報を交換するなど、オンラインの活用が進んでいます。「エントリーシートの添削をしてあげる」と誘われて無料のWeb会議に参加したところ、高額なセミナーの契約を勧誘されたというケースが発生しています。

トラブルを防ぐためには、「100%内定する」などの断定的な説明や、「このままでは就活に失敗する」などと不安をあおる事業者は、信用しないようにしましょう。

また、「お金がない」と断ると、クレジットの契約や借金を指示して契約を迫る事業者もあります。断るときは、「契約しない」とはっきり意思を伝えましょう。

断り切れずに契約してもクーリング・オフや契約の取り消しができる場合があります。早めに消費生活センターに相談しましょう。

## くらしの豆知識 「くるみ」のアレルギー表示義務化

2023年3月9日、食品表示基準が改正され、食物アレルギーの義務表示対象品目に「くるみ」が追加されました。

※2025年3月31日までの猶予期間が設けられています。

根拠規定	特定原材料等の名称	表示の義務
特定原材料	えび、かに、くるみ、小麦、そば、卵、乳、落花生	義務
特定原材料に準ずるもの	アーモンド、あわび、いか、いくら、オレンジ、カシューナッツ、キウイフルーツ、牛肉、ごま、さけ、さば、大豆、鶏肉、バナナ、豚肉、まつたけ、もも、やまいも、りんご、ゼラチン	推奨(任意)

## くらしの危険

## 古い扇風機から発火！

扇風機は暑い夏を乗り切るために欠かせない冷房器具ですが、扇風機から煙が出たり発火したりする事故が毎年のように起きているとして、国民生活センターが注意を呼びかけています。

特に火災事故は、製造から10年以上経っている製品に多く発生しており、年数が経つにつれて増加傾向にあります。事故の予兆としては、過度な発熱、異常な音や振動、異臭、正常に作動しないなどがあります。

こうした場合は、すぐに電源プラグをコンセントから外して使用を控えるか製造事業者にご相談しましょう。

また、製品には「製造年」「設計上の標準使用期間」「経年劣化についての注意喚起」の表示が義務づけられています。本体表示や取扱説明書をよく確認し、正しく安全に使うことが大切です。



国民生活センター 見守り新鮮情報▶

### 特殊詐欺対策電話機などの購入費を補助します

高齢者に対する特殊詐欺被害を未然に防ぐ取り組みとして、特殊詐欺対策機能のついた「固定電話機」または「外付け機器」を購入する費用の一部を補助しています。

#### 対象者

- 徳島市内在住
- 昭和34年4月1日以前に生まれた方
- 令和5年7月1日～令和5年11月30日に補助対象機器を購入した方

#### 申請受付期間

- 令和5年8月1日～令和5年11月30日

#### 補助金の上限額

- 固定電話機・・・8000円(上限)
- 外付け機器・・・4000円(上限)
- \* 上限未満の場合は購入金額

申請方法や補助金の受取り方法などは、徳島市役所1階 市民生活相談課 電話購入補助担当までお問い合わせください。

#### 問い合わせ先

☎ 621-5460 FAX 621-5128

徳島市 石井町 神山町 佐那河内村にお住まいの方の  
相談窓口 徳島市消費生活センター  
〒770-0834 徳島市元町1丁目24番地  
アミコビル3階

### 7月の【くらしの講座】

#### テーマ「サイバー犯罪とその対策について」

日時 7月24日(月) 13:30～14:30  
場所 アミコビル4階 シビックセンター活動室3  
講師 徳島県警サイバー戦略推進課 担当者  
定員 28人(先着順) ☎ 625-2326

### 8月の【くらしの講座】

#### テーマ「遺言について」

日時 8月21日(月) 13:30～14:30  
場所 アミコビル4階 シビックセンター活動室3  
講師 徳島公証役場 公証人  
定員 28人(先着順) ☎ 625-2326

上記のテーマで講座を開催します。受講される方は、電話でお申し込みください。受講は無料です。

消費生活相談 ☎ 088-625-2326  
FAX 088-625-2365  
開館日 平日(火曜日除く)・土・日曜日  
相談受付時間 午前10時～午後5時  
閉館日 火曜日・祝日・年末年始