

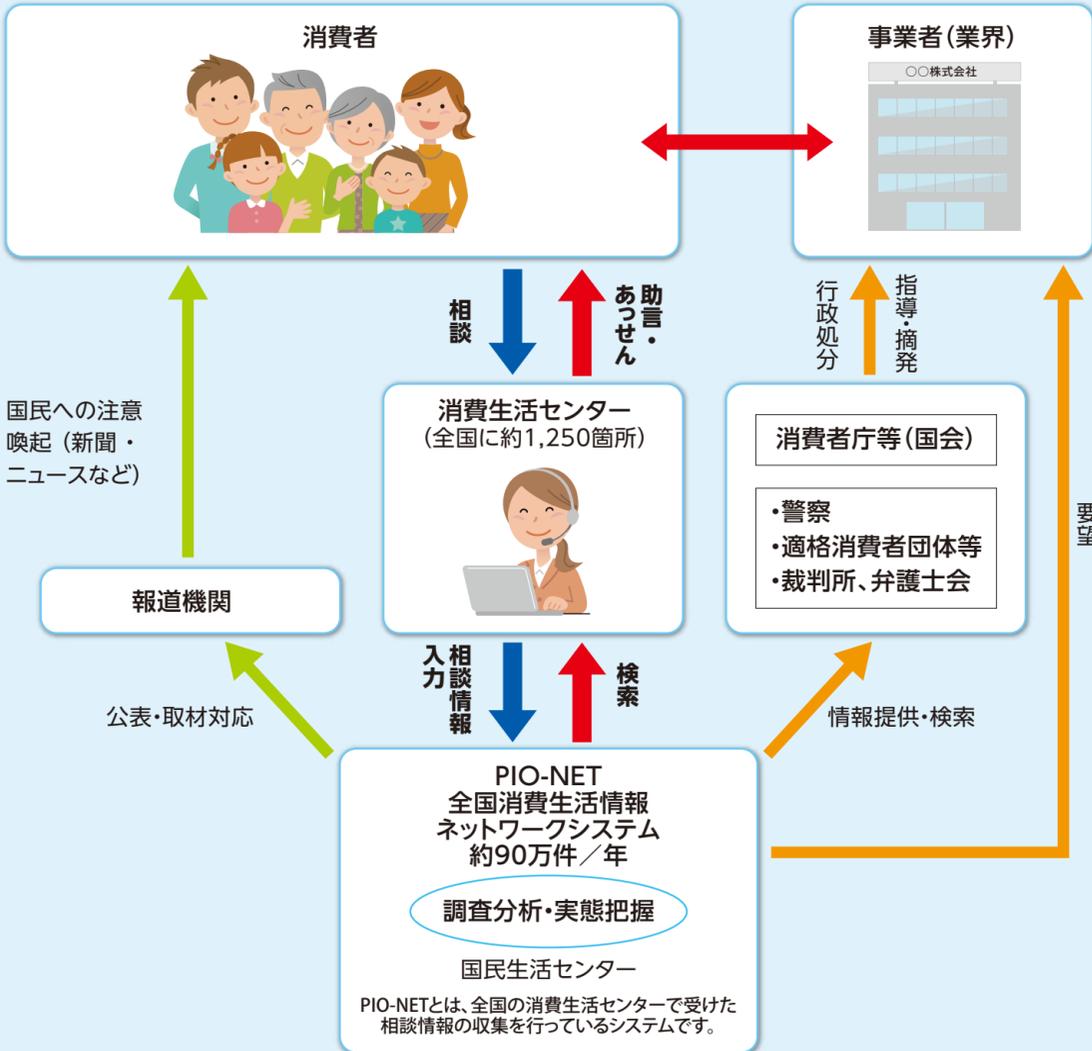


全国の消費生活センターに寄せられた相談情報は
消費者の暮らしに役立っています。

国民への注意喚起

事業者指導・処分

法律の改正



国民への注意喚起(新聞・ニュースなど)

