



ねりま区消費者だより

ぷりずむ

第266号

©2011 練馬区ねり丸

消費トラブル処方せん

こんな相談が寄せられました…………… P2~3
令和2年度 練馬区消費生活センター相談概要

くらしサポート情報

新しい消費の形「サブスクリプション」P4~5

お知らせ

クーリング・オフについての特記事項 …… P6

新型コロナウイルスワクチン接種に関する 詐欺に注意!

練馬区の職員をかたり電話をかけてくるという事例が発生しています。ワクチン接種は無料です。お金を払うこともありませんし、ましてやお金がもらえることもありません。“お金”の話はすべて「嘘」「詐欺」です。ご注意ください。

知っておきたい 覚えておきたい マーク



JASマーク

品位・成分・性能等の品質についてJAS規格(日本農林規格)をみたす食品や林産物につけられる

安心・安全な食のための 食品表示マーク

国や様々な業界団体が設けたルールに適合した商品のみ、食品パッケージに表示が許可されています。商品を選ぶときや品質を見極める判断材料になります



有機 JASマーク

農薬や化学肥料を原則として使用せず栽培、遺伝子組み換え技術を使わない農産物につけられる



Eマーク

地域の原材料のよさを活かして作られた特産品につけられる



特定保健用食品(トクホ)

国が特定の食品に健康表示を許可したものに付けられる



特別用途食品

乳幼児・妊産婦・高齢者や病者の発育・健康保持や回復に適するという特別な用途につけられる



JHFAマーク

日本健康・栄養食品協会の審査基準の適合した栄養補助食品にのみつけられる

編集・発行 ● 練馬区経済課(消費生活センター)
練馬区石神井町2-14-1 電話: 03-5910-3089

編集協力 ● 練馬区消費生活センター運営連絡会

練馬区ホームページ: [練馬区消費生活センター](#)

消費生活相談専用電話 03-5910-4860 (月~金 午前9時~午後4時30分) ※土・日曜・祝休日・年末年始を除きます。

こんな相談が寄せられました

令和2年度 練馬区消費生活センター相談概要

練馬区消費生活センターでは、商品や悪質商法等による苦情、契約トラブルに関する相談等に専門の相談員が解決に向けたお手伝いをしています。令和2年度は、5,283件の相談が寄せられました。概要についてお知らせします。

相談の多い商品・サービス上位10項目

1	放送・コンテンツ (情報サイト等)	415件
2	商品一般 (宅配業者を装った偽メール等)	408件
3	レンタル・リース・賃借 (賃貸アパート等)	366件
4	健康食品	286件
5	役務その他 (廃品回収・不動産仲介業者等)	281件
6	工事・建築・加工 (住宅建築・リフォーム工事)	215件
7	化粧品	198件
8	移动通信サービス (携帯電話等)	179件
9	インターネット通信サービス	154件
10	他の保健衛生品	139件

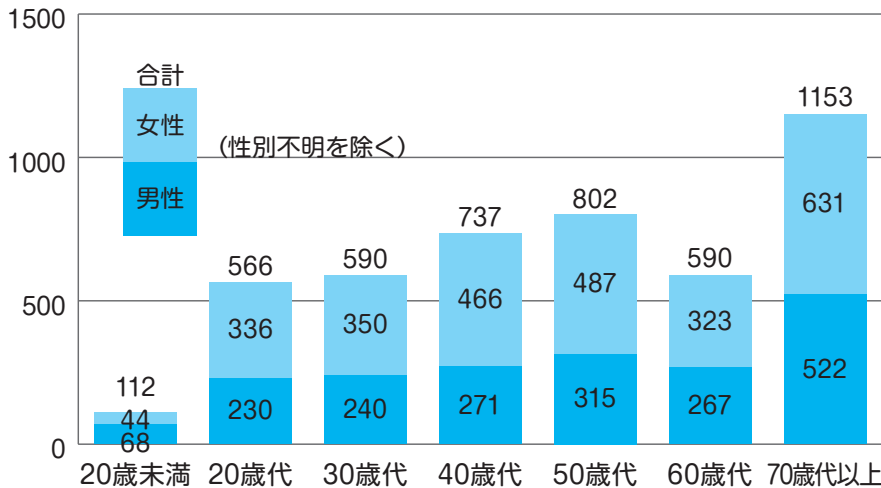
令和元年度相談件数6,103件と比べ、820件減りました。

そのうち643件は「商品一般 (宅配業者を装った偽メール等)」の相談で、60歳代以上の方の相談が610件と非常に多いものでした。

一方、コロナウィルスの関係で「他の保健衛生品」が約100件増え、ほとんどが「送り付け商法」等、マスクに関するものでした。

また、20～40歳代の方の相談件数は増加していますので、年齢にかかわらずご注意ください。

性別年代別件数



トラブルにならないために!!

