

くらしの情報 かわさき



令和5年
春号

- 消費者行政センターのご案内 …… P1・2
- いまどき相談事例 …………… P3
- 消費者トラブルに気をつけて! …… P4

いまどき
相談事例

お試し価格で買った美容クリームは2回目以降が高額な定期購入だった
ビジネススクール受講契約のクーリング・オフ通知をメールで送ったが、返信がない

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月29日～1月3日)を除く

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(金曜日)・高津区役所(水曜日)・多摩区役所(月曜日)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・日曜日・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。

*出張相談の曜日は変更になる場合がありますので、最新情報はホームページ等でご確認ください。

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。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付けています。



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。消費生活に関する相談事例や講座、イベントなどの情報を配信していますので、ぜひご登録ください。



3 暮らしのセミナー

身近な暮らしの問題を楽しく学んでいただくために、ご希望に応じて講師を派遣します。



- 対象** 市内在住・在勤・在学の10名以上のグループ、団体
- 時間** 月～金曜日（土・日曜日・祝日・年末年始を除く）9:00～17:00の中で、30分～2時間
- 会場** 申込者側でご用意ください。
- 講師** 消費生活相談員等、各分野の専門家 *講師によってオンラインでの実施が可能です。
- 費用** 会場費、印刷代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、郵送またはFAX、もしくは申込みフォームからお申込みください。
*同一団体（同一とみなされるものも含む）からのご利用は、年度内1回となります。
- 問合せ** 電話 044 (200) 3864 FAX 044 (244) 6099 メール 28syohi@city.kawasaki.jp



申込フォーム

暮らしのセミナー テーマ



暮らしのセミナー詳細

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	●年代や状況に応じたライフプラン ●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	●知っておきたい薬の知識 ●サプリメントの選び方
環境	●グリーンコンシューマーになろう（エシカル消費、環境ラベル、SDGsと衣食住等）
将来に備えて	●医療保険・介護保険・年金等の社会保険制度 ●遺言と相続
暮らしの中で	●暮らしのマナー

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で配架している冊子にて、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。



消費者支援協定の概要



いまだき 相談事例 1

お試し価格で買った美容クリームは2回目以降が 高額な定期購入だった

●相談事例

美容クリームがお試し価格の500円で買えるという広告がスマホに出てきたので申し込んだ。半月後にまた同じ商品が3個セットで届き、今回は3万円の請求書が入っていた。サイトをよく見ると、次回発送の5日前までに解約の連絡をしないと、自動的に2回目以降が定期購入になっているとわかった。発送後のキャンセルや返品は不可と書いてある。申し込んだときには、このような特約があるとはわからなかった。2回目を返品して、初回限りで解約したい。

●アドバイス

- 令和4年6月1日の特定商取引法の改正により、化粧品やサプリメント等のネット通販で、定期購入になっていることがわかりにくいため返品や解約のトラブルが増加したことを受け、詐欺的な定期購入商法に対する規制が強化されました。
- 改正法では、消費者が申込みの確定ボタンを押す前の最終確認画面で、注文した数量、価格、支払いの時期や方法、商品が届く時期、解約条件等を簡単に確認できるように明示することが通販業者に義務付けられました。このような表示がなく、消費者が誤認して申し込んだ場合は、契約の取消しを求めることができる場合もあります。
- 定期購入だとわかっている場合でも、購入回数の制限の有無、解約可能な時期、解約方法、返品の条件等は通販業者ごとに異なります。極端に安い初回価格や魅力的な言葉の並ぶ広告表示に惑わされず、申込み前に購入条件や返品特約をよく確認しましょう。
- 自分の申し込んだコースの特約が後で確認できるよう最終確認画面をスクリーンショットやプリントアウトし、保存しておきましょう。



いまだき 相談事例 2

ビジネススクール受講契約のクーリング・オフ通知 をメールで送ったが、返信がない

●相談事例

マッチングアプリで意気投合した女性とカフェで会った。女性の知り合いも来ていて、「投資を学ぶビジネススクールに入らないか」と勧誘された。「友人を紹介すれば紹介料が入る」と言われ、断りきれずに50万円の契約をした。契約書にはクーリング・オフ期間が20日間だと書かれていた。契約の翌日、事業者のサポートセンターにメールでクーリング・オフ通知を送ったが、返信がない。クーリング・オフできないのだろうか。

