

気づいて 学んで つなごう

# 消費者ネットワークわかやま

## 四季だより 第26号



2018年10月

消費者相談や消費者被害に関する情報、  
これって消費者被害かな?という疑問等  
ありましたら、消費者ネットワークわかやま  
迄お気軽にお電話下さい。

発行：消費者ネットワークわかやま事務局  
〒640-8323 和歌山市太田三丁目10番10号 わかやま市民生協気付  
TEL 073-474-1124 FAX 073-474-8649 HP : cnw.wakayama.jp

### 消費者ネットワークわかやま 第1回公開学習会

## 「ネット取引にひそむ『落とし穴』 ～トラブルになりやすいネットショッピングや仮想通貨について～」 を開催しました。

2018年8月31日(金)、和歌山県JAビル2階和ホールにて、原田由里さん(一般社団法人 ECネットワ  
ーク理事)を講師に、消費者ネットワークわかやま公開学習会を開催しました。57人の参加がありました。



まず、「商品未着」などのトラブルが多いネットショッピングについて、サイトに連絡先や支払時期・引き渡し時期  
が記載されているか、利用規約などをきちんと確認することが重要だというお話がありました。また、海外の詐欺サ  
イトやコピーサイトの被害が多発していることや、最近よく利用されているフリマアプリなどの、個人間売買アプリの  
支払いシステム、オンラインゲームでの課金のシステム・実際にあった問題などの事例の紹介がありました。他に  
も、インターネット上でよく出てくる広告の手法や定期購入での広告内容と契約内容の確認の注意点など、身近  
なネット上のトラブルについてお話がありました。

最後には、電子マネーのシステムや被害、電子マネーと仮想通貨の違いについて説明がありました。最近注目  
されている仮想通貨は、電子マネーと違い発行元がないため、価値を保証されるわけではなく、紛失や相場が  
下がる場合もあるなど様々なリスクがあるということでした。

最後に、ネット被害は海外の詐欺サイトも増え、グローバル化しつつあるなか、私たち消費者が情報を見極め、  
また支払方法にまで意識や理解を高めることが重要だと締め括られました。

#### <参加者の感想>

- ・ネット商品取引をあたりまえのように利用していますが、いろいろなトラブルがひそんでいる事を再認識させてい  
だきました。
- ・生活に欠かせないスマホについて、危険な点は十分に理解しているつもりでしたが、知らない情報がありました。  
特に子どもは小学生ですがスマホを使いこなしているため、本日聞いた事を再確認してみたいと思います。

## 消費者相談窓口より ～最近の消費者トラブルと対処法～

(NPO法人消費者サポートネット和歌山 提供)

### <事例>2004年以来、14年ぶりに再び急増 架空請求ハガキ

公的機関のようなところから消費料金未納のハガキが届いた。裁判取下げ期日が明日に迫っている。連絡しないと財産を差し押さえると書いてある。

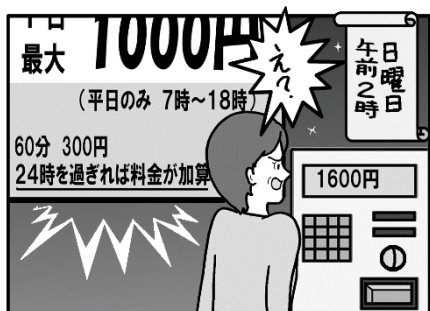


#### <対処法>

これは、架空請求ハガキです。裁判取下げ期日が迫っていると不安にさせ、電話をかけてきた人からお金を騙し取る詐欺ハガキです。個人情報保護シールを貼ったハガキもありますが、絶対に連絡をしてはいけません。無視しましょう。40歳～70歳代の女性宛に送られています。

### <事例>24時を過ぎたら一日最大料金が適用されない

看板に「24時間最大1000円」と書かれたコインパーキングに、午後9時頃から翌日の午後6時半まで駐車したところ、3,500円もの高額な請求をされた。



#### <対処法>

最大料金は入庫当日24時までで、24時を過ぎた場合には適用されないため、高額請求になったのです。コインパーキングの利用には、看板などに大きく表示されている内容だけで利用するかどうか決めるのではなく、できるだけ入り口付近や清算機付近の詳細案内に目を通し、駐車場に入れる前に利用料金やその他の利用条件の表示をよく見て確認してから利用しましょう。

### <事例>予約後の変更ができなかった格安航空券

ウェブ上で格安航空券を予約したが、予約後に日にちを間違えていたことに気づき日にちの変更を申し込んだが、変更できないといわれた。しかもキャンセル料が要る。



#### <対処法>

低廉な運賃を全面に打ち出したLCCなどの格安航空券の需要が広がっています。ウェブサイト上の予約・決済画面については、申込み後に最終確認画面で消費者が申込み内容を確認できる手順が必要です。予約に先立っては、従来の航空会社に抱くイメージとは違いを認識して、約款や利用案内を確認することが必要です。予約後に変更できなかったり、キャンセルしても運賃が返金されないこともあります。運賃以外に必要な費用も確認する必要があります。申込みをする際には、入力間違いに注意し、確認画面においても申込み内容に間違いがないかチェックを忘れずに！

困ったときは、「消費者ホットライン」 **188** (いやや!) へご相談ください。

# ☆☆☆ KC'sの活動報告 ☆☆☆

適格消費者団体・特定適格消費者団体 特定非営利活動法人 消費者支援機構関西(KC's)