- ◎ 契約する前に内容を確認し理解しましょう。
- ◎ 思い込みや、わからないことをそのままにして契約しないようにしましょう。

ご活用ください

「悪質な訪問販売お断り」シール

突然訪問して来て、強引に契約をせまる悪質な訪問販売には、「いきりません!」ときっぱり断ることが大切です。しかし、断りきれずにトラブルになるケースもあります。意志をあらかじめ表示できるように、消費生活センターではお断りシールを配布しています。



すぐ相談!
訪問販売や電話勧誘などで困った時は、
練馬区消費生活センター
03-5910-4860
平日 午前9時～午後4時30分

※電話機や玄関の近くなど目立つ場所に貼ってください。
練馬区消費生活センター
03-5910-4860
平日 午前9時～午後4時30分

「悪質な訪問販売お断り」シールをご活用ください。

事例

1

訪問販売による住宅のリフォームトラブル

昨日、事業者が訪問してきて「近所で工事をやっていたらお宅の屋根が壊れているのが見えた。いつ屋根の一部が落ちてもおかしくない。早く修理した方が良い。80万円で工事をする」と言われた。近所に迷惑がかかったら大変だと思い、工事の契約をしてしまった。近所の人に話をしたらおかしいと言われた。やはり工事をやめたい。



センターの対応

訪問販売による契約であり、契約をしてから8日以内だったため、クーリング・オフの書面を出すようにアドバイスしました。消費生活センターからも電話をし、今後の勧誘はしないでほしい旨を伝えました。その後、本人が知り合いの工務店に見てもらったところ、屋根は壊れておらず、工事の必要もないという事でした。

アドバイス

- ▶ その場ですぐ契約しないようにしましょう。
- ▶ 修理や工事をするときは、何社か見積もりを取って比較検討しましょう。
- ▶ (公財)住宅リフォーム紛争処理支援センター(「住まいるダイヤル」0570-016-100)では、住宅の工事等の相談や契約前見積もりチェックも行っているので、利用してみてください。

事例

2

宅配業者を装ったSMSをきっかけに生じたトラブル

宅配便が届いたとSMSが届き、本文にあったURLを開くと銀行のログイン画面になり、IDと暗証番号を入れるようになっていた。URLを開いてしまったが、大丈夫か。

※SMSとは電話番号を宛先にして送受信できるメールサービス。

〇〇宅配からの問い合わせは以下のURLをクリックして下さい。
<http://xxx.xx>



センターの対応

SMSをきっかけに情報を取ろうとするフィッシング詐欺だと思われます。今回は情報を入力していないので、問題は生じないと考えられると伝えました。情報を入力してしまった場合は口座を確認し、不正利用があったら、すぐに銀行に申し出ましょう。

アドバイス

- ▶ 宅配業者から荷物についてSMSが届くことはありません。
- ▶ 不審なSMSに記載されたURLは絶対にタップしないようにしましょう。
- ▶ 電話番号が記載されていても、電話はしないようにしましょう。



困ったときは
まず **電話**

練馬区消費生活センター
☎ **03-5910-4860**

☎～☎ 午前9時～午後4時30分
(祝日、年末年始を除く)

新しい消費の形「サブスクリプション」

ーモノを所有しない生活スタイルー

エシカル消費、SDGsなど、新しい消費用語が生まれています。今回はサブスクリプション（通称「サブスク」）を取り上げました。サブスクリプションとはどのような消費の形か理解しましょう。

■「サブスクリプション」って、何？

サブスクリプションとは、元々「定額制」の商品やサービスの事をいいます。

意外に思われるかもしれませんが、「月極めで新聞購読をする」、「月刊誌を年間契約する」といった「定額料金を支払えば、商品が届く」という昔からある馴染みのものです。

IT化が進んだことにより、契約がネットででき、定額料金を払えば、これまでより広い範囲で商品やサービスを選択できるようになりました。

提供する側もいろいろな商品やサービスが「定額」で受けられることを「サブスクリプション」ということで、目新しく、現代的なイメージを期待したともいえます。

また、消費者がこれまでのようにサービスや商品を持つことに執着しなくなったため、「新品でなくても」、「他の人とシェアしながらでも使う」という、新しい消費の形を表す用語としても使われるようになりました。

■サブスクリプションの実例 どのようなものがサブスクリプションされているのでしょうか？

☆音楽、動画（映画、ドラマ等）、本の配信

定額料金を払う事で音楽や映画、ドラマや本（漫画）がインターネットで見られます。

ネットからダウンロードするため、CDや本を家に置く必要もありません。



☆ファッション

洋服、バック、アクセサリ、靴などがあります。自分の好きなファッションスタイルに合わせた選択ができます。

スーツと、ネクタイ、ワイシャツなどをトータルコーディネートしてくれるサービスもあります。さらに、着たあと洗濯せずに返すといったサービスがついているものもあります。

