

情報紙『柏市消費生活センターつうしん』一覧（令和5年度版）

発行年月	号	タイトル	頁
令和5年 6月	50	S N S をきっかけとした定期購入のトラブルに注意！！	56 57
令和5年 9月	51	実在する会社サイトに似せた偽サイトに注意！	58 59
令和5年 12月	52	インターネットで依頼したロードサービストラブル急増！	60 61
令和6年 3月	53	消費者トラブル増加中 地域で，家族で，みんなで守ろう！	62 63

SNSをきっかけとした 定期購入トラブルに注意!!



老若男女問わず相談が増えています

「SNSの広告を見て、お試しのつもりで頼んだら2回目が届いた」

「ネット通販で注文していないのに商品が届いた」

「SNSで注文して1回だけのつもりが定期購入になっていた」

SNSとは、ソーシャルネットワーキングサービスの略称で、インターネット上のサービスを活用し、他の人とコミュニケーションがとれる手段を指します。
代表的なSNSには、LINEやTwitter、Instagramなどがあります。



相談員からのアドバイス

- ① 規約をよく読んで、契約条件(回数等)を確認してから
契約・購入をしましょう
※「初回」や「回数の縛りなし」表現は要注意!!
- ② 解約は、規約に記載されている通りに対応しましょう
※ 受取拒否や勝手に商品を送り返したりしないこと
- ③ 注文していない場合、規約に記載がないのに何度も商品が届き、
料金を請求される場合は、業者と交渉する前に消費生活センター
へご相談ください



そのほかのお知らせ

柏市防災安全課では、自動録音など振り込め詐欺を防止する対策機能が付いた電話機を
購入した、柏市内に住む65歳以上のかたを対象にした補助金を実施しています。
詳しくは、柏市防災安全課までお問い合わせください▶ ☎ 04-7167-1115

お困りごとがありましたらぜひご相談ください
柏市消費生活センター ☎ 04-7164-4100

よくある相談
はこちら



令和4年度消費生活相談概要

令和4年4月1日から令和5年3月31日までに消費生活センターに寄せられた相談の概要は次のとおりです。

- 市内の消費生活相談件数は3,781件
(対前年度比10.3%増加 令和3年度3,428件→令和4年度3,781件)
- 高齢者(60歳以上)の相談件数は1,565件で全相談の約4割を占める
(対前年度比13.5%増加 令和3年度1,379件→令和4年度1,565件)
- 「インターネット通販」の相談件数は約1,070件で、全相談の28.3%を占める
(対前年度比18.4%増加 令和3年度904件→令和4年度1,070件)
- 「定期購入」に関する相談件数が348件で、対前年度比1.58倍の増加
(令和3年度220件→令和4年度348件)
- 高齢者(60歳以上)の化粧品などの「定期購入」に関する相談が対前年度比約2倍の増加
(令和3年度92件→令和4年度181件)
- 主に10代から30歳代の女性から寄せられた「脱毛エステ」に関する相談が対前年度比6.4倍と激増
(令和3年度14件→令和4年度89件)

柏市消費生活センター

〒277-0004

柏市柏下73番地中央体育館管理棟1階

<相談時間>

月～金(来所、電話) 午前9時～午後4時半

第3土(電話のみ) 午前9時～午後4時半

(祝日、年末年始を除く)

専門の資格を持った消費生活相談員が相談をお受けしています

相談専用電話 ☎04-7164-4100





実在する会社のサイトに似せた 偽サイトに注意！

市内の「インターネット通販」に関連する
相談件数（令和4年度）

1070件

3781件

市内の消費生活相談件数（令和4年度）

こんな相談が増えています！

- ・ 有名ブランドのサイトと間違えて注文してしまい商品が届かない
- ・ 注文した商品とまったく違う商品が届いた
- ・ 返品しようとしたが、サイトにアクセスできない

偽サイトの可能性あり！

- ・ サイトの日本語表記がおかしい
- ・ 商品が他のサイトと比較して極端な値引きがある、極端に安い
- ・ 支払い方法が前払いしかない
- ・ 完売品が安価で販売されている
- ・ 振込口座名が法人名ではなく、個人名や外国人名などである

