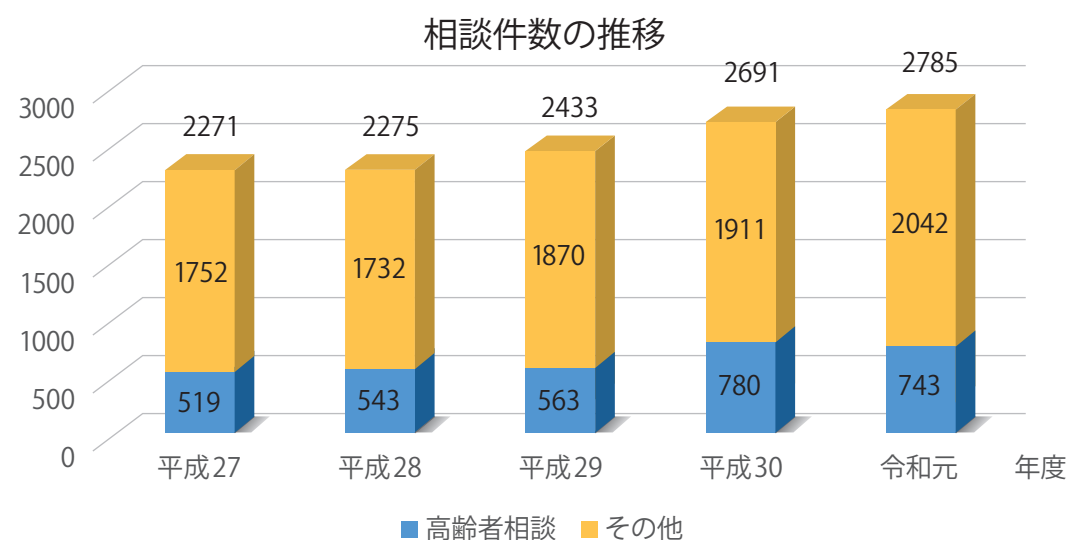


1 令和元年度 消費生活相談の受付状況

※2020年10月1日現在

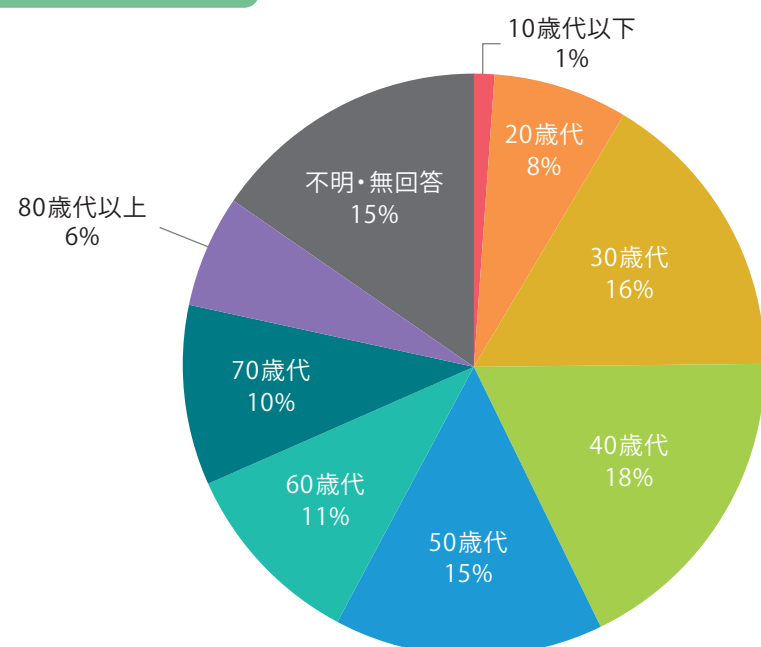
① 相談件数 2,785件



② 商品・役務別上位5位

	商品・役務名	件数	主な内容
1	商品一般	263	架空請求ハガキ、迷惑メール、クレジットカード関係
2	賃貸アパート	159	賃貸マンション(原状回復等)、シェアハウス
3	他のデジタルコンテンツ	109	セキュリティソフト、情報商材
4	他の健康食品	100	各種サプリメント
5	役務その他サービス	78	海外渡航申請関係、鍵の開錠サービス、パソコンサポートサービス

③ 契約当事者の年齢別構成



2 最近の相談事例

※相談事例は参考例であり、同様のトラブルでも個々の契約の状況等により異なる場合があります。
少しでも不安な場合は、消費者センターにご相談ください。

Q1 海産物の電話勧誘販売

半月ほど前、別居している高齢の親に、海産物を販売する事業者から電話があり、「新型コロナウイルス感染症の影響で、商品が売れずに困っている。3万円のカニが今なら1万円でお届けできる。」等と勧められ、断り切れず了承してしまったようだ。

