

暮らしの情報



目次

- P1 高齢者の生活動線を点検して転倒事故を防ぎましょう
- P2.3 通信販売の利用は、契約内容をよく確認しましょう！
～定期購入の相談が増加しています～
- P4 第4回・第5回消費生活講座を開催しました！
出前講座のご案内

高齢者の生活動線を点検して転倒事故を防ぎましょう

高齢者は加齢等による身体機能の低下により、自宅のような慣れ親しんだ場所でも事故にあうリスクがあります。高齢者の怪我は重い症状になりやすく、治療に時間がかかる傾向があります。高齢者の心身の変化に合わせて、身近な方が生活環境を見直すことが必要です。

こんな事故が起きています！



【事例①】

パンを食べようとキッチンへ行ったところ、トースターのコードに引っかかって転倒。キッチンで額を打ち、病院に搬送された。

【事例②】

トイレに行こうと歩いている廊下の段差で転倒し、腕を骨折した。

事故を防ぐためには？

- ・段差や電源コード、暗い場所など転倒の原因となりそうなものを減らしたり、家電製品の配置に気をつけたりするなど、高齢者の生活動線を点検することが大切です。手すり、足元ランプの設置も効果的です。
- ・定期的に電話をかけたリ訪問したりするなど、家族や周囲の人が高齢者とコミュニケーションを取り、様子を見守りましょう。



通信販売の利用は、契約内容をよく確認し

インターネットやスマートフォンの普及に伴い、インターネット通販の利用が増えています。「インターネットで格安の商品を見つけて購入したら、実は購入回数が決められた定期購入の契約になっていて、かえって高額な代金を支払うことになってしまった。」皆さんには、こんな経験はありませんか？消費生活センターには、このような定期購入に関する相談が多く寄せられています。

【事例①】

健康飲料の通販サイトで「先着300名様、初回680円」との表示が目につき、安いと思い申し込んだ。届いた商品の明細書を確認したところ、**6回の定期購入契約になっており、総額6万円以上の買い物に**。こんなはずでは…。



【事例②】

ダイエットに良いとの広告に惹かれて、その通販サイトを見ると「初回500円」「30日間全額返金保証」と大きな表示があり、返金ができるのならと思い申し込んだ。届いた商品に同封されていた明細を見ると**4回の定期購入**だった。実際使ってみて思うような変化がなく、返品を申し出たら「初回分500円は返金するが、**往復の送料と振込手数料はお客様負担で、違約金9850円**」と説明された。結局4回分定期購入した場合の代金と大差ない支払いになる。こんなはずでは…。

なぜこのようなことが起きるの？

これらのトラブルの原因は、販売条件や解約条件を消費者が認識できていないことです。消費者の見落としもありますが、

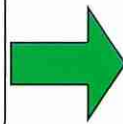
- 画面内の離れた下部に表示
- 字のサイズや色合いで目につきにくい

など、ホームページ上の広告に定期購入の販売条件が認識しづらいケースが多くありました。そのため、**消費者は定期購入と知らずに申し込んでしまっている**のです。

特定商取引法が改正されました！

事例のようなトラブルが増加していることから、特定商取引法が平成29年12月より改正され、**定期購入などの販売条件を分かりやすく表示し、契約申し込みの最終画面で定期購入の販売条件を表示する義務**が規定されました。

「申し込み最終画面」で定期購入を表す具体例
(赤字部分)



注文内容確認 注文内容を確認し、注文を確定してください。 下記の注文内容が正しいことを確認してください。 【注文を確定する】ボタンをクリックするまで、実際の注文は行われません。		表示例
○注文内容	変更	
商品名	〇〇定期購入コース (5ヶ月間定期購入コース)	
商品価格	1,000円 (税抜)	
送料	500円 (税込)	
消費税	80円	
総額	1,580円 (5ヶ月コースのうち初月分・税込)	
5ヶ月間定期購入コースの内容を確認する。 (内容を確認するまでは申込みができません。)		
赤字部分: ・〇〇定期購入コースは5ヶ月間の定期購入契約となり、総額16540円になります。 ・初月(回)のみ、お支払額は1580円(送料・税込)になります。 ・第2回から第5回までは1月あたり3740円(送料・税込)となります。 ・初月を含めた5ヶ月間の支払額の合計は、16540円になります。		
○お届け先	変更	○発送方法: 宅配便 変更
市原太郎		○支払方法 変更
〒290-XXXX		△△カード XXXX-XXXX
市原市〇〇X-X-X		
TOPに戻る (注文は確定されません。)		注文を確定する

