

岐阜市

消費生活トラブル相談窓口

消費生活センターのご案内

&

(2022 年度版)

消費者情報通信



目次

1 消費者情報通信	2	6 歴史から学ぶ	8
2 クーリング・オフとは？	4	7 法律から学ぶ	10
3 通話録音装置の無償貸出	5	8 岐大生の消費者問題	11
4 「悪質商法被害防止」出前講座	6	9 消費生活センターとは？	12
5 こんなトラブルに注意	7		





令和4年度（通算第8号）

消費者情報通信

編集・発行

岐阜市消費生活センター 〒500-8701 岐阜市司町40番地1 TEL (058)214-2666

令和3年度（令和3年4月～4年3月）の

岐阜市消費生活センターの相談状況

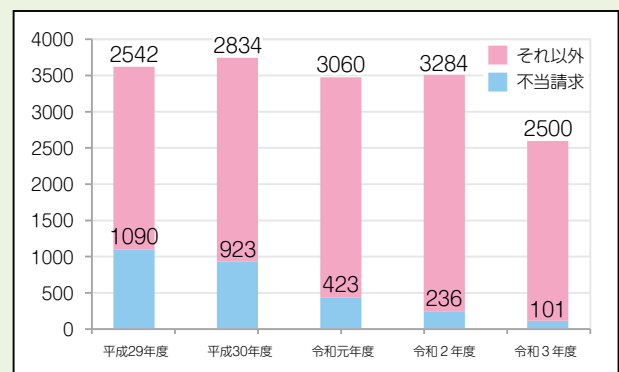
令和3年度に岐阜市消費生活センターで受け付けた消費生活相談件数は2601件で、前年度に比べて919件減少しました。これは、昨年5月6日より、消費生活センターが新庁舎に移転し、相談受付時間や場所が変更になったことと関係があるかもしれません。また、不当請求の相談も昨年の半分程度、一昨年の4分の1に減少しました。

契約当事者の年代別集計では、20歳未満と50歳代の相談が増えています。20歳未満の場合、令和2年度では、放送・コンテンツ等にあげられていたオンラインゲームの課金や情報コンテンツなどが、他の教養・娯楽と娯楽等情報配信サービスに分類されましたが、増加しています。50歳代の相談では、女性の化粧品の定期購入の事例が急増しています。

販売方法別では、昨年同様、相談件数は通信販売、店舗販売、訪問販売の順ですが、通信販売や店舗販売は件数が減少しているのに対し、電話勧誘販売やマルチ・マルチまがい、相談件数に変化がありませんでした。

本年4月1日から、成年年齢が18歳に引き下げられました。岐阜市でも、18歳、19歳の方がトラブルにあい、相談されています。もう成人なので、未成年者契約の取り消しが出来ず、解決が困難になっています。契約の際は慎重に、契約後は、契約の責任を果たすことができる大人になりたいものですね（詳細は、P3をご覧ください）。

【岐阜市】消費生活相談件数の推移（件）



商品・役務別相談件数（件）

順位	令和元年度	令和2年度	令和3年度
1	商品一般 487	商品一般 347	商品一般 190
2	放送・コンテンツ等 272	放送・コンテンツ等 287	相談その他 152
3	健康食品 221	健康食品 232	化粧品 146
4	相談その他 140	相談その他 191	集合住宅 109
5	化粧品 139	化粧品 148	他の教養・娯楽 104

令和3年度消費生活相談概要（抜粋）

項目		令和3年度(件)	前年同期(件)	前年同期比(%)
相談件数		2,601	3,520	73.9
契約当事者	性別 男性	1,130	1,476	76.6
	性別 女性	1,272	1,860	68.4
	年齢別 20歳未満	74	87	85.1
	年齢別 20歳代	232	321	72.3
	年齢別 30歳代	226	287	78.7
	年齢別 40歳代	332	498	66.7
	年齢別 50歳代	378	462	81.8
	年齢別 60歳代	317	462	68.6
	年齢別 70歳以上	525	721	72.8
	その他・不明	517	682	75.8
販売購入形態	店舗購入	562	772	72.8
	訪問販売	216	257	84.0
	通信販売	943	1,335	70.6
	マルチ・マルチまがい	26	28	92.9
	電話勧誘販売	134	131	102.3
	ネガティブ・オブション	0	1	-
	訪問購入	15	17	88.2
	その他無店舗	18	26	69.2
不明・無関係		687	953	72.1