怪しいと思ったら次の2点を確認！

①ネット通販では法律で商品サイトに会社名・住所・電話番号などの事業者情報を正しく表示しなければならないことになっています。

②会社概要の内容についてインターネットで検索等を行い、企業名の盗用や虚偽、架空の内容等がないか確認しましょう。

通信販売は、サイト上にある特定商取引法上の表示事項や規約どおりの販売となります。キャンセル・返品・交換の可否などは必ず確認してください。



お困りごとがありましたらぜひご相談ください
柏市消費生活センター ☎ 04-7164-4100

よくある相談は
こちら📄



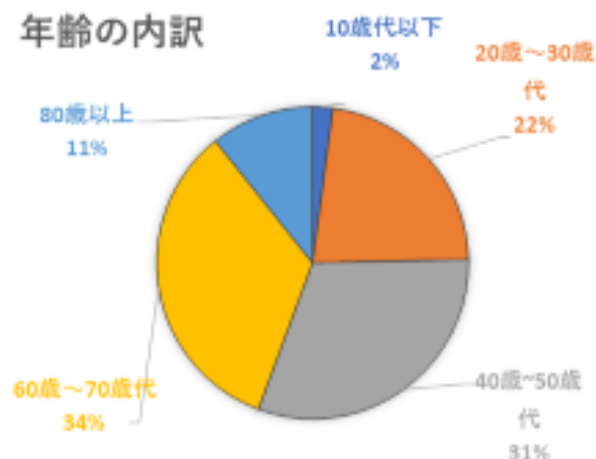
最新の相談状況と傾向

令和5年4月1日から8月31日までに消費生活センターに寄せられた相談状況と傾向は、次のとおりです。

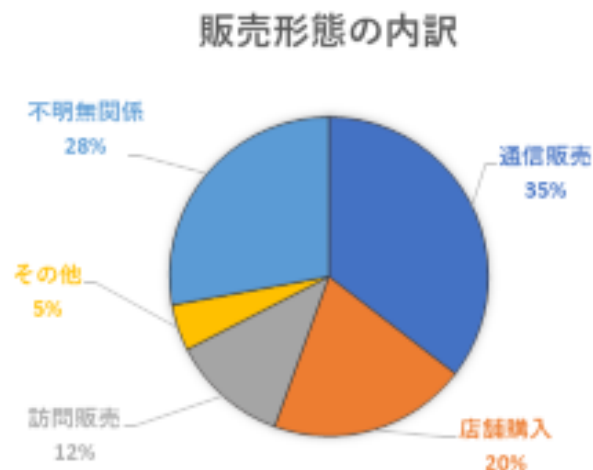
- 市内の消費生活相談件数は **1,572件**
(対前年同月と比べ**100件増加** 令和4年度1,472件→令和5年度1,572件)
- 商品・役務等別の相談件数でみると、迷惑メールや不審な電話、覚えのない荷物や架空請求に関する相談が一番多く、全相談の**約1割**を占める
(対前年同月比**1.5%増加** 令和4年度138件→令和5年度159件)
- 販売方法別でみると、「インターネット通販」の相談件数は約462件で、全相談の**約3割**を占める
(対前年度比**1.8%増加** 令和4年度392件→令和5年度462件)

相談者の内訳データ (令和5年4月～8月)

年齢の内訳



販売形態の内訳



ご家庭にある**はかり**の無料簡易検査を行います！

【検査期間】 令和5年11月13日(月)から24日(金) ※土日祝を除く、1日先着9組

【受付開始】 11月1日(水)から電話予約受付開始 ※受付開始時期にご注意ください

【電話番号】 04-7163-5853

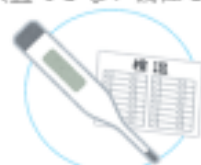
【対象者】 柏市在住のかた

【対象機器】 体温計、体重計、血圧計、キッチンスケール

(検査できない機種もあります。詳しくはHPを確認するか、柏市消費生活センターまでお問い合わせください)

QRコードを読み取ると詳細が確認できます。

無料です！



インターネットで依頼した ロードサービストラブル 急増！

帰省・冬の
時期多発

エンジンがかからない

タイヤがパンク

帰省先で困った



【事例】

自動車がパンクしたので、ネット検索で見つけた「修理1,000円から」と書かれた電子広告の業者にどうにかして欲しいという思いで連絡した。現場で状況を見た作業員から「2万円かかる」と告げられ承諾した。しかし作業後に、「レッカー移動とタイヤ購入、交換費用として30万円だ」と請求された。話が違う、高いと思ったが、言われるがままに現金で支払った。納得できないので、返金してほしい。

焦らないで！アドバイス

悪質業者は弱みに
付け込む

- ① 自分が契約している損保会社や保険代理店に連絡する。
- ② サイト情報は「〇〇円から」と書かれている場合でも「〇〇円」ではない高額な請求が来るかもしれないことを認識すること。
- ③ 事前説明と異なる高額請求があった時は詳しい説明を求め、納得ができればその場で支払わない。
- ④ クーリング・オフできる場合もありますので消費生活センターに相談してください。

