

気づいて 学んで つながろう

# 消費者ネットワークわかやま 四季だより 第46号

消費者相談や消費者被害に関する情報、これって消費者被害かな？という疑問などがありましたら、消費者ネットワークわかやままでお気軽にお問い合わせください。

〒640-8323 和歌山市太田3丁目10番10号  
わかやま市民生協気付  
TEL 073-474-1124 FAX 073-474-8649  
HP <https://www.cnw-wakayama.jp>



発行：2023年冬 消費者ネットワークわかやま

## 消費者ネットワークわかやま公開講座 終活と悪徳商法・詐欺 開催

日時：2023年12月2日(土)13:30～15:00

場所：和歌山ビッグ愛 201 会議室

(和歌山市手平2丁目1-2)

講師：小谷みどりさん(一般社団法人シニア生活文化研究所)

参加人数：会場：27人、オンライン：12人 合計39人

### 【内容】

#### 死をとりまく社会の変化について

50歳時未婚率が急激に増えている。また3組に1人が離婚している状況。つまり「ひとり死」する人が急激に増えている状況。そのため、終末期に病院に運ばれ延命措置を判断する人がいないことや、自立できなくなった時、支える人がいない状況が5割だと考えられる。

#### 死について普段から考えよう

終末期に何をしたいのか。何を尊厳とするのか。自分の意志を明確にして周りの家族や信頼できる人に託すことが大切。遺言書やエンディングノートは義務化すべきだと思っている。

#### 葬儀やお墓の問題

葬儀は家族が少ないことや高齢化を受けて規模が小さくなっている。戒名や墓を設けるかは信教の自由が守られている日本では自由である。焼骨を埋めるのはダメだが、撒くのはOK。ずっと家に置いていてもOK。

#### 終活にかかわる契約

死後を引き受ける契約(生前契約、互助会、葬儀、寺院)は、自分がどうしたいのかが大切。この契約は死なないとお金にならない。言い換えれば死んだ後詐欺にあってもわからない。自分の考えをもち、家族とも生前にきちんと話し合うことが必要。

### 【参加者感想など】

- ・終活におけるお金の問題は深刻なものだと思います。(50代男性)
- ・お墓について、6親等以内の血族・配偶者が入れると知りました。終活はまだ早いと思いましたが、何があるかわからないので先を見据えて考えることも重要だと思いました。(20代女性)

消費者ネットワークわかやま



## ～ 最近の消費者トラブルより ～

(NPO法人消費者サポートネット和歌山 提供)

### <事例1> 減らない定期購入トラブル

SNS 広告で「定期縛りなし、初回 1,980 円」という美容液の広告を見て、業者公式サイトから注文した。初回商品が届いたが、同封されていた書面に次回発送日の記載があったため業者へ解約の電話をしたところ、「4 回の購入が条件の定期購入コースの契約になっているので、4 回購入しないと解約できないといわれた。定期縛りなしと確認したのに納得できない。

#### <対応策>

購入回数の条件がない定期コースを申込んだ後に、「特別割引クーポン」を勧める画面に誘導され、消費者が気づかないうちに購入回数の条件がある定期コースに変更されてしまうケースがあります。「最終確認画面」の文字が小さかったり、色が薄かったり、多数回スクロールしないと確認できなかつたりと、消費者が認識しづらかったため、2022 年 6 月の法律改正で、誤認をうまないようなわかりやすい表示が義務づけられましたが、順守していない業者もいるのです。

- SNS の広告を鵜呑みにせず、販売サイトの広告や規約をきちんと確認しましょう
- 「最終確認画面」はスクロールして最後まで確認しましょう。
- 「特別割引クーポン」を利用する際もきちんと確認しましょう。



### <事例2> 不用品を買い取ってもらうはずが・・

「近くにリサイクルショップをオープンするので古着など不用品はないですか」と電話があり、ちょうど終活をしたいと思っていたので訪問を受けることにした。来訪した業者に古着や食器を見せると「貴金属はないか」としつこく言われ、18金のネックレスと指輪数点を買い取られてしまった。思い出のある指輪なので返してほしい。

#### <対応策>

購入業者が自宅に来て物品を買い取る、いわゆる「訪問購入」に関する相談が増えています。特商法という法律においてルールが定められていますが、ルールを守らない購入業者によるトラブルが生じています。

- 購入業者から電話がかかっても安易に訪問を承諾しないようにしましょう。
- 買い取りの勧誘を承諾していない貴金属の売却を迫られたらきっぱり断りましょう。
- 契約してしまった場合、書面をもらってから 8 日間はクーリング・オフができます。



### <事例3> 中古車の売却トラブル

車を売却しようと店舗へ出向き査定を受けた。過去の修復歴など全て告げたいと、査定をしてももらった。提示額に納得して契約した。ところが、1週間後に業者から、「車を査定しなおした結果、契約金額から 10 万円を減額してもらいたい」と連絡があった。応じなければならないか。

#### <対応策>

車の売却は、販売形態を問わず特商法におけるクーリング・オフの対象外です。

査定時に、車両に「隠れた瑕疵」があって、契約時に消費者が故意または過失により事業者にこれを告げなかった場合、事業者は契約不適合責任に基づいて減額請求や契約解除を求めることができる場合があります。しかし、修復歴や事故歴を告げたにもかかわらず、これらを理由として契約後に減額や解約を求められたら場合は応じる必要はありません。まして、事業者は査定のプロとしての注意を払って査定額をだして算出しており、車の引渡後に一度合意した内容について一方的に変更するのは問題があります。

