

消費生活センターニュース

消費者

ひろば



高槻市立消費生活センター

ご注意！消費者のみなさん

「消費者ひろば第200号」記念特集

この時代は、こんな相談がありました

消費生活センターからのお知らせ

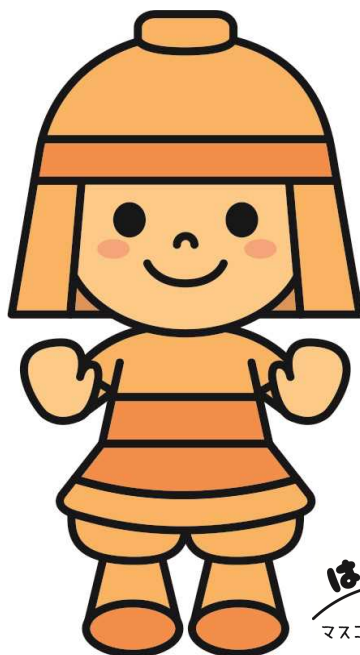
令和6年大阪府の特殊詐欺被害は

約64億円 過去最多！

子どもを事故から守る！子ども安全情報

洗濯用パック型液体洗剤での事故に注意！

STOP！ 特殊詐欺



はにたん
高槻市
マスコットキャラクター

お買い物やサービスのトラブル ご相談ください

高槻市立消費生活センター

相談専用ダイヤル

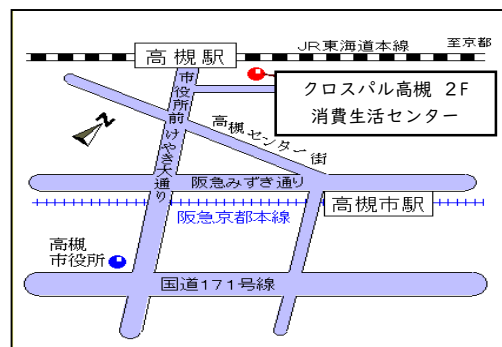
072-682-0999

消費者ホットライン

188

いやや！

お住まいの市町村の
消費生活相談窓口を
ご案内します



〒569-0804 高槻市紺屋町1-2 クロスバル高槻 2F

開館日：月～金曜日 9：00～12：00／13：00～17：00

(祝日・年末年始を除く)

ご注意!消費者のみなさん

「消費者ひろば第200号」記念特集

この時代は、こんな相談がありました

消費生活センターニュース「消費者ひろば」は今号で200号となります。第1号が発行されたのは、昭和57年(1982年)5月のこと。また、第100号が発行されたのは、平成14年(2002年)6月。昭和・平成・令和の3つの時代を経て、消費生活センターに寄せられる相談内容も大きく変化しました。

そこで今号では、その時代に寄せられた相談内容を振り返ってみました。



こんな相談がありました

昭和57年 第1号掲載

訪問販売トラブル

「おかあさん、校門のところでおじさんがこのテストを家でやって明日もってきたら、筆箱をくれるっていったよ」。友達と同じ筆箱欲しさに早速実行したT君宅へ、後日学力診断カルテを持ったセールスマンが訪れた。

「この学習教材は従来のものと異なり、地元で塾を開き、優秀な先生が指導するのでよくわかり、安い費用で実力がつくうえ、支払いはローンで結構です」と勧められ、月5千円ぐらいならと契約したが、先生は大学生のアルバイトでまともに教えてもらえず、しかも数回通塾したあと訪問販売会社が倒産。教材も子供の独学では理解できないのに、ローンの支払いだけは毎月銀行から引き落とされる。

この時代の相談の特徴

訪問販売が盛んになり、トラブルが増加してきた昭和50年に消費者保護の観点から「訪問販売等に関する法律」(現:特定商取引に関する法律)が制定されました。ところが訪問販売の相談は法律制定後も増加の一途をたどっています。商品別には学習教材が圧倒的に多く、次いで産制器具、健康食品、印鑑の順に多くなっていました。

訪問販売の場合は、「クーリング・オフ制度」により、無条件で申込みの撤回、契約の解除ができます。現在、クーリング・オフ制度による契約の解除は、契約日を含めて8日間(または20日間)可能となりますが、この時代は4日間と短いもので、取引方法も限定的でした。

【現在のクーリング・オフの取引方法と期間】

取引方法	クーリング・オフ期間
訪問販売	8日間
電話勧誘販売	8日間
連鎖販売取引(マルチ商法)	20日間
特定継続的役務提供(エステ・学習塾等)	8日間
業務提供誘因販売取引(内職商法)	20日間
訪問購入(物品の買取り)	8日間



内職・モニター商法トラブル

突然「パソコンの在宅ワークに興味ありませんか？」と業者から電話があったので、パンフレットを送ってもらった。数日後、「パソコンの2級検定に合格すれば月5～7万円、頑張れば12万円になる」と、合格するためのパソコン講座を勧誘された。高額なので何度も断るが、「月々の支払も給料で返済できますよ」と、なかなか電話を切らないので、仕方なく業者の紹介する貸金業者からローンを組んで、教材の購入契約をした。

3級の試験は合格したが、2級には不合格。インターネットで同じような事例を検索した友人が、練習問題を見て、「かなり難しい」と言う。説明とずいぶん違うと思い、先々収入が得られそうになく、支払いが出来ないので解約したい。

