

# くらしの情報 VOL.17

島根県環境生活総務課  
消費とくらしの安全室

## 【特集】

- ご相談ください 消費者センター . . . . . P 1
- 思わぬ落とし穴 インターネット通信販売のトラブルに注意 . . . P 2～3
- モバイルバッテリーの事故に注意しましょう . . . . . P 3
- 知っておきたいキーワード「エシカル消費」 . . . . . P 4

## 消費者センターは . . .

スマホのショートメッセージに有名企業から動画再生料金未納と届いた。

「消費料金に関する訴訟最終告知」と書かれたはがきが届いた。

お試し価格だから頼んだサプリ。届いてみたら定期購入になっていた。

島根県 消費者センター

ネットで【無料】とあったアダルトサイト。クリックしただけでお金を請求された！

メール相手になったら稼げると言われたのに逆にお金を払ってしまった。



テレビ通販で「こげつかない」と宣伝しているフライパンがこげついた。

使っていてけがをしたけど製品には問題ないの？

物を買って会員になり、誰かを勧誘すれば儲かると言われ高額なものを買ってしまったけど儲からない。

## というような . . . 相談ができるところ

このような消費者トラブルでお困りのときは

## 消費者ホットライン

局番なしの ☎ **188**

困ったことが起こったら一人で悩まず、すぐに相談しましょう。お近くの消費生活センター等へつながります。  
(相談無料、通話料有料)

困ったときは  
すぐに相談！



島根県警察 シンボルマスコット みこびーくん  
島根県消費者センター マスコットキャラクター たまされないゾウくん

島根県消費者センター

島根県消費者センター  
石見地区相談室

警察相談専用電話

**0852-32-5916**

受付時間/日曜～金曜 8:30～17:00(祝日・年末年始を除く)  
※日曜は電話相談のみで12:00～13:00は休み

**0856-23-3657**

受付時間/月曜～金曜 8:30～12:00、13:00～17:00  
(祝日・年末年始を除く)

**#9110** または **0852-31-9110**

受付時間/月曜～金曜 8:30～17:15  
(土日・祝日・年末年始及び時間外は当直員が対応します)

思わぬ落とし穴・・・

# インターネット通信販売 のトラブルに注意



今や、幅広い世代に普及したインターネット通信販売。手軽にショッピングができる一方、悪質な事業者も多く、思わぬところでトラブルに巻き込まれることがあります。

## 相談事例①

### 【通販サイトで購入した商品が届かない】

ネット通販でスポーツ用品を注文し、銀行振込で代金を支払った。その後、販売店から「商品を発送する」というメールが届いたが、1週間過ぎても届かない。発送状況をメールで何度も問い合わせたが返信がない。

#### 解説

「注文した商品が届かない」「届いた商品が粗悪品だった」というトラブルが発生しており、なかには詐欺的なサイトもあり、注意が必要です。また、悪質な通販サイトが、実は海外のサイトだったということも多く、解決が難しくなる場合もあります。(海外の業者との交渉は「越境消費者センター」(P3参照)の協力を得ることもあります)

#### アドバイス

#### ◆消費者として注文の前に次のことをチェックしましょう。

- ・ サイト運営情報(運営者の氏名、住所、電話番号)が記載されているか。
- ・ 正規販売店の販売価格よりも極端に値引きされていないか。(ニセモノの可能性あり)
- ・ 日本語の表現が不自然ではないか。
- ・ 支払方法が銀行振込(前払い)のみとなり、振込先が個人の口座名になっていないか。クレジットカードが使用できるか。



#### ◆他のユーザーのレビュー(評価)も見ておくと、参考になります。

## 相談事例②

### 【「お試し」のつもりが「定期購入」になっていた】

ネット通販でお試し 500 円のサプリメントを注文した。注文したあとにサイトをよく見ると、4回の定期購入で総額2万円、途中解約をするなら定価との差額を支払うことになっていた。「解約は電話で」とあるが、電話が繋がらない。

#### 解説

健康食品や化粧品などの通信販売で、定期購入が条件となっていることに気づかずに購入してしまった、という相談が多数寄せられています。

こうしたトラブルを避けるには、注文する前に契約条件を確認することが大切です。

#### アドバイス

#### ◆広告表示を確認しましょう。

「定期購入」の表示がサイトの最後の方に記載されていたり、小さな文字で表示されている場合があります。通信販売の場合、返品可否や返品期限などは事業者によって異なります。返品可能な場合の条件などは「返品特約」の表示の内容に従うこととなりますので、注文する前に確認しておく必要があります。