所有しないので、置く場所や処分に困ることもありません。

☆食材の定期配送

食材は、食材セットが届けられるものや、有機野菜や旬の食材を生産地から選べるもの、年齢や糖質制限などの選択ができるなど、いろいろなパターンが選択できます。



☆その他、花や絵画、家事代行、家電製品、食器、車等、「サブスク」という名が付いたサービスや商品が増えています。



■「サブスクリプション」が広がった理由

「サブスクリプション」が広がった理由として、「シェアリングエコノミー(シェア経済)」という、物・サービス・場所などを、多くの人と共有・交換して利用することに抵抗感がなくなったことも挙げられます。

①「他人と共有すること」にこだわらない

新生児のベッドや沐浴用品をレンタルするなど、必要なものは必要に応じて共有し、利用することへの抵抗感がなくなった。またその方が無駄がないと考えるようになった。

②「必要なものだけ、必要な期間使う」方がいい

長い景気低迷や流通環境の進化により、特に若い消費者の価値観が大きく変化し、これまでの「良いモノ」＝「高いモノ」という意識が無くなり、「モノを所有する」より、「必要なものだけ、必要な期

間使う」方が生活スタイルに合っていると考える人が増えた。

③必要な物以外は持ちたくない

「ミニマリスト」という言葉に象徴されるように、溢れる物に囲まれるより、シンプルな生き方をしたいと考える人が増えた。

④「お得感」がある

IT等の発達により、映画や音楽が定額料金を払えば、好きな時に好きなだけ何回でも利用できる。物によっては諸経費がかからない。

■サブスクリプションのメリットとデメリット

サブスクリプションをより良く利用するために、メリットやデメリットを知っておきましょう。

メリット

①利用すればするほどお得

定額制なので利用すればするだけお得な場合がある

②追加の維持費がかからない

一定額を払って利用するサービスなので維持費がかかることがない

③趣味の幅を広げるチャンスが広がる

やったことがない事の体験を味わうことができる



デメリット

①使わなくても料金が発生する

利用期間中は使用しなくても、料金が発生してしまう

②長く使用するとコストが高くなる可能性がある

使っている間は料金を支払い続けることになるので、長期に使用していると、買いきりに比べて費用が高くなる場合がある

③事業者の都合で、利用ができなくなる

提供する事業者の都合により、内容変更、サービスの提供の廃止や停止が行われることがある

④値上げリスクがある

特に、契約更新時には料金の値上げリスクがある

まとめ

これまでの「モノを所有」するから、「モノを所有しない消費」へ、生活スタイルはさらに進んでいくと思われます。自分の必要なモノ・サービスを選ぶことで、処分の心配からも解放されます



一緒に活動しませんか? **会員募集** 『練馬区消費生活センター運営連絡会』

練馬区消費生活センター運営連絡会は、消費者問題を考える5つのグループがあり、それぞれ練馬区と協働し、区民向けに様々な情報や学習の機会を企画・提供する活動をしています。

- **テストグループ**：身近な家庭用品の特性などについて学習
- **食とくらしグループ**：消費者の目線を大事にした料理教室や食と健康の講座を企画
- **展示グループ**：生活にかかわるテーマのパネル作成
- **環境グループ**：日常生活で考えなければならない環境問題を学習し啓発
- **広報グループ**：消費者問題を捉え、消費者だより「ぷりすむ」の企画・編集

上記のほか、時事問題などを区民の視点でとらえた消費者教室の企画運営も行っています。

申込・問合せ先 消費者団体活動室 ☎03-3996-6351 (月～金 午前10時～午後3時)

こんな時は、「クーリング・オフ」できません

消費者に与えられた“契約[※]を解除する”権利の「クーリング・オフ」ですが、全ての契約に対してできるわけではありません。

クーリング・オフできないケース

- ◎ **お店に行って自分の意志で買い物した場合**
※普通の買い物で食品や衣類を購入する行為も「契約」です
- ◎ **通信販売やネットショッピングで購入した場合**
- ◎ **その他(自動車、葬儀費用など)**

「クーリング・オフ」は、無条件で申し込みの撤回や契約の解除ができる制度です。

不意打ち的な訪問販売や勧誘などで、冷静に判断ができないまま契約をしてしまうような販売方法に対して行うことができます。

■ 契約書を受領した日からクーリング・オフ期間内に手続きをする必要があります。

練馬区消費生活センターのご案内

困ったときはまず電話
☎03-5910-4860

☎～☎ 午前9時～午後4時30分
(祝日・年末年始を除く)

※【ぷりすむ】の録音版・点字版(視覚障害者用)を制作、貸出ししています。詳しくは「NPO法人点訳・音声訳集団 一步の会」TEL・FAX 03-3577-5666

広告募集のご案内

ねりま区消費者だより「ぷりすむ」は年6回発行しており、町会・自治会・商店会、区立保育園・幼稚園・小中学校・区立施設・駅などで配布しています。掲載位置は、この広告募集の場所になります。(審査を経て掲載の可否をご連絡いたします) 掲載号や応募方法など詳細はお問合せください。

- 発行部数：20,000部
- 掲載料金：各号につき30,000円
- 広告サイズ：縦55mm×横185mm
- 刷色：2色(色指定不可)

経済課消費生活係 ☎03-5910-3089

