

●消費生活相談事例●

「フリマアプリ」のトラブル

スマートフォンのフリマアプリで、ブランドのショルダーバッグを注文し代金を支払ったが、届いた商品は一見して偽物だとわかった。出品者に連絡を取ると偽物だと認めたが、「返金返品の手続きを行うので、先に『評価』をしてほしい」と言われた。フリマアプリの運営会社に相談したら、「お客様同士で解決してほしい」と言われた。どうしたらよいか。（岡山市：女性）

消費者へのアドバイス



「フリマアプリ」は、オンライン上で実際の「フリーマーケット」のように出品や購入ができるアプリケーションです。手軽に利用できる一方、トラブルも増えています。

フリマアプリで購入したブランドのスマホケースが偽物だったので、解約したいが出品者の連絡先がわからず、フリマアプリの運営事業者にメールで問い合わせたが回答がないといった事例です。

フリマアプリ等のフリマサービスでの商品売買は、個人間取引（購入者と出品者の双方が消費者個人）です。トラブルは、当事者間で解決を図るよう求められることを理解して利用しましょう。

フリマサービスでは、商品到着後に購入者が出品者を「評価」することで、支払った代金が運営事業者から出品者に振り込まれるシステムになっていることがあります。商品の到着前や届いた商品に納得する前に「評価」すると、代金だけ支払われて出品者と連絡が取れなくなるケースもあります。利用規約をよく理解して、慎重に取引を行いましょう。

当事者間で話し合っても、運営事業者に相談しても交渉が進まない場合は、問題点の整理等を行うため、お住まいの自治体の消費生活相談窓口（消費者ホットライン☎188）に相談してください。

岡山県消費生活センター 086-226-0999

成年年齢が18歳に引き下げられます ～マルチ取引などの消費者トラブルに注意～

2022年(平成34年)4月1日から民法の成年年齢が18歳に引き下げられるため、18歳、19歳の若者には未成年者取消権が認められなくなります。そのため、現在は20歳代の若者に多いマルチ取引などの消費者トラブルが、18歳、19歳の若者に急増するおそれがあります。

マルチ取引は、大学・短大等のクラスやサークル、職場やアルバイト先での人間関係を利用して勧誘が行われています。マルチ取引は経済的な負担になるだけでなく、自分のもうけのために友人や知人を誘うことで被害者の立場になり、人間関係が壊れてしまうことがあります。

- 勧誘を受けても、その場で引き受けたり付いて行ったりしないようにしましょう。
- 少しでもおかしいと感じたら、すぐに断る勇気が大切です。
- 困ったときには、お住まいの消費生活相談窓口にご相談ください。

第3回消費生活講座

「くらしの中の危険」

講師：TOTO株式会社 お客様本部 谷一暢樹さん

平成30年
9月27日(木) 13:30～15:00
きらめきプラザ4階401会議室

第4回消費生活講座

「食事の延長線上にあるクスリ

漢方薬 ～現代漢方事情～ 講師：就実大学薬学部 特任教授 緋田哲治さん

11月15日(木) 13:30～15:00
きらめきプラザ4階401会議室

受講希望の方は、岡山県消費生活センターに電話、FAX、または電子メールでお申し込みください。

TEL 086-226-1019 FAX 086-227-3715 電子メール syohi@pref.okayama.lg.jp

※定員は100名です。会場には公共交通機関をご利用ください。

センターからの

2018
9・10月号

お便り

岡山県消費生活センター

〒700-0807 岡山市北区南方2丁目13-1
きらめきプラザ5階
TEL 086 (226) 1019 (2018.9月発行)

Contents

- 消費生活に関するご相談は
- 西日本豪雨災害に関連する消費生活相談を受け付けています
- 不安をあまり契約させるリフォーム工事の「点検商法」に注意!
- あなたの街の消費者生活セミナーへ講師を派遣します
- 子どもの窒息、誤飲事故に注意しましょう!
- 高齢者を狙う詐欺に注意しましょう!
- 消費生活相談事例「フリマアプリ」のトラブル
- 成年年齢が引き下げられます
- 平成30年度消費生活講座(第3回、第4回)

