



消費生活

## 通信販売トラブルに注意しよう

テレビショッピングや新聞折り込み広告を見て電話などで注文したり、スマートフォンやパソコンからインターネットで商品を購入することができる通信販売の消費者トラブルが後を絶ちません。

## 【相談事例 1】

大手ネットショッピングモールに出店しているショップに2万円のブランド品の財布をクレジット決済で注文したが、販売業者からキャンセルされた。直後に、同額の荷物が代引き配達で届いたので、現金払いに変更になったのかと思い、商品代金を支払って受け取った。注文した商品ではなかった。



## 【アドバイス 1】

代引き配達は商品代金を支払ってから商品を受け取るシステムであり、宅配業者からの返金は困難です。荷物の発送業者（依頼人）を確認し、**覚えのない荷物は受け取りを拒否しましょう。**

## 【相談事例 2】

SNSに「有名ブランドバック 50%OFF」と広告されていた。すぐにリンク先の通販サイトを見て住所、氏名、携帯電話番号、手持ちのクレジットカード番号等を入力して購入した。届いたバックは偽物だった。



## 【アドバイス 2】

SNSやWebサイトの広告が気になつても、**広告をタップしたりクリックしたりしないで、必ず、検索サイトで公式通販サイトを検索してアクセスしてみましょう。**

また、偽物を扱う通販サイトに入力したクレジットカードが悪用されることを防ぐために、クレジットカード会社に速やかに連絡しましょう。

## 通信販売のアドバイス

- 通信販売は、クーリング・オフ制度の適用はありません。
- 注文する前に、購入条件やキャンセル・返品に関する条件、利用規約をしっかり確認しましょう。
- “代引き配達”的な場合、代金を支払う前に商品が「本物」か「偽物」かを確認することができないので、**少しでも怪しいと感じたら注文しない**ことです。



### 【相談事例3】

スマートフォンを利用中に出てきた広告に「一回限り・解約不要」とあったので、お試しのつもりで約2千円の化粧クリームを注文した。商品が届き、受け取って代金の支払いも済ませた。ところが、その後頼んでもいないのに同じ商品が3本届き、約2万円の請求書が同封されていた。電話で問い合わせると「お試し価格で買えるのは2回目を買う条件に同意した場合で、あなたは同意するにチェックを入れているので、2回目は購入してもらう。2回目を受け取らないのであれば1回目は定価での購入になるので差額の8千円を請求する」と言わされた。チェックを入れた覚えはなく納得いかない。

### 【アドバイス3】

ネット通販では、消費者が気付きにくい形で、**追加料金がかかるなどの規約にあらかじめチェックが入っている**場合があります。必ず注文前に確認しましょう。



### ネット通販のアドバイス

- **販売価格が大幅に値引きされている商品は、気をつけましょう。**
- 注文の確認、証拠のために、最終確認画面はスク린ショットで保存をしておきましょう。

### トピックス 個人情報を聞き出す不審な電話に注意！

「2時間後にはすべての電話が使えなくなります」という大手電話会社を名乗る電話があったので、詳しい話を聞くと、「本人確認のため」と言って氏名、住所、生年月日を尋ねられ、着信を確認すると非通知発信だったという相談が多くなってきました。



このような電話は、個人情報を得て、金銭をだまし取ろうとする詐欺につながる電話です。

**非通知発信のみならず、国際電話など知らない番号からの電話には、普段から注意しましょう。**

### 製品安全 LEDランプの交換 ミスると事故に！



水銀による環境汚染低減のため、2027年末までに全ての一般照明用蛍光ランプの製造・輸出入が禁止されるため、蛍光灯からLED照明への切り替えが進むと考えられます。

蛍光灯からLED照明に変更するには、「照明器具ごと交換する方法」と「既設の照明器具のまま蛍光ランプをLEDランプに交換する方法」があります。

**後者の場合、蛍光灯は点灯方式の違いなどさまざまな方式があり、ランプの組み合わせや取り付け手順などが製品により異なるため、自己判断で不適切なランプ交換を行うと、発火などの事故が起こることがあります。**

#### ランプ交換事故を防ぐには！

- **蛍光灯器具の点灯方式に応じたLEDランプを選定する。**
- **LEDランプのパッケージや取扱説明書に記載されている注意事項を守って作業する。**
- **ランプ交換後、異常がないか確認する。**



#### 試買テスト結果

「歯間ブラシ」の試買テスト結果をWebにて公開中です。



## カスハラ「カスハラ」にならないために～上手な意見の伝え方～

顧客や取引先等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なものであって、これにより、労働者の就業環境が害されるもの」を「カスタマーハラスメント（カスハラ）」といいます。

例えば、店の従業員からすると「仕組みやルールは、どの顧客にも均質に、一定水準以上の対応をするためのもので、従業員として、会社が決めたルールを守るのは当たり前」です。一方、消費者側からすると「仕組みやルールは従業員の都合？もう少し丁寧に説明をしてほしい」などと感じることがあります。

