

[啓発コーナー]

一回だけ、お試しのつもりが
「定期購入」契約に!

インターネットやテレビで、「初回限定」や「お一人様一回限り」というセールストークで、健康食品やサプリメントが格安で買えるという通信販売の広告をよく目にしますが、あいかわらず、通信販売の定期購入契約に関する相談が多く寄せられています。

【トラブル事例】

健康食品1ヶ月分6,980円が、初回に限りお試し価格1,000円という広告を見て、スマートフォンから申し込んだ。数日後、お試し商品が届き、近くのコンビニで1,000円を支払った。翌月、2回目の商品が届き、6,980円の請求書が同封されていた。その時になって、6ヶ月間の定期購入になっていることに気づいた。業者に解約の電話を掛けるが、何度掛けてもオペレーターに繋がらず、音声案内で解約用SNSのアカウントを伝えられた。電話も繋がらず、SNSも利用していないので、解約の申し出ができず、困っている。



このようなトラブルを防ぐために、以下のことに気をつけましょう!

- ★注文の際には、「定期購入が条件となっていないか」、「解約・返品できるかどうか」等を、しっかり確認しましょう。
- ★販売や返品・解約などの条件が、分かりにくい場所に書かれていることもあります。スマートフォンの場合は、画面が小さいので、特に注意が必要です。
- ★通信販売はクーリング・オフができません!業者が定めた、返品・解約の規定に従うことになりますので、安易な注文はやめましょう。
- ★電話が繋がらず、解約の申請期間を過ぎてしまうこともあるので、電話、FAX、メールなどの記録も残しておきましょう。

対応に困ったら、すぐに消費生活センターに相談しましょう!
消費者ホットライン ☎188(いやや!)

[生活情報コーナー]

新型コロナウイルスに感染しないよう
手指や身の回りを清潔に!!

★ 手洗い

○手指から、新型コロナウイルスを除去するには、流水と石けんを使った丁寧な手洗いが有効です。石けんで丁寧に手洗いした後、流水ですすぎます。これを、二回繰り返すと、ほとんどのウイルスを除去することができます。



| 手洗い | 残存ウイルス | |
|--|--------|------------------|
| 手洗いなし | 約100万個 | |
| 石けんや ハンドソープで 10秒もみ洗い後 流水で 15秒すすぐ | 1回 | 約0.01% (数百個) |
| | 2回繰り返す | 約0.0001% (数個) |



(森功次也「感染症学雑誌」80:496-500,2006 から作成)

手洗いを丁寧に行うことで、十分にウイルスを除去できます。さらにアルコール消毒液を使用する必要はありません。

※手洗いの際は、指先、指の間、手首、手のしわ等に汚れが残りやすいと言われていますので、これらの部分は、特に念入りに洗いましょう。また、手を洗えない場合は、アルコール(エタノール)での消毒が推奨されていますが、同じアルコールでも、メチルアルコール(メタノール)は、人体への毒性が強いため、絶対に、消毒などに使用してはいけません!

★ ドアノブや手すりなどの消毒

○ドアノブや手すり等の身近なものの消毒は、家庭用の塩素系漂白剤(次亜塩素酸ナトリウム)を水で薄めたもので拭いた後に、水拭きをします。



0.05%以上の次亜塩素酸ナトリウム液の作り方

【使用時の注意】

- 換気をしてください。
- 家事用手袋を着用してください。
- 他の薬品と混ぜないでください。
- 商品パッケージやHPの説明をご確認ください。



※家庭用塩素系漂白剤(次亜塩素酸ナトリウム)の濃度5~6%を薄めた消毒液の作り方は、塩素系漂白剤を購入してから3ヶ月以内の場合、500mlのペットボトルに、ペットボトルのキャップ一杯分(約5ml)の家庭用塩素系漂白剤を入れ、ペットボトルを水で満たして作ります。なお、この消毒液は、時間が経つと効果がなくなりますので、作り置きはしないでください。また、家庭用の塩素系漂白剤も、保管中に徐々に成分が分解し濃度が低下します。購入時期が分からない場合や、古い製品の場合は、新しい製品を購入するか、メーカーのホームページ等の説明に従ってください。

令和元年度 消費生活相談の概要

1 相談件数

令和元年度に宮崎県消費生活センターに寄せられた相談件数は、前年度に比べ741件(12.0%)減少し、5,442件でした。このほか、市町村の消費生活相談窓口にも、5,097件の相談が寄せられました。

2 苦情相談の状況

(1) 相談者(契約当事者)の年代 ※60歳代と70歳以上で、全体の42.3%を占めています



(2) 苦情の多い主な品目

| 順位 | 品目 | 件数 | 主な相談内容 |
|-------|---------------|----------|------------------|
| 1(2) | 放送コンテンツ等 | 536(809) | 情報サイト料金の不当請求 |
| 2(1) | 商品一般 | 519(815) | ハガキ等による架空請求 |
| 3(5) | 健康食品 | 323(242) | 定期購入・解約時のトラブル |
| 4(3) | レンタル・リース・貸借 | 222(260) | アパート退去時の敷金トラブル |
| 5(11) | 化粧品 | 188(123) | 定期購入・解約時のトラブル |
| 6(6) | インターネット通信サービス | 176(194) | インターネット回線の契約トラブル |