成年年齢の引き下げで何が変わる？

令和4年4月から、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられました。成年に達すると親の同意を得ずに自分の意思で様々な契約ができるようになります。つまり、契約を結ぶかどうかを自分で決め、その契約についての責任も自分が負うことになります。

“変わること”と“変わらないこと”

18歳からできること

- ◆ 親の同意なしでの契約
(クレジットカード、携帯電話、賃貸アパート)
- ◆ パスポートの取得
- ◆ 国家資格取得(公認会計士、司法書士など)
- ◆ 結婚(男女とも18歳に統一)
- ◆ 外国人の帰化(日本国籍の取得)など



20歳のまま変わらないこと

- ◆ 飲食・喫煙
- ◆ 公営ギャンブル
(競馬、競輪、オートレースなど)
- ◆ 中型自動車免許等の取得
- ◆ 養子をとる
- ◆ 国民年金保険料の納付義務 など



(参考：2021年度版 くらしの豆知識 独立行政法人国民生活センター)

— 18歳、19歳の皆さん、トラブルに巻き込まれていませんか？ —

令和4年4月1日より、民法の改正により、18歳、19歳も成人となりました。今までは契約トラブルに巻き込まれても、未成年者契約の取り消しができたのですが、これからはそうはいきません。全国では、下記のような18歳、19歳の契約トラブルが発生しています。

事例1. 脱毛エステ

相談者：19歳男子学生

10日前、SNSの広告を見て脱毛エステに行き、「1週間で施術の効果を実感できる」「今ならおまけも付ける」「クレジット分割払いにすると月々7000円程だ」と言われ、それくらいなら何とかかなと思いい契約した。しかし、**総額40万円以上の契約**をしてしまったことを後悔している。契約時にスマホにQRコードで読み込みをしたが、詳細は聞いておらず、書面ももらっていない。無条件でやめたい。



アドバイス

以前は女子の美顔や痩身エステの相談が多くありましたが、18歳、19歳の男子に脱毛エステの相談が多数寄せられています。その場の雰囲気になれ、契約しないようにしましょう。また、**脱毛エステは1か月を超え、5万円を超える契約であれば、クーリング・オフや中途解約が可能です**。分割払いの場合、電子契約書面の交付をされることもありますので、注意してください。**5万円未満の場合は、事業者との話し合いになります。**

事例2. 副業トラブル

相談者：19歳無職女性

2週間前、マーケティングに興味があったので、収入を得るためネットでビジネス講座を見つけ、説明会に参加した。**3か月コース60万円を契約した**。説明と受講内容が違ったので、解約を申し出たが、**無条件解約期間の8日を過ぎているので、解約はできず、契約を続けるよう説得された。**



アドバイス

消費生活センターでは、**仕事で報酬を得る前に、多額のお金を払うことには、慎重になるべきだ**と考えています。解約については、契約時に交わした内容に従うことになります。クーリング・オフの記載があるなら、すぐに通知する事が大切です。自分が契約の責任を取れるのか、慎重に判断して、契約したいものです。

2 クーリング・オフとは？

一定期間内であれば

クーリング・オフとは、不意打ち性のある訪問販売や電話勧誘販売など、特定の取引方法について無条件で契約を解除できる制度です。

例えば…

訪問販売などで、つい契約してしまった。

そんなとき

『頭を冷やして良く考える』ということで、クーリング・オフがあるのです。

クーリング・オフの期間は（書面を受け取った日を含めて）



のぶなが先生

●訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供（エステティック・美容医療・語学教室・パソコン教室・学習塾・家庭教師・結婚相手紹介サービス）、訪問購入

8日以内

●連鎖販売取引（マルチ商法）、業務提供誘引販売取引（内職商法）

20日以内

書面の書き方

1. クーリング・オフ期間内に、書面（ハガキ）で行います。
※記入例参照
2. 契約書面に基づき、ハガキで申込みの撤回または契約解除の通知を出します。
3. 既にお金を支払っている場合、商品を受け取っている場合は、返金と商品の引き取りを要求する言葉を付け加えます。
4. 郵便局で、期間内に通知を出したという証拠を残すため、**特定記録郵便**で通知します。
5. クレジット払いの場合は、必ずクレジット会社にも同様の通知を同時に出します。
6. 書面（ハガキ）の両面コピーと発信の控え（郵便局発行）を保管しておきます。

