



萩市消費生活センターだより



消費生活に関する様々な情報を発信する「萩市消費生活センターだより」
最近の消費生活トラブルと対策をはじめ、消費生活モニターから寄せられたご意見等をお届けします。

今月号の Topic!

SNSの偽広告と代引き配達に注意！

SNSを見ていたら、国内ブランドのサンダルの広告が表示され、「キャンペーン中。今なら2足目無料」となっていた。通販サイトにアクセスして、サンダル2足15,000円を代引き配達で注文した。本日荷物が届き、宅配業者に代金を支払った後で商品を確認したところ、注文したブランドサンダルではなく偽物だった。

宅配業者にも相談したが「荷物を開封した後は受け取り拒否ができない。返金はできない」と言われた。販売業者の連絡先はメールアドレスしか分からず、メールをしても返信がない。商品を返品するので返金してほしい。

！ アドバイス！

偽物が届くネット通販トラブルで「代引き配達」の利用が増えています。代引き配達の場合、消費者は宅配業者に代金を支払って荷物を受け取り、開封して初めて商品を確認することになるため、代金を支払う前に商品が「本物」か「偽物」かを確認することができません。後で商品が偽物だと分かっても、宅配業者からの返金は困難です。問題となるサイトの特徴を知って、未然にトラブルを防ぎましょう。

「偽物」が届く通販サイトの特徴

- ◇ 販売価格が大幅に値引きをされている。
- ◇ 通販サイトに記載されている日本語の字体、文章表現がおかしい。
- ◇ 販売業者の名称、住所、電話番号などの情報が通販サイトに表示されていない。
- ◇ 通販サイトで支払い方法が、代引き配達しかない。
- ◇ クレジットカード決済で注文したにも関わらず、「代引き配達」に一方的に変更される。
- ◇ 「代引き配達」の送り状で、“依頼人”が販売業者の名称とは異なっている。

見守り 新鮮情報

事例1

亡くなった兄が生前利用していたネット銀行の口座を確認するため、携帯電話会社の店舗にスマホの画面ロック解除を依頼した。「初期化はできるが、画面ロックの解除はできない」と言われた。これではデジタル遺品の確認ができない。(60歳代)

始めましょう! デジタル終活

事例2

夫が亡くなり携帯電話を解約した。最近、夫が契約していたスマホのセキュリティのサブスク契約が残っていることが分かり、事業者にお問い合わせると「すぐに解約するにはIDとパスワードが必要だ。それが分からなければすぐには解約できない」と言われた。(80歳代)



ひとこと助言

スマホの
スペアキーを
つくろう



見守るくん

- スマホ等のID・パスワードは、第三者に知られないよう適切に管理することが重要です。一方で、デジタル遺品を確認する必要がある場合に、故人のスマホ等のID・パスワードが分からずデータを調べられないという問題が発生しています。そのため、万が一の際に、遺族が故人のスマホ等をロック解除できるようにしておく必要があります。
- 例えば、名刺サイズの紙にパスワード等を記入し、修正テープでマスキングなどした「スマホのスペアキー」を作り、万が一の際に家族がみつけれられる場所に保管しておく方法があります。
- 毎月支払いが発生しているインターネット上の契約は、サービス名・ID・パスワードを日頃から整理するほか、エンディングノートの活用も検討しましょう。

消費生活モニター通信

市では、市民の消費生活の実態、消費者行政に関する施策について広く消費者の声を聞き、消費者行政の推進を図ることを目的として「消費生活モニター」を設置しています。

この通信は、消費生活モニターの方からお寄せいただいた疑問やご意見を集約したものです。



疑問・意見 1

増える個人間トラブル

昨今のテレビや新聞では、人を傷つける記事がとても多く思います。どうしてなのだろうかと、悲しく、腹立たしく、情けない気持ちでいっぱいです。それというのも、私の身のまわりでも同じようなことが起きたからです。突然に大声で怒鳴り散らされたり、恐怖を感じるような言動で責められたり…。いずれも若い人に教える立場であろう年齢の方であることも残念です。このような問題について相談できる部署がありますか？