しかし、このような法改正後も、定期購入に関するトラブルの相談が消費生活センターに寄せられているのが現状です。

ましよう！～定期購入の相談が増加しています～

注文する前に確認すべき注意点

インターネット通販に限らず、TVショッピングや新聞広告など通信販売では、特定商取引法により、広告に表示する項目がルール化されています。

通信販売には、クーリング・オフ制度の適用がないため、契約を止めたい場合は広告に記載の返品ルール（内容は事業者が設定）に従うことになります。利用時は広告に下記項目の記載があるか、また、その内容を確認してから注文しましょう。

☆確認すべき表示項目

- ①事業者名、代表者氏名、住所、固定電話番号
- ②商品の価格、送料他必要な付帯的費用、支払方法
- ③特別な販売条件がある場合、その条件
⇒特に、定期購入の場合は契約内容（購入期間や支払総額等:左ページ具体例参照）がどのようなものか、必ず確認しましょう。
- ④商品の引渡し時期
- ⑤「返品制度」の有無、制度がある場合にはその内容
⇒・TVショッピングでは、TV画面での表示を確認しづらいため、電話で注文時に必ず確認しましょう。
・「〇〇日間全額返金保証」を謳う商品の場合、適用される条件が設定されている（送付されてきた箱や書類も返却が必要、送料は購入者負担など）場合があります。申込み前に確認しましょう。

- *①～⑤はネット通販の場合、「特定商取引法に基づく表示」というリンク（画面の一番下にある場合が多い）を開くと、確認しやすいです。
- *様々な事業者が出店している「モール型ネットショップ」は、事業者に掲載の場を提供しているだけです。実際の購入先は、商品ページに掲載された事業者であるため、購入先の情報を確認しましょう。



電話で確認！

☆「詐欺的サイトでないか」もチェック！

「商品が届かない」「偽物が届いた」「事業者と連絡が取れない」などといった、詐欺的サイトによるトラブルの相談も多くなっています。下記のような特徴がないか、必ず確認しましょう！

（詐欺的サイトの主な特徴）

- ・事業者名や連絡先、住所の記載が不十分。
- ・通常価格や他の販売店に比べて、著しく安い。
- ・日本語が不自然。
- ・支払方法が銀行振込しか選べない。（特に振込口座が、事業者名義ではなく個人名義）

通信販売は手軽で便利ですが、対面販売ではないため、商品を見たり説明を聞いたりすることができません。広告の商品説明だけでなく、契約に関する表示内容を十分確認してから利用しましょう。



第4回・第5回消費生活講座を開催しました！

平成29年10月18日に第4回消費生活講座「新しい洗濯表示と上手なクリーニングの仕方」を、11月22日に第5回消費生活講座「楽しい旅へのアドバイス～安全な旅行のために～」をyouホールで開催しました。多くの方にご参加いただき、洗濯表示の解説や旅行をする上での注意点など、暮らしに役立つ講義をいただきました。



第4回「新しい洗濯表示と上手なクリーニングの仕方」の様子



第5回「楽しい旅へのアドバイス～安全な旅行のために～」の様子

ご参加いただき
ありがとうございました！

出前講座のご案内

契約のトラブルや悪質商法など、消費生活に関する知識を深めていただくために、専門の資格を持った消費生活相談員がお伺いします。講師料は無料です。市内の町会・自治会・学校・PTA・老人クラブなど、さまざまな団体からお申込いただいています。お気軽に消費生活センターまでお問合せください。

お申込方法

- ・開催希望日の1ヶ月前までに、電話で消費生活センター(21-0844)へ日時・内容等をご相談ください。
- ・日程等決定後、「出前講座申込書」をご提出いただきます。(申込書は消費生活センターから送付、または市ホームページからもダウンロード可能。)
- ・会場の確保・準備・当日の進行などの運営及び開催に係る費用は申込者負担でお願いします。
- ・開催日時は、ご希望に添えない場合があります。ご了承ください。

市原市消費生活センター
住所 〒290-0081
市原市五井中央西1丁目1番地25
サンプラザ市原2階
電話 0436(21)0844
FAX 0436(21)0899
HP http://www.city.ichihara.chiba.jp/kurashi/syouchi_simin/index.html

消費生活相談専用電話※

0436 (21) 0999

相談受付時間 9:00～12:00・13:00～15:30
(土・日・祝日・年末年始除く)

※消費者からの、業者との契約に関する相談などを受け付けています。