

くらしの情報がかわさき



令和4年
春号

- 特集記事
消費者行政センターのご案内…P1・2
- いまどき相談事例 ……P3
- かしこい消費者講座の
お知らせ 他 ……P4

いまどき相談事例 サブスクを解約し忘れていませんか？
結婚式場の予約を解約したら申込金が返金されない

発行 川崎市消費者行政センター

消費者行政センターのご案内



消費者行政センターでは、市民の皆さんの安全で快適な暮らしをサポートするため、消費者被害の未然・拡大防止に努めるとともに、消費者と事業者とのトラブルで困ったときのための相談窓口を設置しています。また、消費生活に関する情報提供や講演会の開催、無料講師派遣なども行っています。

1 消費生活相談

消費生活相談員の資格を持つ相談員が契約や商品の品質などに関するトラブルなどの相談をお受けしています。不安なときは一人で悩まず、お気軽にご相談ください。

● 消費者行政センター相談窓口電話番号 044 (200) 3030

相談時間 月～金曜日 9:00～16:00 (金曜日は電話相談のみ19:00まで受付)
土曜日 10:00～16:00 (土曜日は電話相談のみ受付)
*日曜日・祝日・年末年始(12/29～1/3)を除く
*来所にてご相談希望の方は、事前に電話でご予約ください

相談対象 市内在住・在勤・在学の方

● 区役所での予約出張相談

区役所での出張相談をご希望の場合には、事前の電話予約により、中原区役所・高津区役所・多摩区役所に相談員が出張して相談をお受けします。(時間9:00～16:00) 前日(土・日・祝日の場合は、その前の平日)の16:00までに相談窓口電話番号へ予約してください。

※令和4年4月現在、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、区役所予約出張相談を休止しております。再開については、上記電話番号にお問い合わせください。

● 電子メール等による相談

専用フォームから電子メールによる相談をお受けします。当センターホームページにある「メール送信画面」から入力の上、送信してください。回答は、電話もしくは電子メールを選択できます。電子メールによる回答の場合、寄せられた相談内容を基に示す一般的な見解となります。(回答は1回限りとし、あっせんは行いません) また、専用様式によるFAX、郵送での相談もお受けしています。詳細は、ホームページをご確認ください。

電話相談は土曜日も受けつけています!



2 ホームページ・メールマガジン

● ホームページ

消費者行政センターの案内や消費生活相談に関する情報、イベントや講座の情報を発信している他、リーフレットなどを掲載しています。

● メールマガジン

「かわさき消費生活メールマガジン」を配信しています。様々な消費生活に関する相談事例や講座、イベントの情報を配信していますので、ぜひご登録ください。



3 くらしのセミナー

市内在住・在勤・在学の方で10人以上のグループ・団体に無料で講師を派遣する出前講座を行っています。町内会・PTAなどで開催される研修会等で、ぜひご利用ください。



- 対象** 市内在住・在勤・在学の方で10人以上のグループ
- 会場** 申込者側でご用意ください。
- 時間** 月～金曜日9:00～17:00の中で、30分～2時間 *土・日・祝日・年末年始(12/29～1/3)を除く。
- 講師** 消費生活相談員など、各分野の専門家
- 費用** 会場費、資料コピー代、材料費等その他必要な経費 *講師謝礼(交通費含む)は、川崎市が負担します。
- 申込み** 開催希望日の1か月前までに、郵送、FAX、WEBでお申込みください。
郵送、FAXの場合の申込用紙はホームページからダウンロードできます。
- 問合せ** 電話 044(200)3864 FAX 044(244)6099 メール 28syohi@city.kawasaki.jp



くらしのセミナーテーマ

身近なくらしの問題に関する様々なメニューがあります。詳細は、ホームページ、各区役所等にあるチラシをご確認ください。

消費者被害の防止	●悪質商法に気をつけよう! ●「寸劇」で体験する悪質商法
資産について学ぼう	●ライフプランと資産形成 ●資産運用・投資トラブルを避けるために
食生活	●安全ですか?あなたの食卓 ●食と健康・食べることの大切さを考える
住生活	●住まいの安全対策 ●我が家の防災対策
薬の話	●知っておきたい薬の知識 ●サプリメントの選び方
環境問題	●グリーンコンシューマーになろう
将来に備えて	●明るい老後生活をめざして ●遺言と相続 ●成年後見制度について知ろう!
くらしの中で	●くらしのマナー