市民活動推進課

市民活動推進課では市民相談窓口を開設し、法律問題や金銭トラブルなど、市民の日常生活における相談をお聞きし、解決のための支援を行っています。

個人間トラブルは、公平性を保つために自治体が介入することができないこともあります。市民相談窓口では、市が直接的に対応できない問題については、内容に応じて弁護士や専門機関をご紹介するなどの支援を行っています。

疑問・意見 2

いつまで続く？令和の米騒動！

令和の米騒動。一時は店の棚から米が消え、ようやく出たと思ったら高値が続き、少し値下がりしたとはいえ、未だ消費者を苦しめています。やっと備蓄米が出回っても、なかなか見かけることはありません。買った人は一握り…。

我が家では一回に炊く米の量を減らし、もち麦を入れて、嵩増しをしています。

カレーやチャーハンもよく作っていましたが、今はなるべく控えています。

今秋以降はどうなっているのか。美味しくて安いお米を、皆がたくさん食べられるようになっていることを願うばかりです。

市民活動推進課

お米については、2024年夏頃から価格が高騰し、現在も高い水準で推移しています。新米の出荷によって一時的に下がる可能性はあると言われていますが、全体としては高止まり傾向が続くという予想がされています。

主食である米の価格高騰は、家計への影響が非常に大きい問題です。

以前のように気兼ねなく、お米を食べられる日が1日でも早く来ますように。



疑問・意見3

心温まる接客

先日、市内のスーパーマーケットでペットボトルのお茶を購入したときのことで。

一人で買い物に出掛けたのですが、1箱24本入りを2箱購入しなければならず、「レジまでどうやって運ぼうかな…重たいよね…」と思って、商品の前で少し考えていました。思い切って箱を持ち上げようとしたとき、店員さんが「箱ごとお買い求めですか?」「レジまでお運びいたします!」とご対応下さいました。

お店のサービスにも色々あると思いますが、客の立場になって行動して下さいましたことが嬉しく、とても感謝しています。“ありがとうございます”という気持ちでいっぱいになりました。こんな風に、思いやりであふれる萩市であって欲しいと感じた出来事です。

市民活動推進課

素敵なお心遣いですね。お店の意見箱があれば、嬉しかったサービス等を投書しても良いかもしれません。従業員の方の意欲向上、より良い接客サービスに繋がります。



疑問・意見4

高齢者の買い物支援 ・ 携帯に関する相談先

- ① 萩市も高齢化が進み、独居の方も多くなり、買い物が困難な方も少なくありません。移動販売車の利用を希望している方から、「チラシの配布があり、A地区には事前の調査にも回られたが、自分の地区には来ない」と聞きました。公平性、公共性を求められているのでしょうか。少しでも業者が増えることを願っています。一方で、来て貰えるだけでも有難いという声も聞きます。
- ② 高齢者の方が、家族から「知らない電話番号からかかってきても出ないように!」と言われていても、反射的に出てしまうと聞きました。家族や携帯契約会社以外にも、身近に相談できる場所があればいいと思います。

高齢者支援課

身近な店舗の廃業や少子高齢化の進行により、日常の買い物が難しくなり、高齢者にとっては買い物をはじめ生活の不自由さが増えています。

こうした中、民間事業者の取組として、JAや食品販売業者などによる移動販売が行われ、地域まで商品を届ける活動が広がっています。移動販売の実施は事業者の判断による部分が大いですが、市としても地域の皆さまの声やニーズを関係事業者にお伝えするなど、必要に応じて情報提供を行っています。

また、生活に不安を抱える高齢者に向けて、地域住民が主体となった支え合い活動も広がっています。その一環として、外出が困難な方を対象に「買い物代行サービス」などが実施されています。

