暮らしに役立つ情報をお届けする生活情報誌

せたがや 消費生活センターだより

2022年（令和4年）
6月号
No. 234

p.2～3 サブスクリプションサービスの請求トラブルに注意！

p.4 インターネットでのお買い物、手軽で便利のはずが…
詐欺的サイトで被害にあわないために知っておきたいこと

p.5 エシカルコラム
ナチュラル素材で簡単おそうじ
世田谷区オフィシャルチャンネル（YouTube）
『世田谷つまみ～せたがやそだちでエシカル消費のススメ』のご紹介

p.6 高齢者見守り通信
強引な自宅の買い取りに注意！
2022年4月1日から
大人になる年齢（成年年齢）が18歳になりました！

世田谷区消費生活センター 相談窓口のご案内

相談専用電話 ☎ 03-3410-6522

高齢者（65歳以上）専用電話 ☎ 03-5486-6501

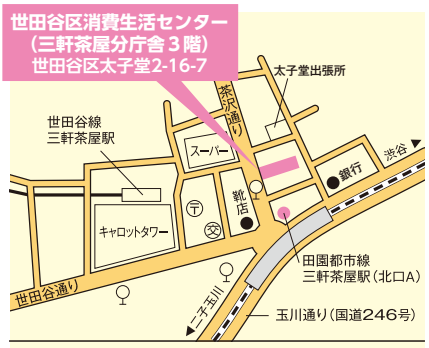
相談日時 ※祝・休日、年末年始を除く

［お願い］新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、来所による相談をお控えいただき、電話でのご相談をご利用くださいますようお願いします。

月曜～金曜（電話・来所）午前9時～午後4時30分
土曜（電話のみ）午前9時～午後3時30分

日曜・祝日は消費者ホットライン
☎188 午前10時～午後4時（国民生活センター） ※年末年始を除く

消費者庁消費者ホットライン188イメージキャラクター　イヤヤン



世田谷線「三軒茶屋駅」徒歩3分
田園都市線「三軒茶屋駅」北口A徒歩1分
バス　すべて「三軒茶屋」バス停♀下車

回　覧												

ホームページでの情報提供　https://www.city.setagaya.lg.jp/

世田谷区公式HP → 目次から探す → くらし手続き → 消費生活

サブスクリプションサービスの請求トラブルに注意！

一般社団法人ECネットワーク理事　原田 由里

安心して利用できるＥコマース市場を目指して活動。ネット関連の消費者相談を受ける。講演、啓発教材・書籍への寄稿や、関係省庁研究会、業界団体等委員などに参加。

サブスクリプションって何？

最近よく聞くようになったサブスクリプションサービス。略して「サブスク」と呼ぶことも。簡単に言うと定額制で「月○○円で使い放題」のようなサービスです。そういわれると一つ二つは登録しているものがありませんか？

使い放題と聞くとお得な気がしますし、無料キャンペーンを行っていれば手軽に試すこともできます。

ただ、サブスクリプションの仕組みを十分理解していないとトラブルが発生することもありますので、トラブル事例とともに契約時のチェック点をここで確認しておきましょう。

自ら解約しないと自動更新されます

「電子書籍の初回１ヶ月無料キャンペーンに登録した。自分に興味のあるものはなくそのままにしていたら、有料サービスに自動更新され、毎月クレジットカード会社から1,000円程度の請求があることにしばらく気づかなかった。」

サブスクリプションは、インターネットを介して提供される音楽や映画、スポーツなどの配信サービスや、雑誌、電子書籍など、幅広い分野に提供されています。

基本的には自ら解約しない限り、自動的に契約が更新されます。特に無料キャンペーンがある場合、無料から有料への自動更新時に通知が来ないこともあるため、登録したことを忘れると料金が請求され続けることになります。

登録はしたけど使わないと分かった場合は無駄になります。すぐに解約をしましょう。

無料キャンペーンの内容は登録する時に毎回確認しましょう

「動画配信サービスで『最大１ヶ月無料キャンペーン』に登録し、登録から１ヶ月後に解約しようと思っていたが、月をまたいだら翌月分の料金が発生してしまった。これだと月末に加入したら無料期間がほとんどないのではないか。」

サブスクリプションはサービスごとに契約内容が異なりますので、思い込みで契約するとトラブルになります。例えば自分が既に利用しているサービスが登録日から数えて１ヶ月後に有料に移行したからといって、他のサービスも同じ条件とは限りません。

無料キャンペーンがある場合は、必ずその条件を確認しましょう。もし、意図せずに有料に自動更新してしまった場合、すぐであれば運営会社に返金について相談してみましょう（必ずしも対応してくれるとは限りません）。

パスワードの管理と登録情報の更新を怠らない

「番組配信サービスに登録したが、1度も利用せず放置しており、料金が2年間取られ続けている。解約しようと思ったがオンラインでしか受け付けておらず、登録時のパスワードを忘れたためログインができない。登録していたメールアドレスも既に変更してしまった。」