お困りごとがあれば ぜひご相談ください

柏市消費生活センター ☎ 04-7164-4100

よくある相談は
こちら☞



最新の相談状況と傾向

- 市内の消費生活相談件数は **2,473件**
(対前年同月と比べ **31件増加** 令和4年度2,442件→令和5年度2,473件)
- 商品・役務等別の相談件数でみると、迷惑メールや不審な電話、覚えのない荷物や架空請求に関する相談が一番多く、全相談の **約1割**
(対前年同月比 **17%増加** 令和4年度207件→令和5年度243件)
- 販売方法別でみると、「インターネット通販」の相談件数は **707件**で、全相談の **約3割**
(対前年度比 **9%増加** 令和4年度651件→令和5年度707件)
(期間は令和5年4月～11月)



【お正月も油断せずに...消費者力UP!】

令和6年も素敵な1年にする為、消費者力を鍛えましょう! 下記サイトやLINEで最新の情報を発信しています。ぜひこの機会にチェックしてみてください。

☆国民生活センターFAQ (国民生活センターホームページ)

URL: https://www.faq.kokusen.go.jp/?site_domain=default

国民生活センター公式LINE QRコード→



消費生活センター「計量」の仕事のご紹介～量り売り商品の検査～

消費生活センターでは、皆さんが普段スーパーで購入しているお肉やお魚、野菜、惣菜などの量り売り商品について、表示されている量がきちんと入っているか検査(商品量目立入検査)を行っています。

★★★★★ 🐻 量り売りちょこっとクイズ 🐻 ★★★★★

商品についているトレイやラップなどの商品以外のものを **風袋** (ふうたい) といいます。では、次のうち風袋はどれでしょう?

- ①商品についているタレ ②商品についているわさび ③刺身のツマ ④吸水紙

正解は全て風袋です。

トレイなどの他に、付属のタレやわさび、刺身のツマや吸水紙なども風袋になります。これらの風袋は、商品の重さには含まれません。そのため、商品のラベル等に表示されている重さは、この風袋を引いた重さになります。



消費者トラブル増加中

高齢者の相談件数は全体の

34.5%

昨年度65歳以上の高齢者の相談件数は3781件中1304件



地域で、家族で、みんなで守ろう！

高齢者の見守りをしている方からの相談事例

■事例1

一人暮らしの叔母が高額な屋根工事をしたようだ。騙されていないか心配だ。

■事例2

ヘルパーとして一人暮らしの高齢者宅に通っている。不用品の買取業者が自宅に来るようだ。大丈夫だろうか。

■事例3

お向かいの高齢者夫婦の家に、毎日のように作業服に着た人が尋ねて来ている。トラブルに巻き込まれたのではないかな？どうしたらよいか。



高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、地域の見守りが欠かせません。トラブルに気が付いたら、優しく声をかけ、本人の同意を得た上で家族、消費生活センター、地域包括支援センター、民生委員につなぎましょう。

お困りごとがあれば ぜひご相談ください

柏市消費生活センター ☎ 04-7164-4100

よくある相談は
こちら👉



最新の相談状況と傾向

- 市内の消費生活相談件数は 3,387件
(対前年同月と比べ 12件減少 令和4年度3,399件→令和5年度3,387件)
- 商品・役務等別の相談件数でみると、迷惑メールや不審な電話、覚えのない荷物や架空請求に関する相談が一番多く、全相談の 約1割
(対前年同月比 0.9%減少 令和4年度319件→令和5年度316件)
- 販売方法別でみると、「通信販売」の相談件数は 1,200件で、全相談の 約3.5割
(対前年度比 2.4%減少 令和4年度1,229件→令和5年度1,200件)
(期間は令和5年4月～令和6年2月)



新生活が狙われる！？ 年度切り替え時に気を付けてほしい消費者トラブル

進学、就職、転勤、お引越し...新規契約や契約更新等で高額な契約も増える時期です。悪質な業者はそこを狙ってきます！
下記のサイトやX（旧twitter）で情報を発信しています。消費者トラブルを防ぐために、ぜひアクセスしてみてください。

柏市ホームページ【トラブル事例】



消費生活センター公式X（旧twitter）



消費生活センター「計量」の仕事のご紹介～ドリップ～

消費生活センターでは、皆さんが普段スーパーで購入しているお肉やお魚、野菜、惣菜などの量り売り商品について、表示されている量がきちんと入っているか検査（商品量目立入検査）を行っています。

