

# ゆたかな暮らし



マスコットキャラクター さっち

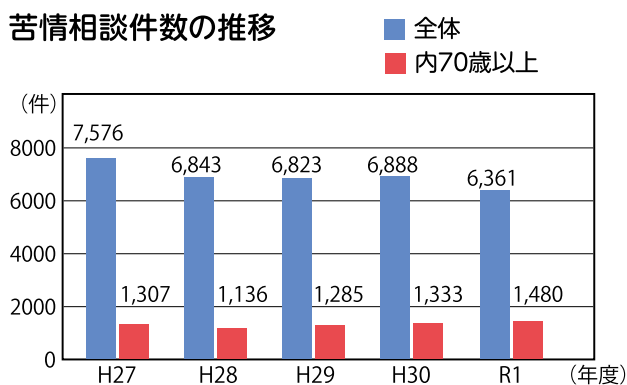
## 令和元年度仙台市消費生活相談の概要

### ●令和元年度消費生活相談件数

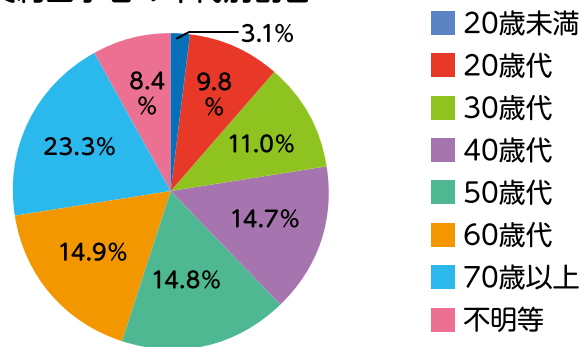
令和元年度に寄せられた消費生活相談は7,018件で、前年度に比べて減少（前年度比91.8%）しました。これは架空請求ハガキの減少が大きな要因と考えられます。このうち、問合せを除く契約トラブルなどに関する苦情相談は6,361件でした。

年代別では、70歳以上の高齢者からの相談が最も多く1,480件と増加（前年度比111.0%）し、相談件数全体の23.3%を占めました。

#### 苦情相談件数の推移



#### 契約当事者の年代別割合



### ●相談の多い商品・サービス

#### 商品・サービス別件数（上位10位）

| 商品・サービス       | R1  | H30   | 前年比    |
|---------------|-----|-------|--------|
| 1 商品一般        | 923 | 1,310 | 70.5%  |
| 2 デジタルコンテンツ   | 588 | 889   | 66.1%  |
| 3 不動産貸借       | 383 | 371   | 103.2% |
| 4 他の健康食品      | 222 | 131   | 169.5% |
| 5 フリーローン・サラ金  | 200 | 240   | 83.3%  |
| 6 インターネット接続回線 | 198 | 257   | 77.0%  |
| 7 工事・建築       | 169 | 195   | 86.7%  |
| 8 四輪自動車       | 116 | 136   | 85.3%  |
| 9 相談その他       | 103 | 72    | 143.1% |
| 10 携帯電話サービス   | 102 | 127   | 80.3%  |

令和元年度もハガキ等による架空請求をはじめとした商品が特定できない相談「商品一般」が最も多く、インターネットサイトの利用料などの不当請求や、架空請求に関する「デジタルコンテンツ」が2番目となりましたが、ともに件数は大きく減少しました。これは、いずれも架空請求やワンクリック請求の相談が大きく減少したためです。

