

Life（ライフ）は、市民のみなさんが消費者トラブルに巻き込まれることがないように、また、正しい知識や心構えを身につけていただくために、藤沢市が発行する情報紙です。



消費者を取り巻く環境は急速に変化し、情報化の進展に伴い、さまざまなトラブルが発生しています。被害はより深刻化し、被害を受ける年齢層も広がっています。普段からどんなトラブルが発生しているのかを知り、巻き込まれることがないように注意したいですね。



困ったときは消費生活センターへ！

消費者ホットライン

188

※お近くの消費生活相談窓口につながります

**チェック
しよう！**

令和5年度 多い相談5項目

令和5年度に藤沢市消費生活センターに寄せられた相談は延べ3391件になります。その中でも多い相談は次の5項目です。日常生活の中でどんなトラブルがあるのかを知り、自己防衛の対策を講じましょう。

- ①商品一般 詐欺的なメール、架空請求など
- ②教養娯楽品 新聞、ペットなど
- ③保健・福祉サービス 害虫駆除などの衛生サービス、エステなど
- ④他の役務 点検商法、不用品買取など
- ⑤教養娯楽サービス オンラインゲーム、スポーツジム、教室・講座など



商品一般	311	食料品	173	修理・補修	64
教養娯楽品	305	工事・建築・加工	166	光熱水品	52
保健・福祉サービス	302	被服品	157	内職・副業・相場	46
他の役務	264	レンタル・リース賃借	148	他の行政サービス	20
教養娯楽サービス	254	住居	121	クリーニング	16
運輸通信サービス	243	土地建物設備	108	役務一般	13
保健衛生品	226	他の相談・他の商品	95	管理・保管	10
金融・保険サービス	204	車両・乗物	84	教育サービス	9



「キュンとするまち、藤沢」
公式マスコットキャラクター
ふじキュン♡

藤沢市消費生活センターご利用案内

相談日 月曜～金曜（年末年始、祝日は除きます）
対象者 藤沢市在住、在勤、在学の方
時 間 9 時～ 12 時、13 時～ 16 時
場 所 藤沢市役所 市民相談情報課内 消費生活センター（藤沢市朝日町 1-1 本庁舎 4 階）
電 話 0466-50-3573 (直通)
※平日 12 時～ 13 時と土曜日のご相談は、神奈川県「かながわ中央消費生活センター」045-311-0999 をご利用ください。

ピックアップ

消費生活センターでお受けすることが多い相談事例をご紹介します。

※事例の内容・画面は架空のものです。



点検商法にご注意を！

事例

「給湯器の無料点検に伺います」という電話があり、契約中のガス会社だと思い了承した。契約会社ではない別会社が来訪し、点検後に、壊れる前に交換した方が良いと勧められて契約した。給湯器は問題なく使えるので解約したい。



ポイント

- 無料で点検すると言われても、高額契約を勧誘される可能性があります。
- 必要が無い場合はきっぱり断りましょう。
- 契約は急がず周りの人に相談をして慎重に判断しましょう。
- 訪問販売で契約した場合は一定期間であればクーリング・オフが可能な場合もあります。

通信販売での買い物はクーリング・オフの適用はありません！

事例

インターネットでワンピースを購入した。到着後、着用したら、イメージと違うし、サイズも合わない。返品したいと伝えたら、拒否された。返品できないのならサイズ交換してほしいと再度伝えましたが、交換もできないと言われた。クーリング・オフはできないのか。



ポイント

- インターネット通販やテレビショッピングで購入したものは、クーリング・オフ制度の対象ではありません。
- 利用する際には、業者の定める返品解約規定をよく確認して、契約しましょう。
- 商品を受け取ったら中身をすぐに確認しましょう。

「〇〇ペイで返金します」は、詐欺！

事例

ネットショッピングを利用し代金は銀行振り込みで支払った。後日、業者から、商品が欠品中のため、契約を解約し返金すると連絡が入った。〇〇ペイ（キャッシュレス決済サービス）で返金するというので、業者の指示通りスマホを操作したところ、返金してもらうはずが送金していた。〇〇ペイのアプリはあまり使っておらず、操作は不慣れだった。



ポイント

- 詐欺目的の通販サイトで、商品代金をだまし取られた上、返金手続きを装って送金させて、二重にお金をだまし取る悪質な手口です。

ネットの定期購入に注意！

事例

SNSで、通常6000円のシャンプーが初回500円という広告を見つけて注文した。商品が届いてコンビニで支払いを済ませた。ところが、昨日、頼んでいない2回目の商品が届き、代金6000円の請求書が入っていた。サイトのマイページを見ると、定期購入の契約になっており、決められた期日までに解約しなければ、毎月送られてくるようである。

ポイント

- ネット通販では、契約時に定期購入であることが記載されていれば、それを了承して契約したことになります。注文を確定する前に、定期購入が条件になっていないか、契約内容を確認しましょう。
- 最終確認画面を、スクリーンショットを撮るなどして、自身の契約内容を保存しておきましょう。