このほかにも、高齢者の暮らしを支えるさまざまな制度がありますので、お住まいの地域の在宅介護支援センターや地区社会福祉協議会にご相談いただければ、状況に応じて適切なサービスをご案内します。今後も、地域の皆さまと協力し、住み慣れた地域で安心して暮らし続けられる環境づくりに努めてまいります。

消費生活センター



高齢者の中には、電話をかけてきた相手に失礼があってはいけないと思う人もおられ、知らない相手に対して、聞かれるままに個人情報伝えてしまう場合があります。

健康食品業者等からの電話で、優しく長話を聞いてもらうと、信頼関係が生まれて、つい高額な買い物を定期的にしてしまうことも多々あります。

知らない電話に出てしまい、被害に遭いそうな時や、遭ってしまった時は、すぐに消費生活センターや警察に相談してください。

また地域の民生委員に相談すると、必要に応じて関係機関に繋いでもらうことができます。

疑問・意見 5

見知らぬ業者の訪問

実家に帰省した際に、母から家の雨漏りを修理したと聞きました。

よく聞いてみると、知らない業者の方が突然訪問し「家の修理をしている。隣のAさんとBさんのお宅も修理したのでやりませんか?」と言われたそうです。実際に隣のお宅で業者が作業をしていたのを確認しており、修理に困っていたのでお願いしたようです。

母は雨漏りがしなくなったと喜んでいましたが、詐欺なのではないかと不安です。

消費生活センター

ご実家の雨漏りが改善されてよかったです。

中には雨漏り工事をして改善されなかったと苦情相談をされるケースもあります。

点検商法とは、点検を口実に来訪して、「早く換えないと危険です」等と消費者の不安をあり、強引に工事や清掃サービス等の契約をさせる手口です。

事業者から「早く交換した方がいい」などと契約を急かされても、すぐ契約せず、一旦保留して家族に相談したり、信頼できる事業者を確認してもらうなどしてから、判断しましょう。



疑問・意見 6

市内における交通系電子マネーについて

小旅行に行ってきたのですが、今は電子マネーやカードの時代で、列車やバスを利用するにもICOCA（イコカ）がとても役に立ちました。乗る時にも“ピッ”降りる時にも“ピッ”とても便利です。萩では、JR列車やバス等で使用できますか？チャージも可能ですか？新札が発行されて、1年が経ちます。販売機などは、まだ新しいお札が使用できないところがありますね。



商工振興課

萩市内にある交通機関では、「市内を走る全ての路線バス」と「萩循環まあーるバス」で、ICOCAが利用できる環境となっております。

なお、現在のところJR山陰本線では利用ができません。

また、ICOCAへのチャージについては、路線バス、まあーるバスの車内で可能であるとともに、市内では防長交通萩営業所や萩バスセンター、コンビニエンスストアの現金ATMなどで行うことができます。

なお、萩市内の自動販売機などの券売機では、他の市町と同様ではありますが、昨年発行された新紙幣が利用できないものもあることを把握しております。

疑問・意見 7

交通手段の確保について

91歳の実母の話です。市街地から離れたところで、一人で生活しています。

86歳までは自動車を運転していたので不便を感じなかったのですが、高齢になり、免許を返納してからは通院や買い物などが大変不便になりました。

私と一緒に病院や買い物に行くようになりましたが、公共交通機関、とくにバス利用の不便さに驚きました。近くにバス停がなく、歩いてバス停まで行くことが困難で、バス自体は1日数本通っていても利用することが難しいのです。