なお、2回以上の継続購入については、継続契約であることや、金額・契約期間等の条件を広告に表示することとされています。

#### ◆最終確認画面をよく確認しましょう。

最終確認画面には、申込みの内容や、返品特約、定期購入の場合の留意点など、重要な情報が記載されています。

#### ◆記録を残しておきましょう。

最終確認画面の印刷やスクリーンショットの撮影、事業者に連絡した記録などを保存しておきましょう。あとでトラブルになった場合、事実関係を確認するときに有効です。

## 広告表示（特定商取引法に基づく表示項目）… 商品の説明として表示 しなければならない事項

- ・ 販売価格（送料についても表示が必要）
- ・ 代金の支払時期、方法
- ・ 商品の引渡時期
- ・ 商品の売買契約の申込みの撤回又は解除に関する事項（返品特約を含む）
- ・ 事業者の氏名（名称）、住所、電話番号
- ・ 代表者又は業務の責任者の氏名
- ・ 販売価格、送料等以外に購入者が負担すべき金銭の内容と金額 など

## 越境消費者センター（CCJ）のご紹介 ～海外事業者との取引のトラブルの相談窓口～

（独）国民生活センターが運営する「越境消費者センター」は、インターネットでの海外事業者との取引や、海外での現地取引のトラブル解決のため、消費者からの相談を受け付けています。詳しくは、ホームページをご覧ください。

URL : [https://www.ccj.kokusen.go.jp/ccj\\_syki](https://www.ccj.kokusen.go.jp/ccj_syki)

CCJ

検索

小さなトラブルでも  
まずはご相談下さい



## モバイルバッテリーの事故に注意しましょう

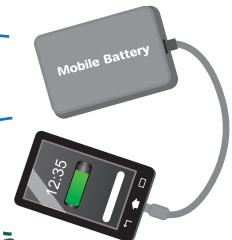
### ＝購入するときは「PSE」マークを確認＝

モバイルバッテリーとは、主に電子機器類（スマートフォンなど）の外付け電源として用いられる製品で、リチウムイオン蓄電池が組み込まれています。近年、モバイルバッテリーの不具合による発火など事故が多発し、なかには火災に至る場合もあり、注意が必要です。

モバイルバッテリーは、2018年2月から電気用品安全法の規制対象となり、2019年2月1日以降は、基準に適合していることを示す「PSEマーク」の表示された製品でなければ販売できないこととなりました。

PSEマークとは 製造業者及び輸入業者が一定の安全を確認した製品につけられるマークです。

PSEマークが  
ついているか  
確認しよう



#### アドバイス

- ・ これから購入する場合は、「PSEマーク」が表示された製品を選びましょう。
- ・ 現在お持ちの製品については、リコール対象となっていないか確認しましょう。
- ・ リコール対象の場合はすぐに使用を中止し、購入した販売店や製造・輸入業者に相談しましょう。
- ・ 落とさない、ぬらさないなど、日頃の取扱いにも注意しましょう。
- ・ 安全のため、燃えやすいものの近くで使用しないことも重要です。
- ・ 個人間においても、2019年2月1日以降は  
PSEマークのないモバイルバッテリーは売買できません。



経済産業省ホームページより

## 「エシカル消費」

エシカル消費を日本語に直訳すると「倫理的消費」となります。  
 (エシカル=ethical=とは、「倫理的、道徳的」という意味の英語)  
 言葉としては知らなくても、すでに多くの皆さんが実践しているのではないのでしょうか。  
 例えば、レジ袋削減のためのエコバッグの利用や地産地消、あるいは被災地の復興などを意識して商品を選択するといったことも、エシカル消費に含まれます。



毎日の生活に欠かせない「消費」という行動。この「消費」という行動は、少なからず、社会経済や地球環境に影響を及ぼしています。言いかえると、消費者の誰もが、社会に影響を与えているということになります。  
**「エシカル消費」とは、より良い社会に向けた、人や社会、環境などに配慮した消費行動のことです。**  
 あなたの消費行動で、社会の未来が変わります！ まずは、身近なところから始めてみましょう。

### 環 境への配慮・・・地球環境の保護になる

- リサイクル素材を使ったものや資源保護に関する認証がある商品を選ぶ など



### 社 会への配慮・・・より良い社会づくりに貢献できる

- フェアトレード商品を選ぶ  
 開発途上国の原料や製品を適正な価格で継続的に取引された商品を選ぶことで、生産者や労働者の生活改善につながります。
- 寄付付き商品を選ぶ など



### 地 域への配慮・・・地域経済の活性化につながる

- 地元の産品を買う  
 地産地消により、地域の活性化や輸送のためのエネルギーの削減につながります。
- 被災地の産品を買う など



### 人 への配慮・・・だれもが暮らしやすい社会になる

- 障がいがある人の支援につながる商品を選ぶ など

#### マークに注目！

地球環境に配慮した商品や公正に取引されている商品には、そのことを示すマークがついています。

#### 国際フェアトレード認証ラベル

国際フェアトレード認証は、開発途上国の原料や製品が公平公正な条件で取引されていること等を認証する制度です。



#### MSC「海のエコラベル」(MSC 認証マーク)

持続可能で環境に配慮した漁業のための認証制度です。  
 このマーク付きの水産物は持続可能な漁業で獲られたことを意味します。



#### エコマーク

「生産」から「廃棄」にわたるライフサイクル全体を通して環境への負荷が少なく、環境保全に役立つと認められた商品につけられるラベルです。



# 島根県消費者センターって どんなところ？

島根県消費者センターは、県民のみなさんの安全で安心な暮らしをサポートするため、消費者と事業者の間で商品の購入やサービスの提供に関してトラブルが生じた場合、消費者の相談に応じ、解決のためのアドバイスを行います。