※記入例

（表面）

切手	□□□□□□□□
〇〇県〇〇市〇〇町〇〇番地	
代表取締役 〇〇〇〇様	
又は代表者様	

（裏面）

契約解除通知書
・ 契約（申込み）年月日
・ 販売業者名
・ 商品（役務、権利）の名称
・ 契約金額
右記日付の契約を解除（申込みを撤回）します。
令和〇〇年〇月〇〇日
契約者住所
契約者氏名

なお、インターネット通販は、**クーリング・オフはできません。**

詳しくは、岐阜市消費生活センターのホームページまたは国民生活センターのホームページのクーリング・オフのページをご覧ください。



また、令和4年6月1日より、消費者からのクーリング・オフの通知が書面のみから電子メールやSNS等の電磁的記録でも可能になりました。



岐阜市消費生活センターでも、クーリング・オフの相談を受けますし、ご来庁いただければ、書面の書き方もご相談ができます。

二セ電話詐欺から身を守ろう！

通話録音装置を 1年間無償で貸出します

詐欺は家庭の固定電話から始まります！

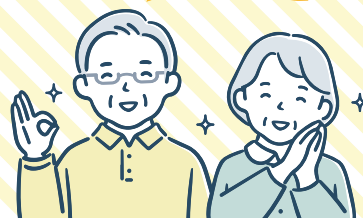
「振り込め詐欺抑止機能付き通話録音装置」を
電話に取り付けると二セ電話詐欺や悪質な電話
勧誘が激減すると好評です！

悪質な電話勧誘

二セ電話詐欺



これで安心！



通話録音装置※

※電話の機種や通信環境によっては取り付けできない場合があります。

貸出期間・対象

1年間・岐阜市内在住で固定電話回線を有する方

申請方法

岐阜市消費生活センター窓口、または郵送。代理申請可能。
本人確認できるもの（郵送・代理の場合は、コピー）をご用意ください。
（申請用紙は岐阜市ホームページからもダウンロードできます。）

取り付け方法

- ・申請時にすぐにお渡しできます。（ご自分で簡単に取り付けられます。）
- ・ご希望により市の委託業者が無料で取り付け（回収）に伺います。

通話録音装置の購入補助もあります。（購入費用の一部補助、上限5,000円）

※事前申請や65歳以上など、補助を受けるには要件がありますので、詳細については装置の購入前に消費生活センターへお問い合わせください。

お問い合わせ

岐阜市消費生活センター

〒500-8701 岐阜市司町40番地1 岐阜市役所2階（立体駐車場完備）

☎ 058-214-2666 FAX 058-214-2580

月曜日～金曜日（祝日・年末年始休み）8：45～17：30

電子メール：s-seikatsu@city.gifu.gifu.jp

※消費生活に関するトラブルなどの相談窓口は、058-214-2666（相談専用）

通話録音装置
▼申し込みはコチラ



「悪質商法被害防止」出前講座

無 料



かりんちゃん

悪質商法や契約トラブルの手口や対処方法などを、楽しく学べる「出前講座」を無料で実施しています。数種類のメニューから選べます。時間は30分程度で、10人以上の集まりに伺います。希望日時、開催場所を決めて、希望日の3週間前までにお申し込みください。

※学校での消費者教育も受付しております。ご希望の学校はご相談ください。

※高齢者向け交通安全教室を組み合わせることもできます。



りっすんくん

みんなで「かしこい消費者」をめざしましょう

例 え ば …

腹話術

落語

寸劇

講話

紙芝居

*大人向け・子ども向けあり

楽しく学んで
安心生活

お申し込みは簡単！

希望日時・開催場所を決めて、希望日の
3週間前までにご連絡ください。

(日程の都合等でお受けできない場合があります)

出前講座は
岐阜市内の方が
対象です



お申し込み

お問い合わせ

岐阜市消費生活センター

〒500-8701 岐阜市司町40番地1 岐阜市役所2階(立体駐車場完備)

☎ **058-214-2666** FAX **058-214-2580**

月曜日～金曜日(祝日・年末年始休み) 8:45～17:30

電子メール: s-seikatsu@city.gifu.gifu.jp

※消費生活に関するトラブルなどの相談窓口は、**058-214-2666**(相談専用)

出 前 講 座
▼ 申し込みはコチラ



5 こんなトラブルに注意

SNS によるお金のトラブルに注意！



憧れの先輩
S先輩

SNS を使って簡単にお金が入る方法があるんだ、〇〇も僕と一緒になら大丈夫だよ。

少し不安だけど、コロナでバイトが減って収入も少ないし、S先輩が言うならやってみようかな…



Mさん

★ 後日…

先輩に言われた通りやってみたが、全然お金なんて入ってこなかった。残ったのは借金だけだ(´;ω;`)