サブスクリプションは長期にわたる契約になります。特に非対面のサービスは、登録時に設定したパスワードや登録情報の一致を持って本人確認をします。

登録情報の管理や正確性は、原則、会員側が負うことになっています。特に登録したパスワード・メールアドレス・電話番号の管理を徹底し、常に正しい情報が登録されていることを確認してください。

解約方法と連絡手段を先に確認しておきましょう

「スマホのビデオ通話アプリで2,000円の月額有料コースに登録したが、解約方法がわからない。調べたら運営会社は海外で、メールで問合せをしても返答がない。電話をしたら英語対応のため解約方法が確認できなかった。」

困ったときのために、事前に解約方法や運営会社の連絡先や連絡手段（電話・オンライン）、ヘルプ内容などを確認しておきましょう。必ずしも電話対応してくれるとは限りません。

なお、スマホアプリ（GoogleやApple）でサブスクリプション契約をした場合、スマホやアプリストアの「設定」内メニューから全てのアプリのサブスクリプション契約が解約できます。サブスクリプション契約は海外のスマホアプリにも多くあります。

登録時の「初期設定」にご注意

「家計管理アプリで、1週間無料で試した後に有料に自動更新するのは知っていたが、更新後のプランは年間プランで高額な料金が一度に請求されてしまった。改めて確認すると、年額プランの方に初期設定でチェックが入っていた。運営会社に月額プランへの変更を要請したが断られた。」

サブスクリプションは月更新とは限りません。年更新のほうが割安となるため、解約する予定がない場合は安く利用できますが、途中解約しても返金されないというデメリットがあります。

登録時にチェック欄が出てきた場合は、すぐに次に進まず、初期設定でチェックが入ってないか確認しましょう。契約期間のほか、複数のサービスに同時登録してしまうなど、意図しない契約に申し込んでしまうことがあります。

サブスクリプションと気付かずにアプリを入れてしまうこともあるため、アプリの説明部分は省略したままにせず全文確認しましょう。

インターネットでのお買い物、手軽で便利のはずが…

詐欺的サイトで被害にあわないために知っておきたいこと

相談事例

- 有名家電メーカーの公式サイトだと思い、掃除機が安くなっていたので購入した。受注メールが届かないので、偽サイトとわかった。
- 大手ショッピングモールサイトで、ブランドバックを格安で購入できたと喜んでいたら、届いた商品は偽物の粗悪品だった。

消費生活センターから

実在する企業のサイトに似せた**「偽サイト」**やお金を振り込んだが商品が送られてこない**「詐欺サイト」**、偽物を扱う**「模倣品サイト」**などのインターネット通販に関するトラブルの相談が、年齢を問わず多く寄せられています。このような詐欺的サイトで被害にあってしまった場合、返品や代金の返金は困難です。申し込む前に信頼できるサイトかどうかをよく確認することが大切です。

次のようなショッピングサイトには注意が必要です。

出典:消費者庁ウェブサイト(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/trouble/internet.html)

重要

○特定商取引法は、サイト内に住所や電話番号の情報を表示することを義務付けています。きちんと表示されているか、表示の住所や電話番号が実在するか確認しましょう。

○注文をする前に、インターネット上の当該サイトに関するトラブル情報を確認しましょう。

被害にあってしまった場合は

- ☑ 注文後に偽サイトと気づいたら、代金を支払う前にキャンセルの連絡や受け取り拒否等をしましょう。
- ☑ 銀行振り込みで決済した場合は、警察や振込先の金融機関に相談しましょう。
- ☑ クレジットカード決済の場合は、直ちにクレジットカード会社に相談しましょう。
- ☑ 代金引換払いの場合は、代引きサービスを提供している会社や配送事業者に対応可能か確認しましょう。
- ☑ 使用したクレジットカード番号や ID、パスワード、認証コードなどは念のため変更し、しばらくは不審な請求などに注意してください。

エシカルコラム

ナチュラル素材で簡単おそうじ

ナチュラル素材で簡単にお掃除ができるのをご存じですか。汚れの種類を見分けて、石けん、重曹、クエン酸で手軽にお掃除する方法です。自然素材のよいところは、素手でお掃除できるところ。

翻訳家・ナチュラルライフ研究家
佐光 紀子

大学卒業後、繊維メーカーや証券会社で翻訳や調査に従事後、フリーの翻訳者になる。本の翻訳をきっかけに、重曹や酢などの自然素材を使った家事に関する研究を始め、掃除講座や執筆活動を展開。著書多数。

用意するもの

- 手を洗う石けん
  （石けん素地の表記のあるもの）
- 重曹（粉チーズ入れのように大きめの穴があいた容器にいれる）
- クエン酸水（200cc の水と小さじ 1 杯のクエン酸をスプレー容器にいれる）

汚れの種類

汚れは酸性の汚れとアルカリ性の汚れに分けられます。汚れ落としの基本は中和です。酸性の汚れにはアルカリ性の洗剤を、アルカリ性の汚れには酸性の洗剤を使います。油汚れは酸性の汚れ。冷蔵庫の上のように、一見するとほこり、でも触るとベタベタ…も、油汚れの一種です。また、皮脂汚れと言われる手垢なども酸性汚れ。そう考えると、家の中の汚れの多くは酸性の汚れ。どうりで、市販の洗剤の多くが「アルカリ性洗剤」なわけです。