4 消費者支援協定

川崎市では、消費者トラブルの未然防止のために利用者への配慮に努める事業者の振興を図るため、事業者又は事業者団体と次の各協定を締結しています。当センターのホームページや各区役所等にある冊子にて、協定店、協定団体一覧をご案内していますので、ぜひご利用ください。

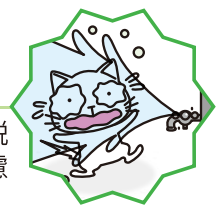


住宅工事の契約における消費者トラブルの防止

住宅に関する工事の契約の際に、明確な内容説明、見積書の提出など、利用者への配慮に努める事業者と締結しています。

上下水道の水回り工事

水回り工事の契約の際に、明確な内容説明、見積書の提出など、利用者への配慮に努める事業者団体と締結しています。



家庭用電気製品の修理

主要メーカーの家電について購入先に関係なく修理を行う事業者団体と締結しています。

洗濯用粉石けんの安定供給

洗濯用粉石けんを店頭で販売をしている事業者と締結しています。



葬儀における消費者トラブルの防止

葬儀の際に、利用者の相談に応じて適切なサポートを行う体制を整えた事業者団体と締結しています。

消費者支援協定は、技術の保証や安価な商品、役務提供について定めたものではありません。契約の際は、必ず複数の事業者から見積りをとって比較検討を行い、契約書面を十分に確認の上、納得をしてから契約をしましょう。





📞 いまどき
相談事例 1

サブスクを解約し忘れていませんか？

●相談事例

パソコンやスマートフォンで、月額1,500円で動画を見放題という動画配信サービスに興味があり、最初の1か月間は無料というので申し込んだ。何回か視聴した後すぐに解約しようと思っていたが、解約するのを忘れてしまった。最近になり、クレジットカードでの引き落としが半年間続いていたことに気がついた。全く利用していないので返金してもらいたい。

●アドバイス

- サブスクリプション（以下、「サブスク」という）とは、定額料金を定期的に支払って決められた範囲で商品やサービスを利用することができるサービスのことで。
- サブスクの特徴には、利用していなくても定額の料金が発生すること、解約しない限り支払いが継続することなどが挙げられます。
- 契約は簡単にできたのに、解約方法が複雑でわかりにくいという相談も寄せられています。
- 事例のように無料期間中に解約しなければ、自動的に有料サービスに移行するケースがあります。解約し忘れてないか、クレジットカード等の明細は毎月チェックしましょう。
- 契約した覚えがないサブスクの請求等で困った場合には、消費者行政センターにご相談ください。



📞 いまどき
相談事例 2

結婚式場の予約を解約したら申込金が返金されない

●相談事例

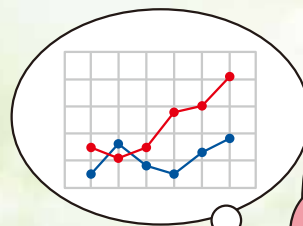
結婚式場のフェアに婚約者と参加した。式場の見学と試食会の後、担当者に自分達の希望を伝えると「いい日柄の予約はすぐに埋まる」「今日契約すると多くの特典がつく」などと長時間勧誘されたので契約し、申込金10万円を支払った。翌日、他の式場も検討したいと思い、式場に解約を申し出たが、申込金は返金できないと言われた。