アドバイス

- 実態や仕組みが分からない「モノなしマルチ商法」は契約しない！
→ きっかけは**友人や親しい先輩**が多い。
勧誘されてもきっぱり断りましょう
- 報酬を得られることばかり強調されるが、**儲け話の実態はよく分からない**ことが多い。
- **借金して（クレジット）契約**してしまうケースも多い。
特に **18歳でクレジット契約ができる**ので注意！

フリマアプリのトラブルに注意！

● 相談内容

フリマアプリで購入した商品が届く前に、「先に出品者の評価をして」と持ちかけられた。



アドバイス

フリマアプリの利用規約で、商品受取前に出品者の評価をすることが禁止されている場合がほとんどです。
この場合、先に評価をしてしまうと、実際には商品が届いていなくても、商品を受け取ったとみなされてしまう可能性があるだけでなく、トラブルが起こっても、**フリマサービス運営事業者による対処が難しくなります**。利用規約をよく読み、禁止されていることを持ちかけられても**断る**ようにしましょう。

SNS 広告の消費者トラブルに注意！

● 相談内容

SNSでダイエットサプリメントの広告が表示され、注文した。定期購入が条件になっていないか等、広告や表示内容については十分確認したが、電話で確認すると、「定期購入が条件だ。2回目の代金は約4万円で支払いが必要。初回分（約1万円）を購入すれば解約に応じる。広告画面に記載している。」と説明された。もう一度広告を確認しようとしたができなかった。



アドバイス

不安に思った場合やトラブルが生じた場合、支払う前に消費生活センターに相談しましょう。

自宅売却トラブルに注意！

●相談内容

一人暮らしの自宅に突然、不動産業者が訪ねて来た。マンションを売らないかと勧められ、長時間居座られた。「マンションを売ったら入所できる施設は探してあげる」と言われ、結局売ることになってしまった。何か書面に署名押印したが、契約をなかったことにしてほしい。



アドバイス

- 自宅を不動産会社に売却した場合、クーリング・オフ制度は利用できない。
- よく分からないことや解決できないことがあったら、解決するまで契約しない。



回線変更の勧誘に注意！

●相談内容

最近「光回線をアナログ回線に戻せば料金が安くなりますよ。」という内容の電話が頻繁にかかってくる。



アドバイス

事業者名や契約内容をしっかり確認！
アナログ回線に戻す手続きはご自身でも可能です

- 高額な費用を請求される場合があります
→ 一人ですぐに判断せず、家族に相談しましょう。
- 光回線契約をアナログ回線に戻す場合には、NTT 東日本または NTT 西日本に問い合わせましょう。
→ 回線は自分でも変更可能です。
- しつこく書類にサインを求めてきます。
→ サインをしてはいけません。

6 歴史から学ぶ



便利なオンラインショッピング…
こんなトラブルにあったらどうしますか？

事例 1 ヘッドフォンから出火

オンラインショッピングで海外事業者から購入したヘッドフォンから出火。商品を購入したサイトの運営事業者から教えられた海外事業者のメールアドレスに連絡したが返信がなかった。サイトの運営事業者からは「当社に責任はない」と言われた。



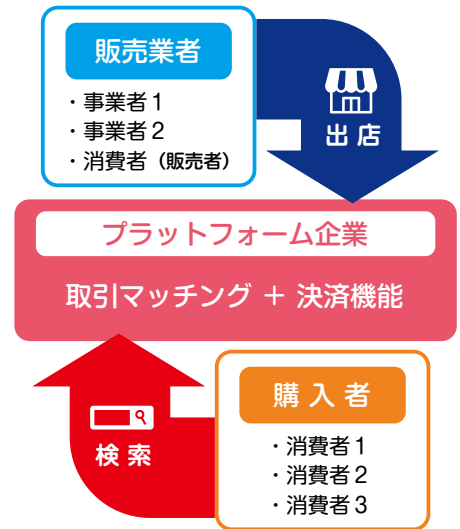
事例 2 オンラインショッピングにおける偽ブランド品

フリマサイトで匿名の出品者からブランドのパーカーを約3万円で購入した。商品が届いてから、パーカーに記載されていた事業者名が正規代理店名でないことに気づき、出品者に問い合わせたが連絡が取れなくなった。フリマサイトの運営事業者には「当事者間で解決するように」と言われた。



