



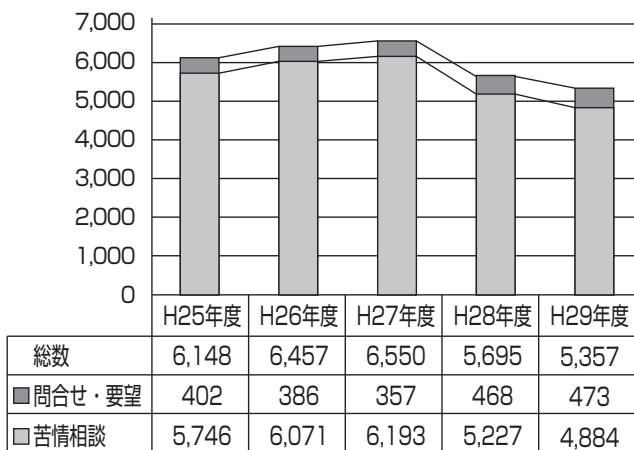
和歌山県消費生活センター  
〒640-8319 和歌山市手平2-1-2  
県民交流プラザ和歌山ビッグ愛8F  
TEL 073-433-1551

◇この情報はインターネットでもご覧いただけます◇ <http://www.wcac.jp/>

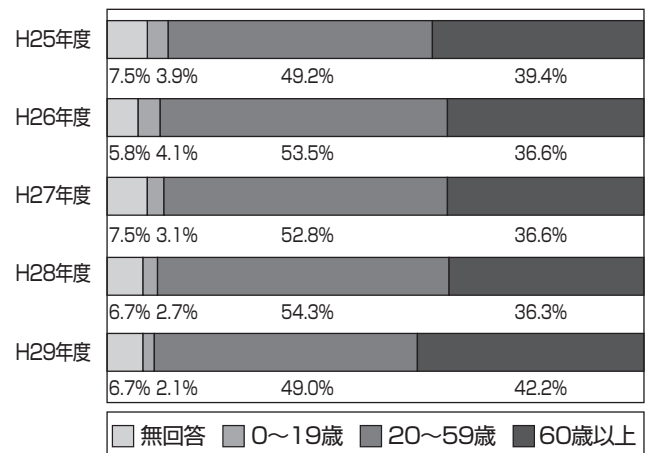
## 平成29年度和歌山県消費生活センターにおける相談の概要

- 1 50歳以上の女性にハガキによる架空請求が急増
- 2 定期購入に関するトラブルが目立つ
- 3 リフォーム工事などに関する相談は依然として高止まり
- 4 エステなどに関する相談の増加が目立つ
- 5 仮想通貨が関連する詐欺的投資取引が発生

### 消費者相談件数の推移



### 年代層別(契約者年齢)の割合



### 苦情相談件数(商品・サービス別)

苦情相談の主な内容

順位	商品・サービス分類名	H29年度	H28年度	増減	前年度比	具体的な商品・サービスの内容
1	ウェブサイト関連	703	1,173	-470	0.60	ワンクリック請求、出会い系サイトのトラブルなど
2	架空請求ハガキ	700	11	689	63.64	身に覚えのない消費料金を請求するハガキ
3	固定通信回線	227	340	-113	0.67	光回線やプロバイダ等の契約、解約トラブルなど
4	健康食品	171	213	-42	0.80	健康食品の定期購入トラブル、強引な電話勧誘など
5	不動産賃借	129	137	-8	0.94	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
6	テレビ放送サービス	128	66	62	1.94	受信料など
7	工事・建築	108	125	-17	0.86	家屋の新築、リフォーム工事など
8	化粧品	92	81	11	1.14	化粧品の定期購入トラブル、通信販売トラブルなど
9	修理サービス	90	98	-8	0.92	家電、建具、小規模家屋修理など
10	携帯電話サービス	82	91	-9	0.90	解約時の違約金、格安スマホの契約トラブルなど

# 通信販売 こんなところに気を付けて

通信販売は、消費者が販売業者等に電話やインターネット等で申込みをする取引です。具体的には消費者がチラシやカタログ、テレビ通販番組、インターネットの販売サイト等を見て商品等を申し込んだ場合は、通信販売にあたります。通信販売は便利である反面、注意も必要です。

以下にトラブル事例を紹介します。

## 事例1

パソコンで、洋服を販売しているサイトに気に入った洋服があったので、画面上で注文し、業者から承諾メールが届いた。しかし、洋服が届いてから「必要ではなかったかな」と思い直したので、業者に返品を申し出たところ、断られた。クーリング・オフはできないか。



## アドバイス

通信販売には、訪問販売等で認められているクーリング・オフ（一定の期間内であれば無条件で契約を解消できる制度）はありません。販売サイトの規約に“返品はできない”と書かれていれば返品はできない（不良品の場合は別）ので注意が必要です。実際は、販売サイトが期間を決めて返品を認めていることもあります。

## 事例2

スマートフォンで健康食品の広告を見つけた。定価5000円のところを初回500円と書かれていたので、1回だけのつもりで申し込んだ。1回目の商品が届いてから1か月後にまた商品が届き、定期購入割引価格の3500円の請求書が同封されていた。驚いて販売サイトに連絡すると、定期購入の契約を結んでいると言われた。広告を見直すと、確かに2回目以降の金額も書かれていて、4回受け取ってからでないと解約できないとも書かれていた。何とかならないのか。