この時代の相談の特徴

携帯電話やインターネット取引など、情報通信機器を利用したものに関する相談が増加傾向にあります。最も多いのは、身に覚えのないアダルトサイトの利用料金の請求が、封書やはがき、パソコンのメール、電報で送り付けられるといった相談でした。

また、若者を中心とした「エステティックサービス」や、時代の不況を反映した「内職商法」「マルチ商法」などに関する相談も多くなっています。相談の中心が商品に関するものからサービス取引に関するものへと徐々に変容していることがわかります。

令和7年 最近の相談事例

通信販売トラブル

SNSの広告を見て、いつでも解約可能な定期購入と思い、育毛エッセンスを後払いで購入した。初回分が届き代金を払った後、事業者から2回目の商品発送メールが届き、決済事業者から3本で約1万6千円の請求メールが届いた。販売サイトの事業者に電話したところ、「5回継続が条件のコース（支払い総額7万円）を申し込んでいるので解約できない。どうしても解約したい場合は、2回目の代金と違約金2万5千円の支払いが必要」と言われた。

最近の相談の特徴

スマホやパソコンなどのモバイル端末の世帯保有率（令和3年）は97%を超え、個人では8割以上がネットを利用するなど、デジタル技術は私たちの暮らしにとって身近なものになっています（※）。一方で、SNSなどを介したトラブルも後を絶たず、広告を見てお試しだと思い、化粧品等を購入したが、解約条件がある定期購入になっていた、といった相談が多くなっています。

上記で見てきた訪問販売トラブルや内職・モニター商法トラブルは、条件によっては「クーリング・オフ制度」で解決に導くことができますが、通信販売には「クーリング・オフ制度」の適用はありません。申し込む前にしっかりと条件を確認することが必要です。

商品のこと、サービスのこと 困ったらすぐにご相談ください！
高槻市立消費生活センター 072-682-0999

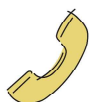
<参考>・（※）「令和4年版 情報通信白書」（総務省）

・2025年版くらしの豆知識 「定期購入トラブブルーポチッとする前に確認を！」

令和6年大阪府の特殊詐欺被害は 約64億円 過去最多！
一日当たり1,700万円！

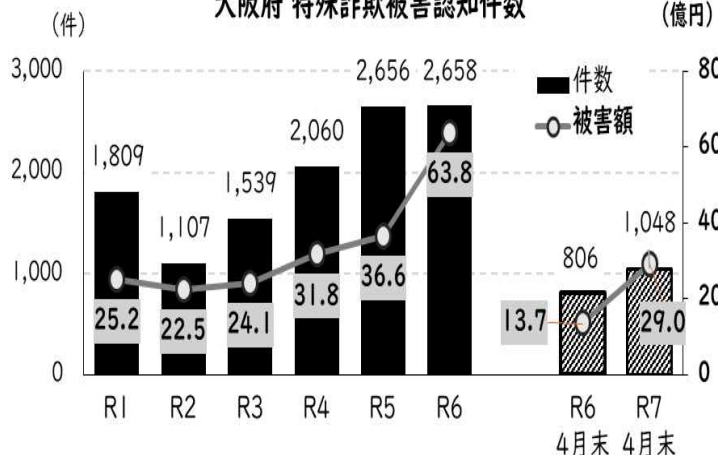
今すぐ基本の対策を

家にいる時も
電話はいつも留守番電話



- 電話機の「留守」ボタンを押すだけ
- 詐欺の犯人は録音を嫌がって電話を切ります
- 留守番メッセージの後、相手が名乗ってから出しましょう

大阪府 特殊詐欺被害認知件数



子どもを事故から守る！子ども安全情報

洗濯用パック型液体洗剤での事故に注意！

消費者庁・国民生活センターには、洗濯用パック型液体洗剤に関連した子どもの事故情報が医療機関から寄せられています。

- 祖父母宅に帰省中、洗面所から物音がしたため保護者が様子を見ると、子どもが洗濯用パック型液体洗剤をかじっていた。救急搬送中、顔色が悪く4回嘔吐した。急性呼吸不全などがみられたため入院。人工呼吸管理等の処置が必要となった。（0歳8か月）
- 洗濯機に入っていたパック型液体洗剤を子どもが踏み台を使って取り出して自分で潰した。中の洗剤が子どもの左目に入り、洗顔したもの充血していて、目が開かないため病院を受診。なお、パック型液体洗剤は普段、子どもの手の届かない位置に置いていた。（3歳）

国内で販売されている洗濯用パック型液体洗剤は、濃縮液体洗剤が水溶性のフィルムで包まれた柔らかいもので、舐めたり、噛んだり、強く握ったりすることでフィルムが破れ、中身が飛び散る可能性があります。上記のような事故を防ぐために、以下の点に注意しましょう。

事故を防ぐためには

- 子どもの手の届かないところに保管する
- 使用した後は必ず密閉し、置き場所にすぐ戻す
- 詰め替え用パックのまま使用しない
- 洗濯機に入れたままにせず、洗濯のタイミングで洗濯槽に投入する



消費者庁イラスト集より

<参考> 子ども安全メール from 消費者庁 2024年11月29日 Vol.655「洗濯用パック型液体洗剤での事故に注意！」

消費者庁では、「子どもを事故から守る！プロジェクト」として、さまざまな取組を実施しています。その取組の一つとして、メール配信サービス「子ども安全メール from 消費者庁」にて、子どもの思わぬ事故を防ぐための注意点や豆知識をお届けしていますので、是非ご活用ください。