どうして家の近くの道路をバスが通らないのだろうと苛立ちも感じました。路線の変更は難しいと耳にしたことがありましたが、見直しをすることは無理なのでしょうか。

萩バスセンター発青海大橋（長門市）行きのバス路線

現在）三見中山～三見畦田～三見駅～三見畦田～三見中山～三見市～青海大橋
変更案）三見中山～三見畦田～三見駅～三見吉広～三見市～青海大橋

あの頃から5年が過ぎ、私が買い物をして持って行くか、一緒にスーパーに行って購入するようにしています。5月に移動スーパーが自宅まで来てくれると知らせがありました。商品を見て買うことができる、注文もできる。また独居高齢者の見守り活動にも繋げるという説明を聞いて、母は7月から始まる移動スーパーを楽しみにしています。

まだまだ運転ができる私ですが、買い物難民になる日もそんなに遠いことではないでしょう。我が家は実家よりももっと不便な環境にあり、近くにお店もありません。どうするべきかを今から思案しています。

商工振興課

ご提示があった路線につきましては、以前は国道191号沿いの三見市や中山にのみ停車していたことから、要望などを受けて防長交通や警察等と協議を行い、安全性などを担保した上で、平成25年4月から三見駅への乗入れを開始したところです。

また、平成28年度にも周辺の町内などからの要望により、畦田と蔵本にバス停を設置しています。

当時も、三見市から吉広を通るルートの実現がございましたが、国道から三見市へ入る交差点が変則的であること、また鋭角で進入が困難であることなどの理由から、実現が困難であることを地元の代表の方などにはご理解をいただいているところであります。

これまででも、できる限りご要望にお応えできるよう、運行事業者などにもご理解をいただいで対応しているところではあります。実際に新たな路線やバス停を設置するためには、道路の形状や利用者の状況なども関係してくることから、簡単ではないことはご承知のとおりです。他地域と同じく、運転士不足や利用者の減少による経営の悪化などにより、バス路線の廃止や運行便数の減少なども生じています。

市でも、できる限り広域を接続する路線バスを維持していくよう努めておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

高齢者支援課

人口減少や少子高齢化の進行により、高齢者にとっては通院や買い物をはじめ、日常生活における不便さが増しています。

このような中、市内の各地域では、地域住民が主体となって支え合い活動を進めており、三見地区では地区社会福祉協議会を中心に、掃除やごみ出しといった身のまわりの生活支援や、外出が困難な高齢者への買い物代行サービスなど、地域の実情に応じた取組が行われています。

市としても、こうした活動を支援するため、サービス実施団体に対して活動費の補助や公用車の無償貸与を行っています。

また、高齢者の暮らしを支えるさまざまな制度もありますので、お住まいの地域の在宅介護支援センターや地区社会福祉協議会にご相談いただければ、状況に応じて適切なサービスをご案内いたします。



疑問・意見 8

食品の購入について

介護真っ只中の私は、自分が倒れてはと、心身ともに健康であるための投資を1番に考えています。最も大事にしているのが、日々の食生活。家族の変化により、宅配利用は3年前に止めて、近隣の店で食材を購入しています。中食も大いに利用しています。

しかし、多くの食品が値上げされたり、内容量が減ったりしたことから、食品表示よりも値段重視に変わってきており、そんな自分に驚いています。

先日、包装された1本の胡瓜を購入しました。いざ切ってみると中が茶色に変色しており、暑さのためか硬く、とても悔しい思いをしました。

デジタル社会における食品購入にも挑戦したいと思っていますが、1歩が踏み出せません。今回の消費生活モニターに就任したことを機に学びたいと思っています。

消費生活センター

オンライン注文や宅配サービスなど、食品の提供方法も多様化しています。それぞれの特色や注意点をご確認された上で、活用されてはいかがでしょうか。

購入にあたってトラブルや困ったことがあれば、消費生活センターにご相談ください。



疑問・意見 9

大型家電の配送について

洗濯機の買い替えを検討中です。

萩市内の家電量販店を見て回りましたが、商品数が少なかったため、山口市内のお店に行ってみました。種類も多く、古い型式でも安く良い商品があったので購入しようとしたのですが、萩市には配達する便が無く配達できないので、自分達で運んでほしいと言われました。