報道機関

公表・取材対応

消費生活センター(全国に約1,250箇所)



相談
助言・あっせん

入相
力談
情報

PIO-NET
全国消費生活情報
ネットワークシステム
約90万件/年

調査分析・実態把握

国民生活センター
PIO-NETとは、全国の消費生活センターで受けた
相談情報の収集を行っているシステムです。

消費者庁等(国会)

- 警察
- 適格消費者団体等
- 裁判所、弁護士会

行政
処分

指導
摘発

要望

情報提供・検索

どんな相談が寄せられているのか、国民生活センターのホームページで見ることができます。
<https://datafile.kokusen.go.jp/>



- 相談者の個人情報については、本人の同意なく他機関と共有はしません。
- 特定の事業者の苦情件数等、相談情報について、消費生活センターではお答えしていません。



ご相談は
消費生活センターへ

(表紙)消費者クイズの答え

Q1 ② (注文を受け付けたという承諾のメールが届いたとき)

注意点 ネット通販で重要なのは最終確認画面です。最終確認画面の段階では契約は終了していません。申し込み内容を変更したり、やめたりすることができます。最終確認画面をしっかりと確認してください。

※パレットNo.213「ダークパターン」～ネットショッピングに潜むワナ～で、インターネット通販の注意点を特集しています。こちらも、ぜひお読みください。

Q1の出典：消費者庁ウェブサイト https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project_003/demonstration/materials/movie/movie_002/

- Q2
- プリペイド型電子マネー
 - デビットカード
 - クレジットカード
- 前払い
後払い
即時払い

※パレットNo.211「上手にキャッシュレス」でキャッシュレス決済を詳しく特集しています。こちらも、ぜひお読みください。

申し込みの
最終確認画面

ご注文内容
××コース 500円
数量 1個

お客様情報
氏名
住所

注文を確定する

××コースは4ヶ月以上の購入が条件です。4個の合計金額は12,000円です。返品・解約については…



ネット情報を活用し被害防止!

大田区公式Xで、消費者トラブル事例と対応などを発信しています。
https://www.city.ota.tokyo.jp/aboutweb/ota_twitter.html



見守り新鮮情報の配信について

「見守り新鮮情報」は、全国の消費生活センターなどに寄せられた情報から高齢者や障がい者の方が警戒すべき悪質商法などについて、国民生活センターが無料(通信料は除く)で発信している情報です。メールアドレスを登録することで、月2回程度、配信を受け取ることができます。詳しくは、国民生活センターホームページをご確認ください。
https://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mgtop.html



消費生活のお困りごとは、お気軽にご相談ください

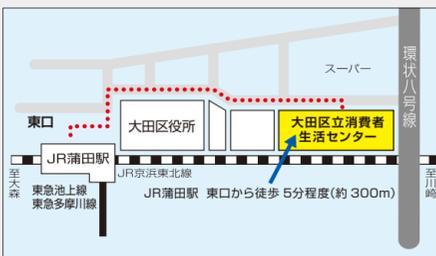
大田区立消費生活センター

相談専用電話 ☎03(3736)0123

受付：月～金曜日(祝日・年末年始を除く) 午前9時～午後4時30分
事業者の方の事業に関するご相談はお受けできません

土・日、祝日は国・都の機関がお受けします
いやや 消費者ホットライン ☎188

〒144-0052 大田区蒲田5-13-26-101
電話03(3736)7711(代表) FAX 03(3737)2936



大田区立
消費生活センター

～生活に
いろいろを～



大田区 消費生活相談 検索



デジタル社会の消費生活を安全に楽しむために

スマホひとつで、欲しいものが簡単に手に入るデジタル社会の消費生活。便利な反面、さまざまなトラブルも起きています。デジタル消費生活を安全に楽しむためのポイントを覚えておきましょう。