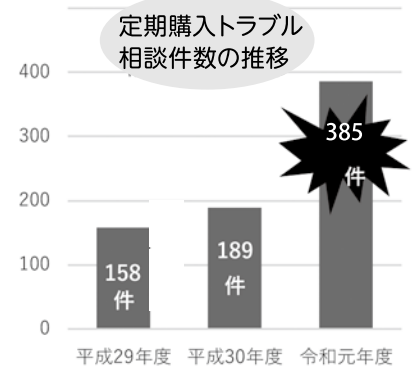
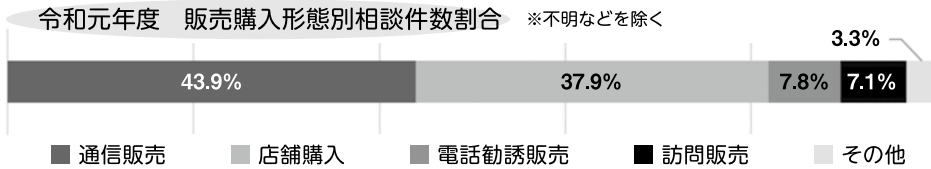
また、3番目の「不動産貸借」は賃貸物件の退去費用や敷金の返還についての相談が引き続き多く寄せられているほか、「他の健康食品」はダイエットサプリ等について「お試しのつもりで契約したところ定期購入だった」といった相談が多く、昨年度と比べて件数が大幅に増加しています。

## 令和元年度の消費生活相談から

# ～通信販売 定期購入に関するトラブルが増加!～

昨年度の相談を販売購入形態別相談件数で見ると、通信販売によるトラブルの相談割合が43.9%と最も多くなりました。

そのなかでも、「お試し」「1回だけ」のつもりで健康食品や化粧品等を注文したところ、定期購入が条件になっていたという相談が倍増しました。



### 相談事例1

「初回500円」というSNSの広告を見て、お試しのつもりで健康食品を注文した。ところが、しばらくして2回目の商品が届いたので販売会社に連絡したら、2回目以降はひと箱4,000円で、最低4回購入が条件の定期購入になっていることがわかった。



### 相談事例2

インターネット通販で「初回限定980円、2回目以降は定期購入割引で5,000円、解約保証」と条件が書かれていた化粧品を注文した。次回の商品発送日の10日前までに電話で解約できるとのことだったので、使ってみて肌に合わなかったため業者に電話したが、何度かけてもまったくつながらず、解約できない。



### アドバイス

#### ●商品を購入する前に契約内容をしっかり確認しましょう。

商品を購入する前に「定期購入が条件となっていないか」「支払うことになる総額はいくらか」「解約・返品はできるか」などの契約内容をしっかり確認しましょう。

また、販売サイトや申込みの最終確認画面を印刷したり画像保存したりする等、契約内容を記録しておきましょう。

#### ●通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。

インターネット通販をはじめ通信販売ではクーリング・オフ制度はなく、広告に表示された解約の可否、解約・返品できる場合の条件等の返品特約に従うことになります。事業者がいつでも解約できるとしている場合でも条件が定められていることが多いので注意しましょう。

※表示がない場合は、商品が届いてから8日間以内であれば消費者の送料負担で返品が可能です。

#### ●事業者連絡した記録を残しましょう。

消費者が事業者へ電話をしてもつながらず、問い合わせや解約の申し出ができないケースが多くみられます。事業者へ連絡した証拠として、電話、メール、FAX等の記録を残しておきましょう。

### こんなトラブルも!

注文した商品と違うものが届いた!  
写真と実物が全然違う!



頼んだ商品が届かない!

### 通信販売 利用のポイント

- ◆初めて利用する事業者(ショップ・サイト)は必ず会社情報などを確認する
- ◆契約や返品に関する表示は小さな文字まで確認する
- ◆代金前払いはできるだけ利用しない
- ◆販売サイトや申込みの最終確認画面を印刷したり、画像保存したりするなどして記録しておく
- ◆取引が終わるまで、関係書類等は必ず保管する

不安なときや困ったときは早めに消費生活センターに相談しましょう

# ローリングストック法で気軽に災害に備えよう!

みなさんは、災害に備えて食品の家庭用備蓄をしていますか?

災害の発生により、ライフラインが停止し、復旧までに1週間以上を要するケースも多く、また、スーパーマーケットやコンビニの店頭で食品が手に入らないことも想定されます。こうした時に、いつもと変わらない、温かく、栄養バランスのとれた食事があれば、心と体が満たされます。このため、最低3日分~1週間分×人数分の食品を家庭で備蓄しておくことが望ましいといわれています。備蓄は日常的に無理なく取り入れられる「ローリングストック法」がおすすめです。気軽に始めて災害に備えましょう!