()内は、前年度の順位及び件数

(3) 購入形態別の苦情件数

店舗以外での購入は、下記のとおりです。全体の約半数を占めています。

| 順位 | 形態別 | 件数 | 主な品目 |
|----|--------------------|-------|--------------------|
| 1 | 通信販売 | 1,524 | 放送・コンテンツ等、健康食品 |
| 2 | 訪問販売 | 430 | 新聞、放送・コンテンツ等 |
| 3 | 電話勧誘販売 | 322 | インターネット通信サービス、健康食品 |
| 4 | マルチ・マルチまがい取引 | 103 | 健康食品、化粧品 |
| 5 | その他無店舗販売 | 53 | 移动通信サービス、飲料 |
| 6 | 訪問購入 | 28 | アクセサリ |
| 7 | ネガティブオプション(送りつけ商法) | 10 | 書籍・印刷物、DVD |

※その他無店舗販売：移動販売車、展示会等通常の店舗以外での販売

(4) 年代別の相談内容

60歳代及び70歳以上を除く各年代においては「放送・コンテンツ等」(情報サイト料金の不当請求)に関する相談が最も多くなっています。30歳代では同率で「レンタル・リース・貸借」(アパート退去時の敷金トラブル)も多くなっています。60歳代及び70歳以上では「商品一般」(ハガキ等による架空請求)が最も多くなっています。

2番目に多いのは、20歳未満、40歳代及び50歳代では、「健康食品」(定期購入・解約時のトラブル)、20歳未満では同率で「化粧品」(定期購入・解約時のトラブル)、20歳代では「レンタル・リース・貸借」(アパート退去時の敷金トラブル)、60歳代、70歳以上では「放送・コンテンツ等」となっています。

(5) 多重債務に関する相談の状況

多重債務に関する相談は年々減少しており、令和元年度は、前年度に比べ50件減少し、143件でした。

[お知らせコーナー]

最寄りの相談窓口(市町村の相談窓口又は県消費生活センター)につながります。

消費者ホットライン ☎188(いやや!)

各地域の相談窓口のご案内

宮崎市及び郡城市以外の窓口は12:00~13:00を除きます。

| | | |
|--------------------|---------------|----------------|
| ● 延岡市消費生活センター | ☎0982-26-0111 | 月~金 8:30~17:15 |
| ● 日向地区広域消費生活センター | ☎0982-55-9111 | 月~金 8:30~17:15 |
| ● 西都児湯消費生活相談センター | ☎0983-23-2110 | 月~金 9:00~17:00 |
| ● 宮崎市消費生活センター | ☎0985-21-1755 | 月~金 8:30~17:00 |
| ● 日南串間消費生活センター | ☎0987-23-4390 | 月~金 9:00~16:00 |
| ● 西諸県地域消費生活相談窓口 | ☎0984-23-1179 | 月~金 9:00~16:00 |
| ● 都城市消費生活センター | ☎0986-23-7154 | 月~金 9:00~16:00 |
| ● 三股町福祉・消費生活相談センター | ☎0986-52-0999 | 月~金 9:00~16:00 |

宮崎県消費生活センター相談専用電話のご案内

来所される場合は必ず事前にご相談ください。

| | | | |
|----------------------|---------------|----------------|----------------|
| ● 宮崎県消費生活センター | ☎0985-25-0999 | 月~金 9:00~17:00 | |
| ● 宮崎県消費生活センター都城支所 | ☎0986-24-0999 | | |
| ● 宮崎県消費生活センター延岡支所 | ☎0982-31-0999 | | |
| ※終了時刻の30分前までにお電話ください | | ☎0985-25-0999 | 土曜日 9:00~17:00 |

出前講座のご案内



【高齢者講座】



【若年者講座】

テーマ

- 暮らしの中の契約
- 悪質商法から高齢者を守る
- 知っておきたい食品表示
- クリーニングのかしこい利用法

消費生活に関するトラブルや悪質商法に巻き込まれないように、注意を呼びかける「出前講座」を行っています。職場の研修や高齢者クラブ、自治会、PTA、学校など県内どこへでも伺います。詳しいことは、お近くの県消費生活センターへお問い合わせください。

出前講座問合せ 【消費生活センター】 ☎0985-32-7171 【都城支所】 ☎0986-24-0998 【延岡支所】 ☎0982-31-0998

消費者教育コーナーのご案内

県消費生活センターのホームページに、消費者教育コーナーを設けています。教材や実践事例などの資料を掲載していますので学校関係者、消費者教育に携わっている方、興味のある方は、是非一度、ご覧ください。

宮崎県消費生活センターホームページは

こんなのアリ?

検索



本紙に関するお問い合わせは ☎0985-32-7171(代表)