デジタル社会の 消費者クイズ (正解は最終ページ)

Q1 ネットショッピングで買い物をしました。契約成立のタイミングは、次のどれでしょうか

① ショッピングカートに商品を入れたとき

ソファ
10,000
(消費税込み)
カートに追加

② 注文を受け付けたという承諾のメールが届いたとき

注文を受け付ました
メールサーバ

③ 商品が自宅に届いたとき

Q2

キャッシュレス決済にはいくつかの種類があります。「カード種類(左)」に対し、当てはまる「支払方法(右)」を線でつなぐてください

カード種類	支払方法
プリペイド型電子マネー	● 前払い
DEBIT CARD デビットカード	● 後払い
CREDIT CARD クレジットカード	● 即時払い



©大田区

暮らしのレスキューサービス

日常生活の緊急事態に対応するサービスです。

- 害虫・害獣駆除 (ゴキブリ・ハチの巣・ネズミなど)
- 鍵の紛失に伴う鍵開け
- トイレや排水管の詰まり、水漏れ
- ロードサービス (自動車の故障) 等



トラブルを防ぐポイント

- 「最安値500円〜」などと極端に安い広告をうのみにしないでください。
- 必ずしも広告の表示や電話での説明どおりの料金で依頼できるとは限りません。
- 複数の業者から見積もりをとって、料金や作業内容に納得してから契約するようにしましょう。
- 見積もりに入っていない作業や事前に説明の無い作業があり、納得がいけない場合はその場で支払いをしないでください。
- 市販の殺虫剤を準備するなど、日頃から害虫対策をしておきましょう。
- サービスの種類は違って、悪質業者の手口はみな同じです!

サブスクリプション (サブスク) サービス



トラブルを防ぐポイント

- 申し込み前に、有料プランへ移行する時期などについて必ず利用規約を確認しましょう。
- 申し込み時のID、パスワードは解約時に必要ですので、しっかり管理しましょう。
- クレジットカードなどの請求明細はこまめにチェックして、覚えのない引き落としが生じていないか確認しましょう。

オンライン旅行予約サイト



トラブルを防ぐポイント

- ホテル・航空券予約サイトの中には格安な料金で提供する代わりに、キャンセル・返金や日程変更などが一切できないケースがあります。予約確定前に利用規約をしっかりと読んでください。
- 問題が生じたときの対処方法を事前に確認してください。特に海外事業者の場合、日本語での電話対応ができず、メール対応のみの事業者もあります。また、海外事業者との契約は日本の旅行業法の適用外ですので注意が必要です。
- 予約最終画面のスクリーンショットや事業者とやりとりしたメールなどは、旅行が終わるまで保管しておくことも重要です。(トラブルが起きたときの証拠保存のため)

※用語 OTA(オンライン・トラベル・エージェント)
…インターネットのみで取引を行う旅行会社

フリマアプリ (個人間取引)



トラブルを防ぐポイント

- フリマアプリの個人間取引は消費者保護に関わる法律が適用されません。トラブルになった場合は当事者同士で解決を図ることが求められます。
- トラブル時の対応なども事前に確認し、利用規約を守って取り引きしましょう。
- 届いた商品に問題がないか、よく確認してから受け取り評価をしてください。受け取り評価後に商品の問題に気付いても、相手と連絡が取れないことやサポートが受けられないことがあります。

ステマ広告をもちいた商品販売

SNSなどで、宣伝であることを隠して商品を紹介したりクチコミを発信したりする行為をステマ「ステルス (隠した) マーケティング (宣伝)」といいます。



トラブルを防ぐポイント

- 広告は、一目でそれが広告だと分らなければなりません。SNSや口コミを見るときは「#PR」「#AD」「#広告」などの表示があるかよく確認してください。
- 購入者の体験談や感想に過度に影響されることなく、自分自身で考え、ときには周りの人の意見も参考にして、商品の購入やサービスの契約をしてください。