●アドバイス

- 新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、結婚式の延期や解約に関する相談が急増しました。
- 令和3年9月（公社）日本ブライダル文化振興協会が、これまで想定していなかった不測の事態に対応するため「挙式・披露宴会場における改訂モデル約款」を公表しました。改訂後は、「日程変更に関する項目」「自然災害の発生、指定感染症等の流行、その他不測の事態の特則」が新設され、感染症等の流行で開催が危ぶまれる場合であっても、一定の期間内に開催日を変更せずに解約する場合は、減額したキャンセル料を支払うものと定めています。（モデル約款は、あくまで「モデル」という位置づけであり、事業者が約款を作成する際に参考として活用するものです）
- 結婚式場に自ら出向き、結婚式や披露宴の契約をした場合は、クーリング・オフの適用はなく、解約については原則、事業者の約款に基づいた解約になります。
- 契約に納得し、契約書に署名、申込金を支払ったのであれば原則、契約は成立しています。日程を押さえるだけのつもりでも契約はいつの時点で成立するのか、キャンセル時の解約料はいつから発生するのか等確認しましょう。
- どんなに契約を急がされても、その場で契約をせず、約款や実際の挙式費用などの十分な説明を求め、約款や見積りをよく理解し、納得した上で契約しましょう。複数の式場の下見をして比較検討することも大切です。

第1回 かしこい消費者講座のお知らせ

- テーマ** 個人投資を始める前に知っておくこと
- 講師** 神奈川県金融広報アドバイザー 金子 浩 氏
- 日時** 6月11日 (土) 10:00~12:00 (9:30受付開始)
- 受講方法** オンライン (Zoom)
- 定員** 40名 (先着順)
- 費用** 無料
- 対象者** 市内在住・在勤・在学の方
- 申込方法** 消費者行政センターのホームページからお申込みください。
- 問合せ** 電話 044 (200) 3864 9:00 ~ 17:00 (土・日・祝日を除く)
メール 28syohi@city.kawasaki.jp
- 申込期間** 5月16日 (月) ~ 5月31日 (火)



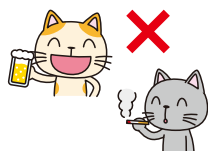
成年年齢が18歳に引き下げられました!

令和4年4月1日から改正民法が施行され、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられました。4月1日に18・19歳に達している人は、その日から新成人となります。

成人になると何が変わる?

成人になると保護者の同意を得なくても、自分の意思だけで契約ができるようになります。
一方で、これまでと同様、20歳までできないこともあります。

18歳でできるようになること	20歳までできないこと
<ul style="list-style-type: none"> ● クレジットカードを持つこと ● ローンを組むこと ● 一人で契約をすること <p>たとえば…</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ スマートフォンを一人で契約できる ・ エステのような高額なサービスを一人で契約できる ・ アパートの部屋を一人で借りることができる 	<ul style="list-style-type: none"> ● 飲酒 ● 喫煙 ● ギャンブル



若者を狙った消費者トラブルに注意!

成年年齢引き下げにより、今まで未成年者として守られていた18・19歳の人にも「未成年者取消権」(保護者の同意なく結んだ契約を取り消せる権利)が行使できなくなるため、これまで以上に注意が必要です。

消費者トラブル相談事例

- SNSの広告をきっかけに「相談に乗るだけの簡単な副業」などと勧誘され、登録料を払わされるが収入が得られない。
- 「簡単に儲かる」などと言われ、高額な情報商材の購入やネットワークビジネスの契約をしてしまった。
- ウェブ広告で「初回お試し500円」と書いてあった化粧品を購入し、肌に合わなかったのもう買わないつもりが、定期購入が条件で解約できない。



「相談相手になると報酬をあげる」と誘われて…



「簡単に儲かる」という情報商材を購入したが…

消費者トラブルの相談窓口

消費者トラブルに巻き込まれてしまった場合は、一人で悩まず、消費者行政センターに相談しましょう。
相談窓口電話番号 044 (200) 3030 教えて! てるみ~にゃ「成年の契約」(市 YouTube リンク)



くらしの情報かわさき

令和4年春号 2022年(令和4年)4月25日発行

〒210-0007 川崎市川崎区駅前本町11-2 川崎フロンティアビル10階
電話 044(200)3864 FAX 044(244)6099

消費生活に関する情報は、消費者行政センターホームページでも提供しています。



キャラクターデザイン…タナカタケシ



ホームページ

川崎市消費者行政センター

検索