消費生活に関するご相談は

●岡山県消費生活センター相談ダイヤル

岡山 …… 086 (226) 0999 火曜日～日曜日 9:00～16:30

津山分室 …… 0868 (23) 1247 月曜日～金曜日 9:00～12:00・13:00～17:00

●消費者ホットライン 局番なし 188 (身近な消費生活相談窓口につながります。「188泣き寝入り」で覚えてください。)

●岡山県消費生活センター FAX:086 (227) 3715

e-mail: syohi@pref.okayama.lg.jp

Twitter アカウントID @SyohiOkayamaken

●消費のアドバイス 山陽新聞 毎月1回掲載

西日本豪雨災害に関連する 消費生活相談を受け付けています

大規模な自然災害が発生すると、点検商法、便乗商法など、災害に関連した消費者トラブルが多数発生します。

また、義援金詐欺も発生していますので、義援金は確かな団体を通して送るようにしてください。義援金の振込先口座が、確かな団体の正規のものであることを確認することも大切です。

消費者トラブルや義援金詐欺は、災害発生地域だけが狙われるとは限りません。不審な訪問や電話を受けた場合は、はっきりと断るとともに、お住まいの自治体の消費生活相談窓口にご相談ください（消費者ホットライン：局番なしの☎188）。

■災害時に寄せられる相談事例

- 家の修理を依頼したところ、業者から高額な代金を請求された。
- 訪問してきた業者が、壊れた屋根を火災保険の保険金の額で修理するというのが信用できない。
- 賃貸アパートが雨漏りして、家具が使い物にならなくなった。
- 災害を受けたアパートから退去を申し出ると、違約金を請求された。
- 市役所の者だと名乗る人が自宅に訪し、義援金を求められた。
- 電話がかかってきて、アンケートに答えたら補償金が受け取れると言われた。



岡山県消費生活センター 086-226-0999

不安をあおり契約させるリフォーム工事の「点検商法」に注意!

事例

「近くで屋根工事をしていたら、お宅の瓦が傷んでいるように見えたので点検したい」と業者が訪問してきた。点検した後、業者が撮影した瓦の映像を見せられ、「かなりひどい。このままでは雨漏りするようになる。すぐに工事をしたほうがいい」と言われた。迷っていると「今ならすぐ工事ができるが、来週からは他の地区の工事を。今はどこの業者も工事が手一杯で、すぐ契約しないと台風シーズンに間に合わなくなる」とせかされ、保険が満期になることもあったので200万円の契約を結んでしまった。不安になったので、業者が帰った後すぐに、やめたいと連絡したが、「もうキャンセルはできない」と怒鳴られた。解約したい。
(倉敷市:女性)

- 住宅リフォーム工事等の勧誘が目的ということを告げず点検を持ち掛け、不安をあおって契約をせかす「点検商法」のトラブルが後を絶ちません。
- 「点検させてほしい」と訪問してくる業者には、応対しないようにしましょう。
- 特に、自然災害が起きると、それに関連した様々な消費者トラブルが発生します。業者に不安をあおられても、結果をうのみにしないうで、冷静に受け止めることが大切です。別の専門家等に確認して、複数の見積もりを取るなど、決してその場で契約しないようにしましょう。
- また、高齢者は、業者から強く言われると断れなくなってしまいがちです。家族や近所の人は、高齢者の様子に気を配りましょう。
- 訪問を受けて工事の契約をした場合、契約書面を受け取った日を含めて8日間はクーリング・オフによる解約ができます。
- 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活相談窓口(消費者ホットライン☎188)にご相談ください。



詳しくは、[国民生活センター 点検商法](#)