7日前に代金引換で商品が届き、親は宅配業者に悪いと思い、代金を支払って受け取ってしまった。

箱を開けたところ、3万円の価値はないと思われるカニが入っていて、同梱の書面には、クーリング・オフの記載もあったので、事業者にクーリング・オフしたいと電話したが、電話先は別の事業者で、今回の件とは関係ないようだ。どうしたらよいですか？



A1

クーリング・オフとは、訪問販売や電話勧誘販売等、不意打ち性の強い契約に対して、一定の条件のもとで消費者から一方的に無条件で申し込みの撤回や、契約の解約ができる制度のことです。

クーリング・オフができる取引は法律で定められているほか、事業者が約款で定めている場合もあります。クーリング・オフできる期間は取引形態によって異なり、訪問販売・電話勧誘販売等では申込書面または契約書面のいずれか早いほうの受領日を1日目(起算日)と数えて8日間です。クーリング・オフの通知は、はがき等の書面で行います。期間内に発信すればよく、期間内に事業者に

届く必要はありません。クーリング・オフをすると、支払ったお金は返金され、消費者は商品を返します。

今回の契約の場合は、特定商取引法の電話勧誘販売に該当し、契約書面を受け取ってから8日以内なのでクーリング・オフが可能です。相談者がクーリング・オフの通知を行ったところ、返金対応となりましたが、不要な電話に出ないなど日頃から注意しましょう。また、区から電話の自動通話録音機を借りるのも対策の1つです。

Q2 サプリメントの定期購入

スマートフォンの動画サイトを見て、初回100円ですぐに解約できるとあったサプリメントを注文しました。

「次回お届け予定日の7日前までに解約すればよい。」と事業者のメールに書いてあったので、2回目のお届け予定日の2週間前に解約専用電話にかけましたが「現在使われておりません。」のアナウンスで繋がりません。

ネットには同様のトラブルに遭ったという書き込みもあります。2回目が届いても受け取りたくないし、支払いたくありません。



A2

相談者は契約日や定期購入の契約条件も詳しく把握できていない様子でした。消費者センターからも解約専用電話にかけてみましたが、当該番号は使われていませんでした。

そこで事業者のホームページ内の「特定商取引法上の表記」を確認したところ、別の電話番号の記載があり、その番号は繋がりました。その旨を相談者に報告したところ、相談者は「自分で電話して交渉してみる。」とのことでした。今後は、サイト内の利用規約や表示をよく見るよう注意しました。

通信販売についてはクーリング・オフの適用はないので、契約内容、返品条件、解約方法等、予めよく確認してから注文しましょう。

また、定期購入契約については、通信販売の広告やインターネット通販における申込み、確認画面上に定期購入契約である旨、契約期間及び支払総額等の記載が義務付けられています。

サプリメントは、摂り過ぎ等により、思わぬ健康被害を受ける恐れもあるので、上手に利用することが大切です。

Q3 宅配便業者をかたるSMS(ショートメール)から偽サイトへ誘導する手口

先日、スマートフォンに「再配達の荷物があります。下記URLよりご確認ください。」という内容のSMSが届いたので、記載されているURLをタップしました。

その後、自分のスマートフォンからも同様のSMSが送信されてしまっているようです。どうすればよいですか？



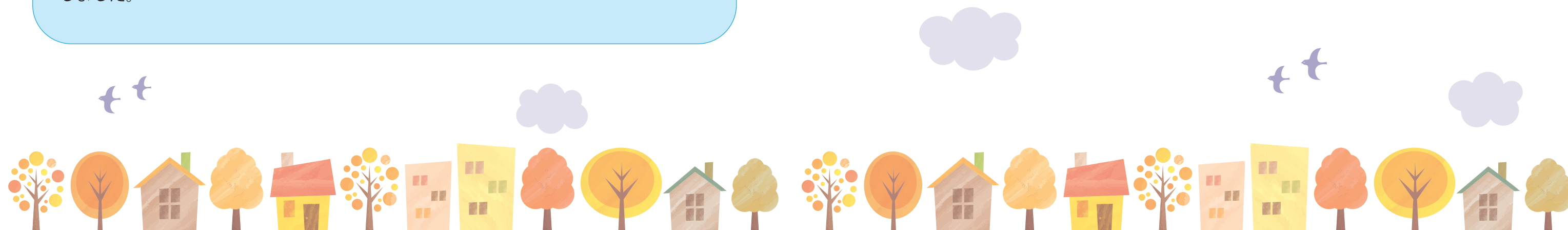
A3

宅配便業者をかたるSMS内のURLは、不正アプリがインストールされてしまう恐れがあるので、タップしてはいけません。不正アプリがインストールされてしまうと、同じ内容のSMSが自分のスマートフォンから送信されてしまったり、自分のスマートフォンのデータが不正使用される可能性もあります。