酸性の汚れには

酸性の汚れには、石けん、重曹が効果的。スポンジにたっぷりお湯を吸い込ませて石けんをよく泡立て、重曹を軽く振りかけたものでこすり落とします。ただし、ベトベトの油は、スポンジがベタベタになってしまうので、要らなくなったニットを手のひら大に切って、ぬらして石けんを泡立て、重曹をかけてこすり、作業が終わったら捨ててしまいます。

お風呂場などは作業が終わったらシャワーや水で流せば作業は完了。ただし、ガスコンロのまわりなど、水で流しにくいところはクエン酸水をスプレーすると、アルカリ性の重曹や石けんが中和され、あとは乾拭きすれば、すすがなくてもスッキリ仕上がります。

重曹には、穏やかな研磨効果もあるので、プラスチックについた手垢やこびりつきも、こすり落とすことができます。人差し指や軽くぬらしたスポンジにちょっと重曹をつけてインターホンの手垢や冷蔵庫の手すりをこすってみてください。後は乾拭きし、下に重曹が落ちたらそれだけ掃いて作業完了です。

アルカリ性の汚れには

さて、アルカリ性の汚れはというと、水垢、石けんカス、そしてトイレのにおいです。水道の蛇口や鏡など、水回りの白っぽい汚れはほとんどアルカリ性。こびりついてしまうとガンコでなかなか落ちません。クエン酸水スプレーと乾拭きでこまめにお手入れしたいものです。トイレは入る度に、床、便器の外側、縁、便座の一箇所をクエン酸水スプレー後トイレットペーパーで乾拭きして、ペーパーは流せば掃除完了。

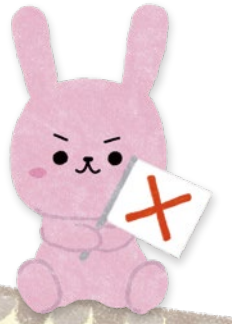
重曹やクエン酸が使えない素材もありますから、使用前に各商品の使用方法の確認をお忘れなく。

世田谷区オフィシャルチャンネル（YouTube）
『世田谷つまみ～せたがやそだちでエシカル消費のススメ』

せたがやそだちの野菜を使ったレシピを紹介します。
せたがやそだちを食べて（地産地消）、エシカル消費を始めてみませんか。
世田谷区ホームページ（YouTube）からご覧いただけます。

高齢者見守り通信

強引な自宅の買い取りに注意！



高齢者を狙った、強引な自宅の売却トラブルが起きています！
その後の生活に大きな影響を与える恐れがあり、深刻な問題です。

事例

80歳代で一人暮らしをしている。ある日突然やってきた強引な不動産業者の長時間に渡る勧誘に疲れ果て、自宅の売買契約をしてしまった。数か月後には、家を引き渡さなければならなくなってしまった。しかし、他に住む場所がないので解約をしたい。

POINT 自宅の売却は、クーリング・オフができません!!

宅地建物取引は、特定商取引法の適用除外となっており、訪問をされて契約をしたものであってもクーリング・オフができません。

よく分からない場合は、家族に相談するなど、すぐに契約をするのはやめましょう。

また、勧誘が迷惑だと感じたら、きっぱりと断ることが重要です。

高齢者を狙った強引な自宅売却のトラブルでは本人の自覚がなく、介護事業者によって発覚するケースもあり、周囲の見守りが重要です。

2022年4月1日から 大人になる年齢（成年年齢）が 18歳 になりました！

2022年4月1日から改正民法の施行により成年年齢が20歳から18歳に引き下げられました。

未成年者が親権者などの同意を得ずに契約した場合には、原則として、契約を取り消すことができますが、成年年齢が引き下げられたことから、18 歳の若者でも未成年という理由で契約を取り消すことはできません。

社会経験の浅い若者を狙う悪質業者もいます！消費者トラブルで困ったときには、迷わず消費生活センターに相談しましょう。

18歳になったら自分1人でできること

- クレジットカードが持てる
- ローンが組める
- スマートフォンの契約をする
- アパートの賃貸契約をする

20歳まではできないこと

- お酒を飲む
- たばこを吸う
- 競馬や競輪などのギャンブルを行う

発行：**世田谷区経済産業部消費生活課**　年4回（3月・6月・9月・12月）発行　聴覚等が不自由な方は、ファクシミリでお問い合わせください。
〒154-0004　世田谷区太子堂2-16-7　区役所三軒茶屋分庁舎3階　電話　03-3410-6521・6523　ファクシミリ　03-3411-6845
『消費生活センターだより』は、区役所、総合支所、出張所、まちづくりセンター、図書館、区民センター、地区会館等で配布しています。
消費生活センターの各事業は、区のホームページからご覧いただけます。