イラスト 鈴木 薫

## アドバイス

このケースは、通信販売にあたりクーリング・オフができないため、原則、4回受け取ってからでないと解約することはできません。

ここ数年、このような定期購入のトラブルが多発したため、特定商取引法の規則・ガイドラインが改正され、通信販売のルールが見直されました。特にインターネット販売では、商品を2回以上継続して購入する必要があるときは、広告に定期購入契約であること、合計金額、契約期間などの条件を表示することが義務づけられました。また、申込みの最終画面で、契約内容を簡単に確認できる画面、申込みを簡単に訂正できる方法を設けなければならないこととされました。

★申し込む前に広告や表示をよく読み、後でトラブルにならないよう注意しましょう

# ★ オンラインゲームの落とし穴 ★

夏休み中に、お子さんがオンラインゲームで、思わぬトラブルに遭うこともあるかもしれません。トラブルに遭う前に、注意点を確認しておきましょう。

基本無料のオンラインゲームでも、有利に進めるための有料アイテムを販売するアイテム課金制をとっているゲームが多くあります。

以下にトラブル事例を紹介します。

## ● 事例1 ●

小学生の息子がオンラインゲームをしたいというので、スマホを渡したら、「もっと強くなりたいからアイテムがほしい」とねだられた。「1つだけなら買っていいよ」とスマホにクレジットカード番号とパスワードを入力したところ、後日、クレジットカード会社から10万円もの請求が届いた。



## ● アドバイス ●

オンラインゲームには、ランキングやレアアイテム、ガチャといった子供が夢中になる仕組みがたくさんあります。一つ一つのアイテムは安くても、次々購入していると高額な料金になることがあります。

- ① 年齢に応じた利用限度額を設けている会社もあります。  
正しい年齢を入力するなど、決められたルールを守るように伝えましょう。
- ② 有料アイテムの利用は子供と話し合って決めた範囲で買うように取り決めましょう。
- ③ クレジットカードを利用すると、ゲーム内にクレジットカード番号などが記録されるものもあります。  
子供が無断でクレジットカードを利用できないよう、しっかり管理しましょう。



## ● 事例2 ●

小学生の子供が、オンラインゲームのチャット機能で知り合った人にIDを伝えてしまった。また、ゲーム内でやり取りをしているうちに、パスワードを推測され、獲得したアイテムを取られてしまった。

## ● アドバイス ●

オンラインゲームのトラブルには、ゲーム内で知り合った人とのトラブルもあります。

- ① ID、パスワードは大切な情報です。知らない人にはもちろん、たとえ友達でも教えないよう注意しましょう。
- ② 多くのゲーム運営会社では、アカウント売買およびアイテムの交換や売買を禁止しています。利用規約を確認し、適正な利用をするよう伝えましょう。

**子供がオンラインゲームを利用するときは、保護者と一緒にルールを決めることが大切です。利用料金や時間などのルールを守り、正しく遊ぶ環境を作りましょう！**



### 夏休み！金銭教育バス教室のご案内

日本銀行の業務や大阪造幣局のコイン製造過程を見学しお子さんと一緒に「おかね」について学びませんか？



日 時	平成30年8月8日（水） 集合時間 午前7時50分
コ ー ス	和歌山ビッグ愛 出発（8：00）→ 日本銀行大阪支店（10：00）→ ドーンセンター 昼食（11：40）→ 大阪造幣局（13：00）→ 和歌山ビッグ愛 到着（16：40）
対 象 者	県内在住の小学校4・5・6年生の児童 及び その保護者（過去参加した児童は除く。）
募 集 人 員	児童及びその保護者 各1人 20組40人（申込み多数の場合は抽選）
参 加 費	無料（昼食は各自持参 集合場所までの往復交通費は自己負担）
申 込 方 法	<b>往復ハガキによる申込み</b> ① 住所 ② 保護者・児童の氏名（ふりがな）及び学年 ③ 電話番号 を明記し下記申込み先あて郵送
	<b>電子申請による申込み</b> URLは <a href="https://www.pref.wakayama.lg.jp/sinsei/notice.html">https://www.pref.wakayama.lg.jp/sinsei/notice.html</a>
申 込 締 切	平成30年7月12日（木） ※往復ハガキによる申込みの場合は、当日消印有効

#### お申込み・お問合せ先 和歌山県金融広報委員会

〒640-8319 和歌山市手平2丁目1-2  
 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛8階（和歌山県消費生活センター内）  
 TEL 073-426-0298 <http://www.wakayama-kinkoui.jp/>

## 一人で悩まず相談しましょう

消費者  
ホット  
ライン



県やお住まいの市町村の消費生活相談窓口などをご案内します。

### 和歌山県消費生活センター

#### 【相談受付時間】

平 日 9：00～17：00  
 土・日 10：00～16：00（電話相談のみ）  
 （祝日、年末年始は休み）

### 和歌山県消費生活センター紀南支所

#### 【相談受付時間】

平 日 9：00～17：00  
 （土・日・祝日、年末年始は休み）

### 和歌山県消費生活センター

〒640-8319 和歌山市手平2丁目1-2  
 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛8階  
**TEL(073)433-1551 FAX(073)433-3904**



### 和歌山県消費生活センター紀南支所

〒646-0027 田辺市朝日ヶ丘23番1号  
 県西牟婁総合庁舎内  
**TEL(0739)24-0999 FAX(0739)26-7943**