- 店選びを慎重にし、査定の場では契約を即決しない。

(JPUC <https://www.jpuc.or.jp/>)

- キャンセル条項など、事前に契約内容を確認しましょう。



# 困ったときは、消費者ホットライン “188” へ

# ☆☆☆ KC'sの活動報告 ☆☆☆

適格消費者団体・特定適格消費者団体  
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西(KC's)

◇KC'sは、不当な勧誘・契約条項・広告表示などに対して被害の拡大を防止するため、消費者に代わって、事業者に対して改善を求め、受け入れられない場合は差止請求訴訟ができる適格消費者団体です。また、特定適格消費者団体として被害回復訴訟もできます。現在、全国で適格消費者団体 25 団体(その内、特定適格消費者団体 4 団体)が活動しています。

●通信販売における「定期購入」については、高額化粧品を「初回無料」「お試し」で購入したつもりが実際には定期購入が条件だった、「いつでも解約が可能」という条件で化粧品を購入して初回のみで解約しようとしたら、実際にはうまく解約手続きができず、また解約の際に細かい条件があったなどの苦情が消費生活センターに寄せられる事例が増えていました。消費者庁では、こうした通販の「詐欺的な定期購入商法」への対策として、2022年に特定商取引法を改正して、定期購入ではないと誤認させる表示等の禁止、こうした表示により申込みをした場合の申込みの取消しを認める制度の創設、通信販売の契約解除の妨害に当たる行為の禁止等が法律に盛り込まれました。

●KC'sでは、定期購入販売を行っていた事業者の(株)希乃屋と(株)ハハハラボに関する情報提供を受けて、事業者が販売する商品の広告表示や解約方法等に関して、不当景品類及び不当表示防止法、消費者契約法、特定商取引法および同法ガイドライン、その他の法令に照らして問題がないかを検討して、申入れ活動を行いました。

●(株)希乃屋が運営する通信販売サイトでは、「希乃屋エアカラーフォーム」という名称の染毛剤を販売する際、「初回限定特別価格」「初回限定特別セール」「いつでも解約OK」という表示(広告)により、消費者が定期購入ではないと誤信して契約したり、当該商品の解約に関するトラブル・苦情などの情報提供が寄せられていました。申入れ活動により、希乃屋からは、直営の希乃屋ショップは2023年2月末をもって閉店とする、希乃屋ブランドの商品はamazon等のECサイトにおける販売のみとする、との回答がありましたので、定期購入販売に伴う今後の苦情は発生しないと判断して、申入れ活動を終了しました。

●(株)ハハハラボについては、同社の通信販売サイトで提供するJOMOTANという除毛クリーム(以下「当該商品」といいます。)の広告表示について、「初回実質無料」や「初回限定価格」をうたうことにより消費者に1回だけの購入と誤認させ、実際には当該商品の定期購入を条件とする契約を締結させたとの情報提供が寄せられていました。

そのため、当団体の申入れ活動として、500円のみ(送料0円)で当該商品が購入できると誤認させる表示の停止、「初回実質無料」の表示の近くに、キャンセルを受け付ける際の条件、途中解約の際は本来の提供価格との差額を請求する、という表示を行うことを要請しました。その後、注文フォーム内に商品代金の総額を表示することも実現したので、申入れ活動を終了しました。

詳しくはKC'sのホームページをご覧ください。

<https://www.kc-s.or.jp/>



第2回公開学習会  
**知ってますか？**  
**ほっといたら大変**  
～相続登記～

日時：2024年3月9日（土）  
13:30～15:00

場所：和歌山県勤労福祉会館  
プラザホープ2階  
多目的室

講師：小久保 武彦氏  
(司法書士)

詳細についてはHPにてご案内します。  
参加無料

第14回総会のご案内

記念落語会  
**桂 枝曾丸**さん

日時：2024年4月20日（土）

第14回総会 13:00～13:35  
記念落語会 14:00～15:30

場所：和歌山ビッグ愛  
12階（1201号室）

参加：無料

詳細についてはHPにてご案内します。

～消費者ネットワークわかやまに加入しましょう～

新規会員募集中！

消費者ネットワークわかやまは県内の弁護士、司法書士、消費生活アドバイザー、消費者団体などが消費者被害のない地域社会づくりに向けて、消費者問題学習会の開催や県内の各市に対する消費者行政ヒアリング調査に取り組んでいます。会員にご加入頂いた方には、会報（四季だより）、ホットな消費者見守りニュース（消費者被害防止の啓発チラシ）をお届けしています。私どもの活動は会員登録していただいた皆様の年会費で運営しています。ご賛同いただき、新規会員の手続きを是非宜しくお願い致します。また既に会員に加入されている方は職場や友人の方にお声かけ下さい。

消費者ネットワークわかやま加入申込書(新規・継続)

申込日： 年 月 日

団体名または個人名

☎：

メール

年会費 口 円（個人1口500円・団体1口1000円、1口以上でお願いします。）

金融機関・支店名： ゆうちょ銀行 太田郵便局

口座内容 振替口座 口座番号 00960-9-195026

口座名義人 消費者ネットワークわかやま 代表世話人 岡 正人

※銀行から上記口座にお振込の場合 店番 〇九九 預金種別 当座 口座番号 0195026

お問い合わせ

消費者ネットワークわかやま 事務局

TEL：073-474-1124

<https://www.cnw-wakayama.jp>



困ったときには消費者ホットライン「188」

いやや