## ●ローリングストック法とは?

普段の食品を少し多めに買い置きしておき、賞味期限の近いものから消費し、消費した分を買い足すことで常に一定量の食品を家庭で備蓄しておく方法です。費用・時間ともに普段の買い物の範囲ででき、買い置きのスペースも少し増やすだけで済みます!

## ●どんなものを備蓄すればいいの?

- ・水(1日1人3L)
- ・缶詰おかず
- ・フルーツ缶詰
- ・パックご飯
- ・レトルト食品(牛丼の素等)
- ・栄養補助食品
- ・乾麺(パスタ等)
- ・スープ
- ・カセットコンロ、ボンベ など



## 家庭備蓄の例

1週間分 / 大人2人の場合

|                            |  |  |                                      |
|----------------------------|--|--|--------------------------------------|
| <b>必需品</b>                 | 水 2L×6本×4箱<br>※1人1日およそ3L程度<br>(飲料水+調理用水) | お好みのお茶や清涼飲料水なども、あると便利!                                   | カセットコンロ・カセットボンベ×12本<br>※1人1週間およそ6本程度 |
| <b>主食</b><br>エネルギー<br>炭水化物 | 米 2kg×2袋<br>※1袋消費したら1袋買い足す(1人1食75g程度)    | 乾麺(うどん・そば・そうめん・パスタ)<br>・そうめん2袋(300g/袋)<br>・パスタ2袋(600g/袋) | その他(適宜)<br>・LL牛乳<br>・シリアルなど          |
| <b>主菜</b><br>たんぱく質         | レトルト食品<br>・牛丼の素、カレー等18個<br>・パスタソース6個     | 缶詰(肉・魚)<br>・お好みのもの18個                                    |                                      |
| <b>副菜</b><br>その他<br>(適宜)   | 日持ちする野菜類<br>・たまねぎ、じゃがいも等                 | 調味料<br>・砂糖、塩、しょうゆ、めんつゆ等                                  | インスタントみそ汁や即席スープ                      |
|                            | 梅干し、のり、乾燥わかめ等                            | チョコレートやビスケットなどの菓子類も大事!                                   |                                      |
|                            | 野菜ジュース、果汁ジュース等                           |  |                                      |

農林水産省「災害時に備えた食品ストックガイド」より

家族で話し合っ、日常でも食べやすい、自分たちに合った食品を備蓄しましょう!

## 💡 備蓄食品の選び方のポイント

- ①まずは家庭にある食品をチェックしましょう。
- ②家族の人数や好みに応じた備蓄内容・量を決めましょう。栄養バランスも意識すればなお安心!
- ③賞味期限が切れる前に消費し、消費したものは買い足しましょう。

### ◆普段の食生活にあわせた選び方も

- よく料理をする  
梅干し  
缶詰  
切り干し大根  
など
- あまり料理をしない  
レトルト食品  
カップ麺  
菓子類  
など

# ご存じですか? 11月1日は計量記念日

11月1日は現行の計量法が施行された日です。計量制度や計量に関することはこの法律で定められています。

わたしたちの暮らしには、身近なところにさまざまな「計量」があります。例えば、お店で買う食肉などの商品は、はかりで重さを正確に「計量」して価格を設定していますし、水道やガスの料金は、メーターで使った量を適切に「計量」して決められています。日々の健康管理にも体温計や血圧計などが使われています。正しい「計量」は、わたしたちの生活や社会を支える大切な役割を果たしています。

消費生活センターでは、取引や証明に使われるはかりの検査、水道・ガス・電気やガソリンスタンドの給油機のメーターなどの検査や、スーパーなどで販売されているパック詰め商品の内容量検査など、計量法に基づく正確な計量のための業務を行っています。



目標15 陸の豊かさを守ろう

世界の全陸地面積の約30%を占めている森林が、2010年から2020年までの10年間に、農地等への転換、燃料用木材の過剰な採取、森林火災などのさまざまな原因から、毎年平均470万ヘクタールも失われています。これは日本の国土の約12.4%にあたります。