また、不審なサイトにパスワードや認証コード等の情報を安易に入力してしまうと、入力した情報が不正使用される可能性もあるので、注意しましょう。

もし、アプリをインストールしてしまったら、情報セキュリティの専門機関の情報等をもとに不正アプリのアンインストール、端末の初期化やパスワード等の変更をしてください。また、キャリア決済の請求額を確認し、不安な場合は携帯電話会社に相談しましょう。

宅配便業者をかたる不審なSMSについて注意喚起をしている各宅配便業者のWebサイトも参考にしてください。



3 カセットこんろ・ボンベの経年劣化

✓ Check! ご家庭に古いカセットこんろ、カセットボンベはありませんか？

カセットこんろやカセットボンベも経年劣化します。

古いカセットこんろ(10年が目安)を使用している場合、ガス漏れなどの事故が発生する危険性があります。製造年月を確認して安全性、機能性のアップしている新しいカセットこんろへの買い換えを検討してください。

カセットボンベには製造年月日が記載されています。
製造後約7年を目安に使い切ってください。

カセットボンベにサビが発生している場合はその部分からのガス漏れの無い事を確認してできるだけ早めにお使いください。

カセットボンベは必ず使い切って、振って音がしないことを確かめてから捨てましょう。カセットボンベの処理等、不明な点については、**一般社団法人日本ガス石油機器工業会のカセットボンベお客様センター(0120-14-9996)**または、**みなとリサイクル清掃事務所(03-3450-8025)**へご連絡をお願いします。



一般社団法人
日本ガス石油機器工業会からのお知らせ

〈経年劣化について〉

この度は、本商品をお買い上げ頂きありがとうございます。
同梱の取扱説明書をよくお読みになりご使用ください。

【カセット燃焼器具について】

本商品には、カセットボンベ挿入口にOリング(ガス漏れ防止のためのゴムパッキン)が部品として使用されています。
ご使用頻度に関わらず、Oリングは、年月が経過すると劣化のため、ひび割れたり、変形したりしてガス漏れなどの原因になります。
製造後約10年を目安に本商品の買い替えのご検討をお願いします。

【カセットボンベについて】

カセットボンベの内部にもゴムの部品が使用されていますので、
製造後約7年を目安に使い切ってください。
詳しくはお買い上げメーカーにお問い合わせください。

カセット燃焼器具の製造年月の表示例

本体の側面に貼ってある「製造年月の表示」シールを確認してください。



カセットボンベの製造年月日の表示例

本体の底面に印字してある「製造年月日の表示」を確認してください。



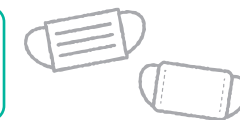
JGPA 一般社団法人 日本ガス石油機器工業会
〒101-0046 東京都千代田区有明4-2-1 有明ビル5F TEL 03-3252-4101