さらに、消費生活に関する情報提供や、集会・勉強会などに講師を派遣する消費者問題出前講座も行っています。

## 消費生活相談

### 島根県消費者センター

**電話相談** (0852) 32-5916

**来所相談** 松江市殿町8番地3 島根県市町村振興センター5階

**メール相談** 島根県消費者センターホームページ内のメール相談専用フォームから送信してください。

**受付時間** 日曜～金曜日 8:30～17:00

※日曜日は電話相談のみで12時～13時は休み

※祝日、年末年始(12/29～1/3)は除く



### 島根県消費者センター石見地区相談室

**電話相談** (0856) 23-3657

**来所相談** 益田市昭和町13番1号 島根県益田合同庁舎2階

**受付時間** 月曜～金曜日 8:30～12:00、13:00～17:00

※祝日、年末年始(12/29～1/3)は除く

## 消費者問題出前講座

資料を使った講義や寸劇、DVD視聴、紙芝居、かるた、クイズ等で消費者問題を、わかりやすく解説！あなたの近くにお伺いします！

- ・最近のトラブル事例 (架空請求、訪問販売など)
- ・クーリング・オフの方法
- ・食品ロス
- ・新しい洗濯表示
- ・高齢者を見守るための心得
- ・賢い消費者の社会行動 など



- ・講師の旅費や謝金は原則不要。(会場費が必要な場合はご負担をお願いします。寸劇等で複数名をご希望の場合は旅費のご負担をお願いします。)
- ・県内在住のおおむね10人以上のグループ等でお申し込みください。

【お申込み、お問合せ】

島根県消費とくらしの安全室 / TEL : 0852-22-5103  
(詳細は県消費者センターのホームページに掲載しています)



# 消費生活に関する情報提供

島根県消費者センターでは、ホームページやFacebook、Twitterでインターネットを通じてさまざまな情報提供を行っています。



島根県消費者センター ホームページ

検索



島根県消費者センター Facebook

検索



だまされないゾウくん Twitter

検索

## メールでの消費生活相談も受け付けています!

島根県消費者センターでは、メールによる消費生活相談を行っています。パソコンやスマートフォンから、簡単にご相談いただけます。相談方法は上記島根県消費者センターホームページをご覧ください。

### 【メール相談注意事項】

- ・相談は島根県内にお住まいの消費者の方に限ります。
- ・受け付けた相談に対するメール回答は、1回限りです。(2回目以降は電話又は来所相談)
- ・メール相談は24時間受け付けていますが、相談メールの確認は月曜日から金曜日の8時30分から17時に行います。
- ・相談メールの確認後、概ね1日から2日程度(土・日曜、祝日、年末年始を除く)でメールにて回答します。
- ・メール相談の回答は、電話や来所のように即答することができませんので、クーリング・オフ制度(特定の取引の場合に無条件で契約を解除できる制度)の期間が過ぎてしまわないようにご注意ください。

センター開所時間に相談できない方などはどうぞお気軽にご利用ください!



## 市町村の消費生活・多重債務相談窓口の電話番号

松江市消費・生活相談室	0852-55-5148	川本町町民生活課	0855-72-0632
浜田市消費生活相談窓口	0855-23-3160	美郷町住民課	0855-75-1213
出雲市生活・消費相談センター	0853-21-6682	邑南町町民課	0855-95-1114
益田市消費生活センター	0856-22-2556	津和野町税務住民課	0856-74-0059
大田市人権推進課	0854-83-8039	吉賀町税務住民課	0856-77-1113
安来市消費生活センター	0854-23-3068	海士町総務課	08514-2-0113
江津市総務課	0855-52-7927	西ノ島町総務課	08514-6-0101
雲南市消費生活センター	0854-40-1123	知夫村総務課	08514-8-2211
奥出雲町町民課	0854-54-2510	隠岐の島町地域振興課	08512-2-8570
飯南町住民課	0854-76-2213		

この広報の内容に関する  
お問い合わせは

島根県 環境生活総務課 消費とくらしの安全室

TEL 0852-22-5103

発行：島根県 環境生活総務課 消費とくらしの安全室 〒690-0887 島根県松江市殿町8-3

本紙記事の無断転載はご遠慮ください。事前に島根県環境生活総務課消費とくらしの安全室にご照会ください。