あなたの街の消費者啓発セミナーへ

講師を派遣します

岡山県消費生活センターでは、講話や寸劇などによる消費者被害防止の啓発活動を行っています。みなさんの地域や学校、職場で、いろいろな機会にご活用ください。



派遣対象	県内で開催する町内会、老人会、公民館講座などの会合 学校、職場(企業、福祉関係団体等)の研修会
派遣条件	講座時間は1時間~1時間30分程度
講座内容	消費者被害の防止を目的とした講話、寸劇、替え歌、紙芝居など
派遣料	無料
講師	ボランティア講師(団体、個人)、岡山県消費生活センター職員 ボランティア講師を希望する場合には、20名以上の参加が必要です。 学校や職場での研修会には、岡山県消費生活センター職員を派遣します。
申込方法	所定の講師派遣申込書に会場案内図を添えて、講座開催日の一か月前までに岡山県消費生活センターに申し込んでください。

- 申込書は、岡山県消費生活センターのホームページから入手できます

[岡山県消費生活センター 消費者啓発セミナー](#)



くらしの 一日教室

団体を対象に、岡山県消費生活センターの見学にあわせた講座を行っています。

子どもの窒息、誤飲事故に注意しましょう!

子どもは、口に入れたおもちゃがのどに入りやすく、飲み込む力や吐き出す力が十分ではないため、誤嚥や窒息を起こすことがあります。

また、強い磁力を持つマグネットボールなどを誤飲すると、磁石同士が引き合って腸壁を挟み腸壁に穴が開くことがあり、開腹手術により摘出するという事故が発生しています。

事例1

離乳食を食べていた乳児が突然ぐったりしたので、家族が背中をたたいたりしたが心肺停止となった。到着した救急隊員が口腔内を確認したところ、兄が使っていたおしゃぶり形の玩具が出てきた。
(当事者:0歳児)

事例2

嘔吐を繰り返すのでレントゲン検査をしたところ、腸内に異物が見つかった。開腹手術により磁石37個を摘出したが、磁石に挟まれた小腸の壁には穴が開いていた。
(当事者:1歳児)



事故を防ぐために

- 小さなおもちゃや部品、スーパーボールなどは、子どもの手の届かない所に保管し、遊ぶときは口に入れないように注意しましょう。
- おもちゃの**対象年齢**に注意し、対象年齢に満たない子どもには使用させないようにしましょう。特に兄弟のいる家庭では、年下の子どもが兄や姉のおもちゃの対象年齢を満たしているか注意をしましょう。
- 磁石、ボタン電池、吸水ボールなどは、子どもから見えない、手の届かない場所に保管しましょう。

窒息事故への対処法

- おもちゃなどが気道をふさぐと、短時間で重篤化します。直ちに**119番通報**するとともに、異物を除去しましょう。
- 日頃から、いざというときに備えて、異物を除去する方法を覚えておきましょう。

窒息事故への対処法の動画は、[消費者安全調査委員会 窒息事故](#)

高齢者を狙う詐欺に注意しましょう! ~「キャッシュカードを預かる」という電話は詐欺~

事例

警察官を名乗る男性から、「コンビニで、あなたの銀行口座から50万円が引き落とされたのでカードを止めた。すぐに代わりの者を行かせるのでキャッシュカードを預けるように」という電話があった。

電話を切らないうちに男性が訪ねてきたのでカードを渡し、暗証番号を聞かれたので教えた。3日後、銀行のサポートセンターから、「不審な引き出しがある」と連絡があり、口座から250万円ほど引き出されていることがわかった。
(80歳代 女性)



- 警察や公的機関、金融機関の職員等が、**通帳を預かったり暗証番号を聞き出したりすることはありません**。このような電話がかかってきたら、すぐに電話を切りましょう。
- もし訪問されても、絶対に通帳やキャッシュカードを渡したり、暗証番号を教えたりしてはいけません。
- 少しでも不安に思ったら、すぐに最寄りの警察やお住まいの自治体の消費生活相談窓口にご相談ください(消費者ホットライン☎188)。

(独立行政法人国民生活センター「見守り新鮮情報 第313号」より)

高齢者の消費者被害は、国民生活センターのホームページに詳しく掲載されています。

[国民生活センター 高齢者の消費者被害](#)