JGPA 一般社団法人 日本ガス石油機器工業会
〒101-0046 東京都千代田区有明4-2-1 有明ビル5F TEL 03-3252-4101

※一般社団法人 日本ガス石油機器工業会 HPより

4 不織布・ガーゼマスクについて構造を調べてみました/ 家庭用マスクの構造



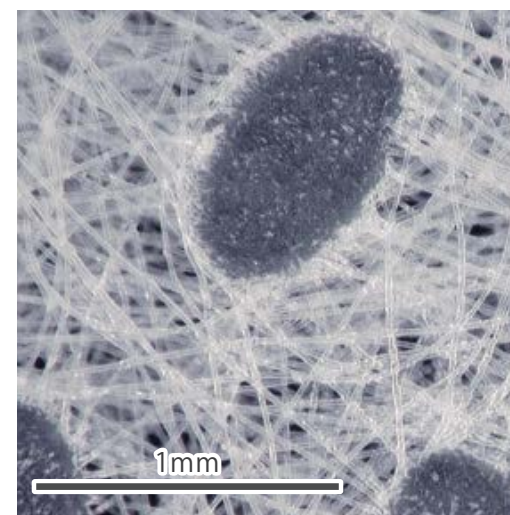
商品テスト指導員発
みな得! 情報

不織布マスク ポリプロピレン製不織布の三層構造が一般的でした。

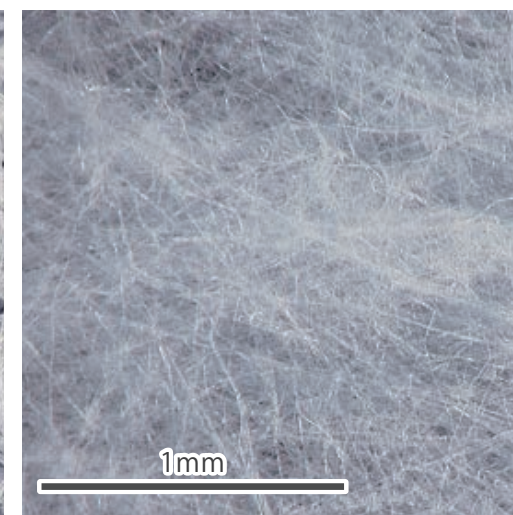
プラスチックなのでポイ捨てすると海洋汚染の原因に...!



1枚目と3枚目は目が粗く型崩れしにくい構造、2枚目は目の細かいフィルターでした。



1枚目と3枚目の不織布の一例



2枚目のフィルターの一例



1枚目



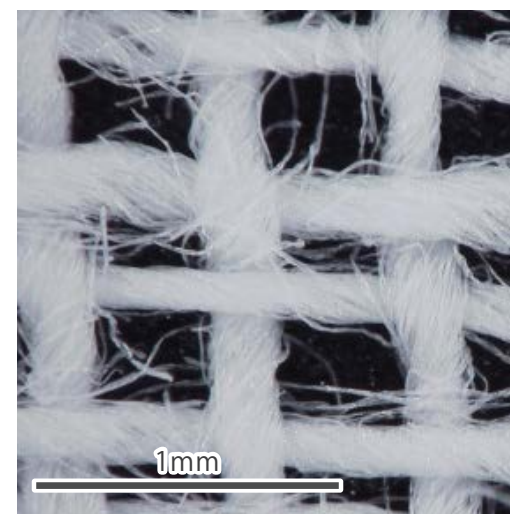
2枚目



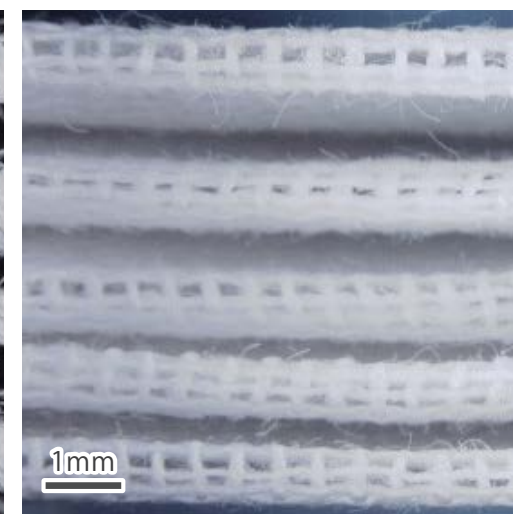
3枚目

はっ水性あり
水を吸わないので
蒸れやすい

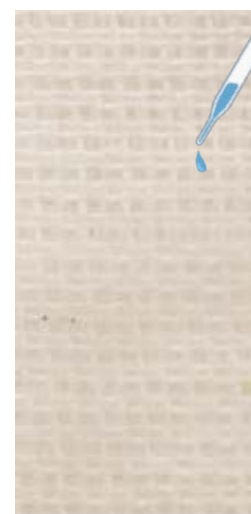
ガーゼマスク 政府支給のものは綿のガーゼが15枚重なった構造でした。



ガーゼの一例



側面: 3つ折りガーゼが5組重ねられている



はっ水性なし

参考

厚生労働省では、布製マスクには以下のような効果があると考えています(2020年9月1日現在)。

- ①せきやくしゃみなどの飛散を防ぐ効果があることや、手指を口や鼻に触れるのを防ぐことから、感染拡大を防止する効果。
- ②マスクの着用により、喉・鼻などの呼吸器を湿潤させることで風邪等に罹患しにくくなる効果。
- ③洗濯することで繰り返し利用することができるため、店頭でマスクが手に入らないことに対する国民の不安の解消や、増加しているマスク需要の抑制により、マスクの着用が不可欠な医療機関や高齢者施設などにしっかり必要な量を届けるという効果。

また、理化学研究所2020年8月24日記者発表によれば、補足できる飛沫の粒子数については不織布のほうが性能が良いが、飛沫の体積は、布、不織布ともに8割捕集されており、布マスクでもリスク低減効果は期待できるとされました。