★★★★★量り売りちょこっとクイズ★★★★★

魚や肉を解凍したときに、商品から流れでる液体を **ドリップ** といいます。

では、ドリップは商品の内容量に含まれるのでしょうか？



「計量」の業務では、商品の内容量が正確であることを確認するために、商品から流れでる液体（ドリップ）を除去し、正確な内容量を測定します。そのため、ドリップは商品の内容量に含まれません。

令和5年度に作成した啓発品（一部）

消費者トラブル防止ステッカー

シールを貼って 防ごう! 消費者トラブル

消費生活センターでは、商品やサービスの契約トラブルなど、消費者の方からのご相談をお受けしています。悪質な訪問販売や電話勧誘販売のトラブルを未然に防ぐために、玄関や電話機の近くなどに貼ってください。

▼電話機の近くなどに



▼玄関に



※屋外でも使用可

困ったときは、一人で迷わずご相談ください。柏市消費生活センター相談専用電話 ☎04-7164-4100

【相談受付】9:00～16:30 月曜日から金曜日（電話、来所）、第3土曜日（電話のみ）※祝日、年末年始除く

若者向け啓発パンフレット

20歳のための 消費者ガイドブック

契約ってどんなこと?

契約とは、法的な拘束力のある約束のことを言います。例えば「コンビニでお菓子を買う」「運賃を払って電車やバスに乗る」「ゲームアプリでアイテムに課金する」など、買い手と売り手の「申し込み」と「承諾」の意思が合致した時点で、口約束でも契約は成立します。

契約が成立すると「権利」と「義務」が発生するので、一方的にその内容を取り消すことはできません。商品を買ったりサービスを受けたりするときは、契約前に本当に必要なかをよく考えることが大切です。

柏市消費生活センター 柏市

こんなトラブルには 十分注意しましょう!

簡単にできる高額バイトがあるって聞いたけど...

甘いもうけ話に乗せられてはいけません

「チャットで相談に乗るだけ」など、簡単にもうかるとうたうアルバイト・副業サイトに登録し、高額な手数料を支払わされたり、個人情報を悪用されることがあります。

ポイント

- 副業やアルバイトで「手数料」「登録料」などを求められ、支払ってはいけません。また、「簡単にもうかる」などと言われても怪訝な思い、あやしいと思ったらきっぱり断りましょう。
- SNS上で「大学生」などと付して発信していると、悪質業者や詐欺グループから狙われやすくなります。知らないうちに詐欺などの被害にあってしまうこともあるので、ウェブ上の知らない人とのやりとりは、慎重に行いましょう。

ネット通販で、定価の半額の商品を見つけた!

その契約、定期購入になっていませんか?

化粧品や脱毛クリーム、健康食品などがウェブ上で「初回半額」「お試し無料」と安く売られていたのに購入したところ、実は定期購入が条件になっていて、その後解約できなかったり、高額な解約費用を請求されることがあります。

ポイント

- ネット通販はクーリング・オフができません。購入前に商品や販売業者を確認し、注文画面の「最終確認画面」で購入の条件や返品の特約などを確認しましょう。
- わかりにくい表示により誤認して定期購入を申し込んだ場合、申し込みの意思を取り消すことができます。念のため「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。

脱毛エステが3,000円で通い放題って本当かな?

解約方法など、条件をよく確認することが大切です

脱毛などの美容エステで通い放題や定額支払いなどのコースを契約し、途中で解約を申し出たところ、高額な解約金を請求されたり、返金を断られることがあります。

ポイント

- 必ず契約前に書面で支払いの期間や単価を確認しましょう。脱毛などの長期にわたる契約は、副作用が出たときや施術内容が事故の説明と異なった場合など、「解約しなければならぬとき」を想定して慎重に契約しましょう。

キャッシュレス決済が便利でやめられない...

知らない間に借金が増え重くなってしまかも

クレジットカード、電子マネー、スマートフォンのアプリを利用するなど、現金を使わずに支払いをすることをキャッシュレス決済といいますが、しくみをよく理解して、慎重に行うようにしましょう。

ポイント

- クレジットカード決済は、クレジットカード会社が代金を立て替えて払い、あとから消費者がクレジット会社に支払うしくみです。つまりカードを利用することは、クレジット会社に借金をするのと同じことです。
- お金のやりとりが目に見えないため、うっかり使い過ぎてしまうことがあります。お店に勧められるままカード決済を重ねていると、思わぬ金額に膨れ上がることも。利用明細をこまめにチェックして、使った金額をしっかりと把握しておきましょう。