このように、立場が違えば双方の感じ方が変わります。様々な場面で起こるカスハラは、ちょっとした「勘違い」や「すれ違い」が原因かもしれません。

消費者として意見を伝えることは、正当な権利です。カスハラにならないよう、次のチェックリストを参考に、上手に意見を伝えましょう。



### 上手な意見の伝え方チェックリスト

#### 一呼吸おこう

感情的な言動にならないように、冷静に。気持ちを落ち着けましょう。

#### 具体的に伝えよう。

何をどうしてほしいのか、その理由について、相手に分かるように具体的に伝えましょう。  
暴力や暴言は論外です。

#### 相手の話を最後まで聞こう

一方的に話をしませんか。相手の言い分や理由を最後までしっかり聞いて、理解するようにしましょう。

#### 相手（従業員等）の立場も理解しよう

すぐに対応できない理由や事情を理解しましょう。

#### 相手に敬意をもって接しよう

顧客や従業員も同じ人間です。行き過ぎた言動によって傷ついてしまいます。



## 交通事故相談 交通事故でお困りの方 御相談ください

交通事故に遭うと、それだけで慌ててしまうのですが、けがや後遺症による通院、相手方との示談交渉など、戸惑う場面も多々あると思います。

県民生活センターでは、**交通事故問題に詳しい専門の相談員が、公正、中立な立場から助言します**。相談状況に応じて、「日弁連交通事故相談センター」や「県内の弁護士無料相談」など関係機関へ御案内をしています。

相談は、事故の当事者やその御家族など、どなたからでも受け付けています。

**一人で悩まず、交通事故相談ダイヤル（019-624-2244）へ御相談ください。**

なお、**示談のあっせんや交渉・法律的な対応はできませんので、あらかじめ御了承ください。**



### 【相談事例】

- 「**示談はどう進める**のか」
- 「**相手が無保険**の場合どのようにすれば良いか」
- 「**まだ痛みがあるので、治療を受けたい。治療費**はどうなるのか」
- 「**事故のけがのため自転車通学**ができない。**交通費**はどうなるのか」など

## 県民生活センター 各種お問い合わせ先

### 消費生活相談ダイヤル

**☎019-624-2209**

受付時間 【平日】 9:00~17:30

【土日】 10:00~16:00

消費生活相談員が商品やサービスなど消費生活全般に関するトラブルのご相談をお受けしています。

### 消費生活相談メール

**✉syohi@pref.iwate.jp**

メール受付時間 24 時間対応

#### 電話回答

【平日】 9:00~17:00

【土日】 10:00~15:30

消費生活相談員がメールの相談内容を確認のうえ、  
電話で回答します。メールでの回答はしておりません。

回答までに時間がかかる場合がありますので、お急ぎの場合は、消費生活相談ダイヤルにお電話ください。

消費生活相談メール  
アドレス案内サイト



### 消費者トラブルホットライン

「まてふおん」

**☎019-625-5250**

若者専用

特設サイト



受付時間 每月2回 16:30~18:00

相談時間 1件 30 分程度

若者の消費生活トラブルを防止し解決をお手伝いするため、無料で弁護士から直接アドバイスが受けられる若者専用の相談ダイヤルです。

相談受付の日程や、消費者トラブルの被害相談・ご相談、その他詳しい情報については、まてふおん特設サイトや各種SNS(Facebook、Xなど)をご確認ください。

Facebook



X



Instagram



YouTube



#### 地図

##### バス停

- ①啄木新婚の家口
- ②商工中金前
- ③大通三丁目

県民生活センター  
ウェブサイト



### 多重債務弁護士無料相談 【事前予約制】

受付時間 【平日】 10:00~15:00

相談時間 1人約 30~40 分

借金でお悩みの方を対象に、弁護士による無料相談会を県内8か所の消費生活センター等で開催しています。

開催日や会場は、消費生活相談ダイヤルまたは各市町村の消費者相談窓口にお問い合わせください。

#### ■開催場所

県民生活センターほか県内7か所(遠野市、一関市、奥州市、大船渡市、釜石市、久慈市、二戸市)

### 交通事故相談ダイヤル

**☎019-624-2244**

受付時間 【平日】 9:00~17:30

交通事故相談員が事故に遭われた方のご相談をお受けしています。

### 交通事故相談巡回相談

【受付】相談日の2日前(土日祝日を除く)の正午まで  
県内11か所で巡回相談をしています。

開催日や会場は、交通事故相談(☎019-624-2244)にお問い合わせください。

### 消費者ホットライン

**局番なし ☎188 (いやや)**

地方公共団体が設置しているお近くの消費生活センター  
や消費生活相談窓口をご案内します。

「困ったな…」「どうしよう…」少しでも不安に思ったら、

一人で悩まず、  
まずはご相談ください。



### 岩手県立県民生活センター

**〒020-0021**

岩手県盛岡市中央通 3-10-2

TEL:019-624-2586 (事務専用)

FAX:019-624-2790

電子メール : CB0001@pref.iwate.jp

**※年末年始・祝日休み**

岩手県立県民生活センター

検索