値段的にも随分安く、良い商品だったため、自分達で運ぶことも考えましたが、重量があり、設置が大変であることから購入を諦めました。現在も洗濯機の購入には至っていません。萩市では、市外のお店で大型家電を買うことができないのかと残念に思います。

また萩市内の店舗は選択肢が少なく、良い商品であっても高額な物しかありません。

消費生活センター

今回の洗濯機に関しては、以前に山口市の家電量販店で購入した際は、萩市の自宅まで配送してくれたとのことでした。このような場合、社内の規定等に変更があったことも考えられます。

ぜひお客様相談窓口にも、今回と前回でなぜこのような変更があったのか説明を求められることをお勧めします。

消費生活センターからも、ご本人同席の上で、相手業者に確認することもできますのでご活用ください。



最近、不用品の買い取り店が増え、利用する人をよく見かけるようになりました。

新聞にも時々チラシが入っていたりします。テレビでも、出張買い取りの commercials を見かけます。私の友人はお店に着物を持ち込んだそうですが、買い取り金額がとても安くてがっかりしていました。

ある日のことです。

「履かなくなった靴はありませんか？」と電話がかかってきました。

履かなくなった靴をどうするつもりなのでしょう。変だと感じたので、返事をせずに電話を切りました。

また、訪問してきた業者もありました。玄関に入って来て、チラシを見せて説明をしようとしたのですが、「忙しくて手が離せないの」と断りました。後日聞いた話によると、この業者に陶器を数万円で買い取ってもらった人がいるようですが、信じて良いやら悪いやらです。

不用品を処分するなら、自分でお店に持ち込むのが安全だと思います。



消費生活センター

消費生活センターでは、訪問購入に関する相談がここ数年増加しています。

訪問購入とは、「不用品をなんでも買い取る」と言って電話をかけ、実際に訪問すると貴金属やブランド品などを買い取る手口です。

なんでも買い取ると言われても、安易に来訪を承諾しないようにしましょう。

自宅に上げてしまうことで、家の中や家族構成などを見知らぬ事業者に知られてしまう可能性もあります。

《アドバイス》

◇突然訪問してきた購入業者は家に上げない。

購入業者が突然家に来て、買い取りをすることは、法律で禁止されています。

◇売るつもりのない物品は見せない。

強引な勧誘に負けて、買い取られてしまうことがあります。

◇契約書面はよく確認する。

契約書面に物品名や、価格が具体的に記載されているか確認しましょう。

◇書面を受け取った日から8日間は、クーリング・オフができるほか、この期間は物品の引き渡しを拒むことができます。

貴金属はすぐに転売等される可能性もあるため速やかに通知しましょう。

ちょっと待ちなよ！ たかおさん

自宅で好きな時に買い物ができるネットショッピング。品揃えも豊富で、価格比較しやすくして便利です！でも商品が届かない、広告と全く違う物が届いた、業者と連絡が取れない等のトラブルも生じています。注文ボタンを押す前に、一旦ストップ！

契約内容、価格、支払方法、提供時期や期限、解約条件等を必ず確認してください。最終注文画面をスクリーンショットで保存しておくことも有効です。

また、お試し一回だけと思って購入したら、定期購入の契約になっていたという相談が多く寄せられています。契約内容や説明表示は細部まで確認しましょう。

たかおさんほど悩む必要はありませんが、一度立ち止まって考えることは、自分を守るための大切な手段です。



お知らせ

消費者セミナーの開催

今年も消費者セミナーを開催予定です。日程や講座内容等については、決定次第、広報萩や萩市消費生活センターのホームページに掲載します。ぜひご参加ください。



萩市消費生活センター

所在地 〒758-8555
 山口県萩市大字江向510番地
 TEL (0838) 25-0999 / Fax (0838) 25-6623

受付時間 月曜～金曜（祝休日及び年末年始は除きます）
 午前8時30分～午後5時15分