◇KC'sは、不当な勧誘・契約条項・広告表示などに対して被害の拡大を防止するため消費者に代わって、事業者に対して改善をもとめ、受け入れられない場合は差止請求訴訟ができる適格消費者団体です。また、特定適格消費者団体として被害回復訴訟もできます。現在、全国で適格消費者団体19団体(その内、特定適格消費者団体3団体)が活動しています。

## ◎「葛の花由来イソフラボン」を配合した機能性表示食品の販売業者15社に対して申入れを行い、14社から個別消費者に対応する旨の回答を得ました。

2017年11月消費者庁より景品表示法の違反で措置命令を受けた「葛の花由来イソフラボン」を配合した機能性表示食品の販売業者15社に対し、消費者契約法の「不実告知」として、表示を見て摂取するだけで容易に内臓脂肪及び皮下脂肪の減少による、外見上、身体の変化を認識できるまでに腹部の痩身効果が得られると思っ、商品を購入した消費者については、購入契約を取り消して、すでに消費した分も含めて商品代金の返金を求めることができるとして、KC'sは2018年3月に販売業者15社に対し、以下の申入れを行いました。

### 申入れ内容

- ①措置命令の対象となった表示により対象商品を購入した消費者に対して  
ア) 誤認して購入した場合は、消費分も含め返金ができる旨を個別に告知すること。  
イ) 購入代金の返金は、直ちに应じ、消費者の負担が少ない返金方法を提供すること。
- ② 当団体に対し①にかかる返金等の実施状況について定期的に報告すること。

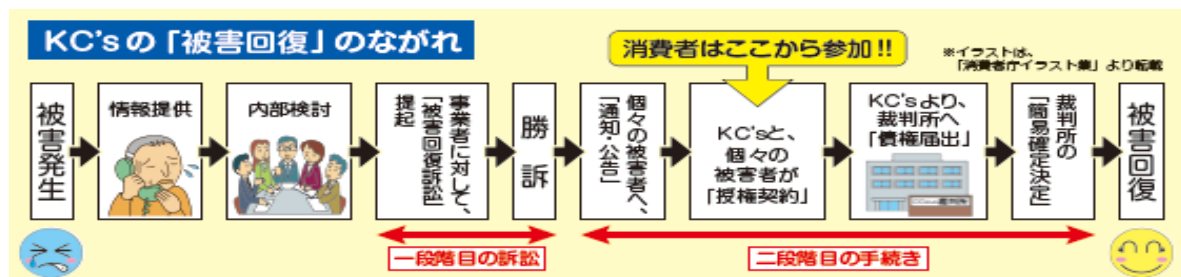
### その結果

- (1)11社は購入者への個別通知と返金に応じ、返金の実施状況を定期的に報告いただけることとなりました。
- (2)(株)協和、(株)全日本通教、日本第一製薬(株)からは、(新たに個別通知はしないが)消費者から返金要請があった場合、個別に対応する旨の回答がありました。
- (3)(株)N a l e l uからは、一切の回答がありませんでした。

※(株)N a l e l uを除く各社は、該当期間に販売された対象商品に関し、対応をするとのこと。購入された方で、返金をご希望される場合には、一度事業者にご問合せをお勧めします。

## ◎消費者の被害回復にむけて情報提供をお願いします。

- ・事業者の不当な行為により、数十人以上の消費者が金銭的被害を受けた場合、「特定適格消費者団体」が、事業者に対して、訴訟を行うことで、消費者の被害回復を請求できるものです。
- ・2016年10月以降に締結された消費者契約のうち、事業者の不法行為が対象になります。



KC'sの訴訟・申入れ等について詳しくは、HP(<http://www.kc-s.or.jp/>)にてご覧ください

消費者ネットワークわかやま 啓発講座のご案内  
**若者の消費者被害**  
～成人年齢の引き下げを受けて～

成人年齢の引き下げられると、若者の消費者被害が増えるのではないかと心配されています。  
消費者被害を防ぐためにも、若者の消費者被害やその対策について学びましょう！  
若者自身や学生のお子さんがある親御さんなど、ぜひご参加ください。

**和歌山県内各地域で開催します！！**  
**講師：和歌山県消費生活センター 職員**

**参加無料**

① 日時：11月12日(月)  
18:30～20:00

場所：有田市民会館 第一会議室  
(有田市箕島 45-3)

② 日時：11月14日(水)  
18:30～20:00

場所：橋本市産業文化会館  
(橋本市高野口町向島 135)

③ 日時：11月20日(火)  
13:00～14:30

場所：近畿労働金庫 田辺支店  
(田辺市末広町 4-30)



**【お問い合わせ】**

消費者ネットワークわかやま事務局

TEL:073-474-1124 FAX:073-474-8649 Mail:c\_n\_wakayama@yahoo.co.jp

元大相撲力士  
**貴闘力 講演会**  
**ギャンブル依存症の恐ろしさ！**  
～私の経験から伝えたいこと～

日時：2018年10月30日(火)  
開場 18:30 開演 19:00

**参加無料**

場所：和歌山県民文化会館小ホール

主催：和歌山クレサラ・生活再建問題対策協議会

【お問い合わせ】クレサラ対策協議会 TEL 073-433-2244