森林は、わたしたちが吸う空気や飲む水、口にする食糧に至るまで、生命の維持に関わる重要な役割を果たしています。また、陸で生きる動植物・昆虫種全体の80%が森林を住居としています。つまり、森林を失うことは私たち人間だけでなく、多くの生き物の生活をも脅かすことになり、その結果、生物多様性（たくさんの種類の生き物が様々な環境に合わせて生きていること）の消失に繋がってしまいます。

森林を守るためにできることのひとつが「環境への負荷が出来るだけ少ないものを選んで購入すること」。商品を選ぶときは、次のような環境保全の認証ラベルを探してみましょう！



環境ラベルの一例



エコマーク

「生産」から「廃棄」までを通して環境への負荷が少なく、環境保全に役立つ商品につけられています



グリーンマーク

原料に古紙を決められた割合以上利用している製品につけられています



FSC認証

森林の環境保全に配慮し、経済的にも持続可能な形で作られた林産物につけられています



GOTS認証

オーガニックの原料から、環境的・社会的に配慮した方法で作られた繊維製品につけられています



レインフォレスト・アライアンス認証

環境面、社会面など、より持続可能な農法で栽培された農作物につけられています

「消費者川柳」募集中! ~みんなで考え、かっこいい消費者になろう!~

「消費者トラブルや特殊詐欺等の被害防止」や「消費者市民社会」をテーマとした、消費者川柳を募集しています!

部門は、小学生の部、中・高生の部、一般の部の3部門です。それぞれの部門に、仙台市長賞と特別賞（仙台市教育長賞、みやぎ生協賞、JA仙台賞、日専連仙台賞、アイリスオーヤマ賞）があり、入賞者には表彰状のほか副賞もあります。

ぜひご応募ください!

【応募方法】

はがき、FAXまたはEメール ※応募様式は任意で構いません。

【記載事項】

- ①部門名 / ②川柳(2作品まで)
- ③川柳に込めた一言コメント
- ④氏名(実名での公表を希望されない場合は、ペンネームも記入)
- ⑤性別 / ⑥年齢または学校名・学年
- ⑦郵便番号・住所 / ⑧電話番号

【応募資格】

仙台市内にお住まいの方または通勤・通学している方

【申込締切】

令和2年11月30日(月) 必着

【あて先】

はがき: 980-8555 (住所記入不要)  
仙台市消費生活センターあて  
FAX: 022-268-8309  
E-mail: sim004140@city.sendai.jp



※メールで応募する場合は、件名に「川柳応募」と記入。  
※いただいた個人情報については、本企画にかかる目的にのみ使用し、他の目的には使用いたしません。  
※応募の詳細については、仙台市消費生活センターのホームページ等でご確認ください。

契約トラブルなどで迷ったときや困ったときは、一人で悩まず早めにご相談ください。

仙台市消費生活  
相談ダイヤル

な や む な  
022-268-7867

または、消費者ホットライン「188」(局番不要)

相談時間

月~金 9:00~17:00 (受付 16:30まで)  
土 9:00~16:00 (受付 16:00まで)  
※休館日: 日曜・祝日・年末年始

対象

仙台市在住または通勤・通学している方

●仙台市消費生活センター

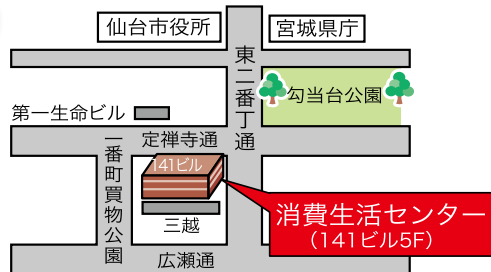
〒980-8555 仙台市青葉区一番町四丁目11番1号141ビル(三越定禅寺通り館)5階

TEL 022-268-7040 FAX 022-268-8309

E-mail sim004140@city.sendai.jp

ホームページ 仙台市消費生活センター

検索



交通のご案内

- バスご利用の方は  
商工会議所前又は定禅寺通市役所前下車  
徒歩3分 (仙台駅からの所要時間約10分)
- 地下鉄ご利用の方は  
地下鉄南北線 勾当台公園駅下車 南1番出口より  
地下道で連絡(仙台駅からの所要時間約5分)