デジタル時代の通信販売

- 従来の通信販売は、**事業者（販売業者）** から**消費者** への一方向での売買で行われていた。
- デジタル時代の通信販売は、**事業者（販売業者）** と**消費者** の2面市場を**プラットフォーム企業（事業者）** がつなぐことにより、ネットワーク効果で市場参加者が拡大。
- プラットフォーム上での消費者行動の情報が蓄積・分析されるため、**消費者** に対し、双方向の広告提示や誘引が可能となった。
- B（事業者） to C（消費者）** に加え、消費者も売主として、市場に手軽に参加できるため **C（消費者） to C（消費者）** 取引が拡大した。



トラブルも増加！！

- 違法な製品、事故の恐れのある商品の流通
- 虚偽・誇大な記載により商品の安全性に誤認をもたらす
- 出品者・出店者の本人確認が十分に行われないことによる、ショッピングモールサイト上で行われる違法行為の増加
- 違法行為に対する法的な処置が十分に行われていない

デジタルプラットフォーム企業をめぐる取引環境の整備や、デジタル市場のルール整備が進められている！



取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律（令和4年5月1日施行）

この法律は、取引デジタルプラットフォームを利用して行われる**通信販売における消費者の利益を保護すること**を目的としたものです。

対応すべき課題

- ① 違法な製品や事故の恐れのある商品等に関わる重大な消費者被害の防止
- ② 緊急時における生活必需品の流通の確保
- ③ 一定の事案における取引相手側の連絡先の開示を通じた紛争解決・被害回復のための基盤の確保
- ④ デジタルプラットフォーム企業の自主的な取り組みの保護と取り組み状況の開示を示すようなインセンティブ設計等

要注意

C（消費者） to C（消費者）取引は法律の対象外となっている！

→ C to C 取引では、売主は消費者を保護する責任を課せられていない。

7 法律から学ぶ

景品表示法について学びます！

豪華すぎる景品や「うその広告」「誇大広告」など、不当な顧客誘引が禁止されています！

不当表示の禁止

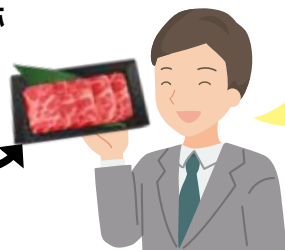
① 優良誤認表示

- ・商品やサービスの品質、規格などの内容について、実際のものや事実と相違して競争事業者のものより著しく優良であると一般消費者に誤認される表示。

例) 食用牛
→ ブランドの詐称

実は…

ノーブランドの
国産牛



松阪牛
です！

他にも…

- ◆ 自動車 → 中古車の走行距離の偽装
- ◆ 予備校 → 独自基準で算出された合格実績広告
- ◆ LED 電球 → 表示の規格に明るさが達していない
- ◆ コピー用紙 → 古紙配合率の偽装

② 不実証広告規制

- ・消費者が適正に商品・サービスを選択できる環境を守るための規制。

例) ダイエットサプリ
→ 根拠のない効果の記載

この調査…?



90%
の人に効果アリ

他にも…

- ◆ 生活空間におけるウィルス除去等の効果
- ◆ 施術による即効性かつ持続性のある小顔効果
- ◆ 高血圧等の緩解または治癒の効果

③ 有利誤認表示

- ・価格や取引条件に関して、著しく有利であると誤認される表示。

例) 缶詰の価格
→ 不適正な二重価格表示

実は…

普段から
120円



今だけ
半額の
120円

他にも…

- ◆ 携帯電話通信の料金 → 「業界最安値」等
- ◆ 商品の内容量 → 不適切な「内容量2倍」等
- ◆ サービスの利用に必要な追加費用
→ 実際には別途費用がかかるがその記載がない
- ◆ 太陽光発電の余剰電力買取制度を利用した電力の売却益 → 実際の利益は天候等に左右される

◆ その他誤認のおそれのある表示

- 無果汁の清涼飲料水等についての表示
- 消費者信用の融資費用に関する不当な表示
- おとり広告に関する表示
- 商品の原産国に関する不当な表示
- 不動産のおとり広告に関する表示
- 有料老人ホームに関する不当な表示