●アドバイス

- 特定商取引法の連鎖販売取引（マルチ販売）に当たる契約には、契約書を受け取ってから20日間のクーリング・オフ期間があります。
- 通知は書面（ハガキも可）か電磁的記録（電子メール、SNSのメッセージ、FAX等）でも発信できるようになりました。
- クーリング・オフは、無条件で契約を解除できる制度です。どちらの方法で通知しても発信すれば効力が生じるので、事業者から承諾の返答をもらう必要はありません。
- クーリング・オフ通知には、契約年月日、商品名、金額、契約者の氏名と住所、発信日等を記載します。
- ハガキで行う場合は、表と裏のコピーを取り、特定記録郵便または簡易書留で発信しましょう。電磁的記録で行う場合は、送信先や具体的な通知方法を契約書等で確認して発信しましょう。また、電子メールであれば送信メールを保存し、ウェブサイトのクーリング・オフ専用フォーム等であれば画面のスクリーンショットを残しておきましょう。

消費者トラブルに気をつけて!



消費者行政センターには、年間約1万件もの相談が寄せられています。
在宅中を狙った訪問販売やインターネットに関連したよくあるトラブル事例についてご紹介します。

在宅中によくある消費者トラブル

①屋根瓦修理、リフォーム工事等の訪問販売

「近所の工事をしていたら、お宅の屋根瓦がずれている、無料で点検してあげる」と言われて、高額な工事契約に…。



②不用品の訪問買取

「不用品はなんでも買取ります」と電話をしてきた業者が訪問。「貴金属はないか?」と聞かれ、著しく低い価格で強引に貴金属を買取られてしまった。



③トイレの詰まりレスキューサービス

「トイレの詰まり3,000円から!」という広告を見て、業者を呼んだら、数十万円の高額な契約に…。



アドバイス

突然訪問してきた業者とは、すぐに契約しないようにしましょう。
広告の業者を呼んだ場合も、**契約内容や条件をよく確認してから契約しましょう。**

インターネットに関連した消費者トラブル

①ネット通販トラブル、通販詐欺サイト

ネット広告でブランド品が格安だったので購入したが、商品が届かない。サイトもいつのまにか消えていた。



②解約できない定期購入

サプリメントの「お試し500円!」の広告を見て購入してみた。もう買わないつもりが、定期購入契約となっていて解約できない。



③副業サイト、儲かる情報商材

SNSで「何もしなくても儲かる!」「楽して儲かる投資」という広告を見て、高額な情報商材を購入したが、全く儲からない。



アドバイス

ネット通販はクーリング・オフができません。価格が著しく安いサイトや儲け話には要注意です。
取引の条件や契約内容をよく確認しましょう。

悪質商法の被害に遭わないために地域で見守りを!

高齢者をターゲットとして突然訪問し、必要のない工事やサービスの契約をさせるといった強引な勧誘を行う悪質業者の相談も寄せられています。

- 高齢者の家に見慣れない人が出入りしている
- 定期的にとどこかにお金を支払っている様子がある
- 家に見慣れないもの、未使用のものが増えている
- 生活費が不足したり、お金の困っている様子がある
- 家の屋根や外装などに不審な工事の形跡がある

などといったことが見受けられる場合は、消費者トラブルに遭っている可能性があります。さりげない声掛けとともに、高齢者で見守りが必要な方の相談窓口として、地域包括支援センターもご利用ください。



消費者トラブルにあった場合は、**消費者行政センター**にご相談ください。

川崎市消費生活相談窓口

☎ **044-200-3030** または **局番なし188** (いやや)

受付時間: 月~木曜9時~16時、金曜9時~19時、土曜10時~16時

くらしの情報かわさき

川崎市消費者行政センター
〒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

イラスト…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

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。



令和5年4月25日発行