

しっかり君ファミリーが消費生活に関する情報をお伝えしていきます。

外出を控えて
新型コロナウイルスの感染拡大防止

インターネット通販で外出抑制

ポチッとする前に

トラブルに巻き込まれないように
もう一度確認してください

悪質サイト、悪質業者があなたを狙っています



一般的に気を付けなければならないこともあります

定期購入トラブルにご注意

「お試し価格、1回限り」と思って購入しても
本当は高額での複数回の購入契約かもしれ
ません。

返品ルールを確認しましょう

サイト内に書かれている返品についてのル
ールを確認しましょう。「返品不可」と書かれて
いたら返品は困難です。

“困った、どうしようと思ったら”

消費者ホットライン



188 (局番なし)

お住まいの市町村などにある最寄りの相談窓口をご案内します。

偽ショッピングサイトにご用心

次のようなサイトには注意が必要です

他のサイトより大幅に割引

「.xyz」など見慣れない
トップレベルドメインの使用

http://△△△.co.jp←
トップレベルドメイン

前払い代金の振込先口座の
名義がサイトの事業者名と異なる



注意



商品が届かない

全く異なる商品が届く

運営者に電話してもつながらない、
問合せメールを送っても回答は来ない

通信販売サイトを装い個人情報を盗む フィッシングサイトにご注意

企業を装ってメールを送る

実在する企業の
偽ウェブサイトアクセスさせる

クレジットカード番号等を入力
させるなど個人情報を入手する

被害を防止するには

- ◇個人情報を問合せメールには用心する。
- ◇OSやセキュリティソフト等を最新の状態に更新する。
- ◇メールに自分の氏名やIDなどが書かれているか確認する。書かれていない場合不特定多数に送っている可能性があります。
- ◇メール内に貼ってあるリンクはアクセスせず企業のサイトへ直接アクセスし、確認する。

個人情報

パスワード



クレジットカード番号

大手ショッピングモールサイトでの 偽ブランド品販売に注意

信用できる出品者・出店者かどうかを、
自分でもよく確認することが重要です

モールサイトを運営している事業者とは別の出
品者・出店者であることも多い

サイトの仕組みを悪用して、身元を隠し、偽ブ
ランド品を販売している出品者、出店者がい
る



サイト上に出品者・出店
者の名称、住所、連絡先
がきちんと表示されてい
るか確かめる

ネット等で検索して表示の
住所や電話番号が実在す
るか確かめる

(消費者庁webサイト <https://www.caa.go.jp/>)

～商品テスト室便り～



奈良県消費生活センターでは、人が生活する上で必要な三つの要素「衣・食・住」の内「衣」について専門的な知識を持った技師が、消費者の苦情や疑問に対応しています。

高級牛革って言われたけど、牛革に思えません。

黒のコートをクリーニングに出したら、襟山が白くなって返ってきた。



見解

見解

断面を拡大してみるとウレタン樹脂が使われていることが分かりました。しかし床革も使用されているので革と言う表現は間違いではありませんが、牛革かそうでないかは分かりません。また、高級と言う表現には疑問が残ります。

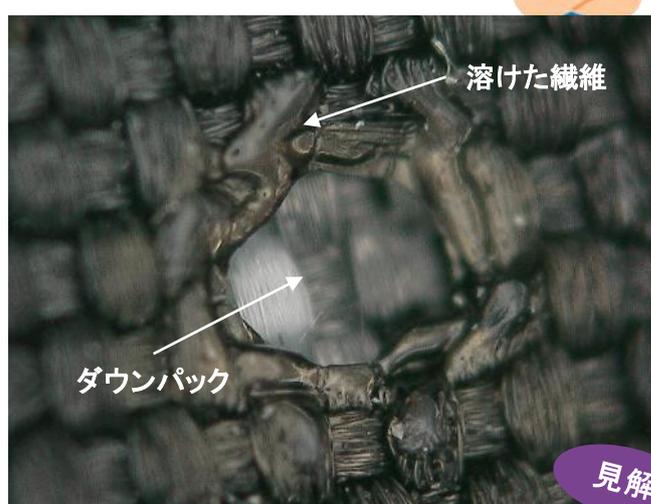
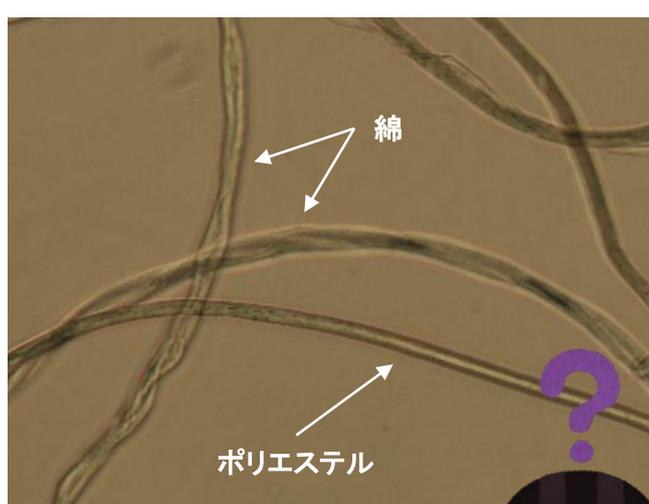
生地を拡大してみると、繊維が裂けて毛羽立っていることが分かりました。これは濃色が白く見える白化現象です。摩擦がその原因です。クリーニング前は皮脂や汚れで押さえられていたのが、汚れが落ちて毛羽立ち白っぽく見えるようになったのでしょうか。