景品類の制限及び禁止

一般懸賞

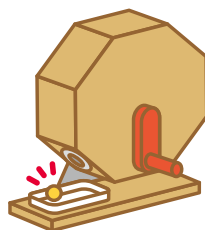
商品・サービスの利用者に
対し提供するもの



商品等の価格	景品の最高額
5,000 円未満	取引額の 20 倍
5,000 円以上	10 万円
景品の総額は懸賞に係る売上予想の総額の 2%	

共同懸賞

商店街など同業者が
共同で提供するもの



商品等の価格	景品の最高額
価格に関わらず	30 万円
景品の総額は懸賞に係る売上予想額の 3%	

総付景品

商品やサービスを購入した
全員に景品提供

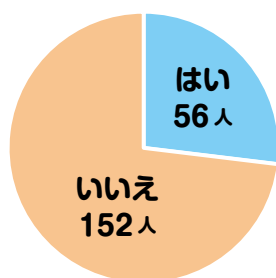


商品等の価格	景品の最高額
1,000 円未満	200 円
1,000 円以上	取引額の 20%

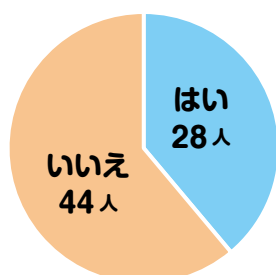
8 岐大生の消費者問題

2021 年 12 月に岐阜大学生 208 人に対して消費者被害に関するアンケートを取りました。その結果、**26.9%** の生徒やその家族、友人が被害にあっていることが分かりました！ **38.4%** は何等かの行動をとっていることが分かりました。

Q 消費者被害にあった
ことはありますか？



Q 消費者被害にあって
何か行動しましたか？



本人の被害例

- ◆ 購入したパンのクリームが洗剤のような味がした
→ 購入店に電話をしてお詫びにゼリーをもらった
- ◆ 購入した商品が賞味期限切れの物だった
→ 店頭に行き、交換した
- ◆ クレジットカードの不正利用
→ カード管理会社に電話をした



対処の有無

実際に対処した：約**38.4%**

- ◆ 店に電話をかけた ◆ アンケートの自由欄に記入 ◆ 店員に伝えた
- ◆ 国民生活センターに電話をした ◆ クーリング・オフ期間だったためクーリング・オフした
- ◆ 店員に実物を見せて無料でデザートもらった ◆ レシートを持参して返品・交換を行った

友人や家族の被害例

- ◆ テイクアウトで頼んだものが入っていないかった ◆ 肌につけるものが合わなかった
- ◆ 美容院で頼んだパーマとは全く別の物の仕上がりになった
- ◆ 賞味期限に余裕のあるパンを購入したら翌日カビが生えていた
- ◆ ホタテの入ったカレーを食べた数時間後腹痛になった
- ◆ オードブルに金属の針金のようなものが混入
- ◆ 一人暮らしの兄の家に新聞のセールスマンが何時間も長居し、最終的に新聞を購入させられた
- ◆ 購入した中古車がすぐに故障した ◆ ネットショッピングで画像と異なる商品が届いた
- ◆ 購入していない商品の請求が来た ◆ 購入した商品に汚れが付着していた などなど・・・



→ **コロナ禍**ならではのトラブルも多い！

岐阜市消費生活センターとは？



岐阜市消費生活センターは、事業者と消費者の間に生じた消費生活に関するトラブルなどを相談できる窓口です。

契約トラブルなどでお困りになっていませんか？

センターでは、事業者との交渉に対するアドバイスやあっせんなどを通じて、トラブルの解決のお手伝いをします。

お気軽にご利用ください。

相談無料・秘密厳守

相談日時：月曜日から金曜日

午前8時45分～午後5時30分

休日：祝日・年末年始

相談担当者：消費生活相談員

対象者：岐阜市在住・在勤・在学の消費者の方が対象です。



岐阜市消費生活センター

住所：〒500-8701 岐阜市司町40番地1 岐阜市役所2階（立体駐車場完備）

連絡先：☎058-214-2666（相談専用）

FAX 058-214-2580

メール s-seikatsu@city.gifu.gifu.jp

▼ホームページはこちら



作成協力（P7.P8.P9.P10.P11）：2021年度岐阜大学教育学部「家庭経営学」受講生

板倉 沙莉 岩田 珠実 大野 良恵 奥野 遥夏 高橋 萌 高橋 里奈 富田 成美 樋口 真結子 森 沙織
安田 春華 吉川 夏葵 前田 美里 山内 樹利那 山口 扇紗規 加藤 佑奈 古田 悠揮 パン エン

【監修】大藪千穂（岐阜大学教授）