拡大すると分かること

見解

光学顕微鏡で観察してみました。くねくねと捲縮のある繊維は綿ですが、もう一つの黒い点がある繊維はポリエステルです。これは家庭用品品質表示法に違反していることが分かりました。

黒のダウンコート、クリーニングから戻ってきたら白い汚れがいくつも付いていた。



見解

表示は綿100%になっているけれど、そうは思えません。

小さな穴の周りの繊維が溶けているのが分かります。白い汚れと思われていたものは、火の粉で溶けたポリエステルの塊が付いていたのが、クリーニング処理で取れて穴になり、中のダウンパックの生地が見えていたのです。



相談窓口より

相談：今年8月に結婚式を挙げる予定でしたが、3月に新型コロナウイルスの感染拡大を受けて式場から無料で延期できると提案されました。しかし社会状況を踏まえ延期ではなくキャンセルすることにしたところ、キャンセル料を請求されました。納得できません。

回答：新型コロナウイルスの影響で、結婚式や旅行をキャンセルした場合にキャンセル料を請求されたとの相談が多く寄せられています。緊急事態宣言では、結婚式場は休業要請の対象にはなっていませんが、適切な感染防止対策の協力要請が行われています。そもそも、事業者が契約通りのサービスを提供できる場合、キャンセル料については契約時の取り決めに従うことになります。その一方、不可抗力によってサービスを提供できない場合は、キャンセル料は払う必要はありません。

不可抗力によるキャンセルかどうかは、社会状況を踏まえ、結婚式の時期や、規模、キャンセルを申し出た時期により判断することになります。

今回キャンセルを申し出た時にはまだ緊急事態宣言は発令されていませんでした。自己都合によるキャンセルと判断され、キャンセル料を請求される可能性もあります。

新型コロナウイルスの発生は消費者の責任ではありませんが、一方で事業者の責任でもなく、この特別な状況下においては、延期等の代案やキャンセル料の減額等といった双方の歩み寄りがトラブル解決には大切と思われます。

なお、この結婚式場では、4月の緊急事態宣言発令後は式の開催を見合わせている状態で、いつ開催できるかは未定とのこと。



しっかり君クイズ

次のうちクーリングオフできるものはどれですか？

- ①テレビショッピングを見て電話で注文した健康食品。
- ②自らお店に行って契約した3か月コース5万円の脱毛エステ。
- ③ネット通販で買った靴。



答えは奈良県消費生活センターHPにて

しっかり君

ひとりで悩まないで
まずは相談！

奈良県消費生活センター

〒630-8122 奈良市三条本町8番1号 シルクア奈良2階

消費生活相談

☎ 0742-36-0931

月～金 9:00～16:30 年末年始、祝休日は除く

消費者教育・啓発

☎ 0742-32-0621

(共通) FAX 0742-32-2686

奈良県消費生活センター中南和相談所

〒635-0085 大和高田市片塩町12番5号 大和高田市市民交流センター3階

消費生活相談

☎ 0745-22-0931

FAX 0745-22-4999

月～金 9:00～16:30 年末年始、祝休日は除く

消費者ホットライン

いやや

☎188