

# ご存じですか？ 適格消費者団体

## 適格消費者団体って？

「適格消費者団体」とは、消費者に代わって事業者の不当な勧誘や不当な契約条項について差止請求ができる、内閣総理大臣に認定された消費者団体のことです。

全国には21の認定団体があり、本県には日本海側唯一の適格消費者団体「消費者支援ネットワークいしかわ」があります。

## 何ができるの？

「適格消費者団体」は消費者からの情報提供をもとに「消費者団体訴訟制度」を活用して消費者契約法、特定商取引法、景品表示法、食品表示法に違反する不当な契約条項や表示、勧誘などの行為をやめよう事業者に申し入れや訴訟を起こすことができます。それにより、同様の消費者トラブルの未然防止や被害の拡大防止が図られます。

消費者トラブルを少しでも減らすため、皆さまからの情報提供をよろしくをお願いします。

### 適格消費者団体

**NPO法人  
消費者支援ネットワークいしかわ**  
(CSネットいしかわ)

☎ **076-254-6733** (平日9:00~17:00)

FAX **076-254-6744**

mail:info@csnet-ishikawa.com

http://csnet-ishikawa.com/

〒920-0206 金沢市北寺町へ9-3

## ご相談はこちらまで

### 消費者ホットライン

局番なしの ☎ **188**

市町、県、国民生活センターのいずれかの消費生活相談窓口につながります(受付時間内)。受付時間は相談窓口ごとに異なります。

### 石川県消費生活支援センター

☎ **076-255-2120**

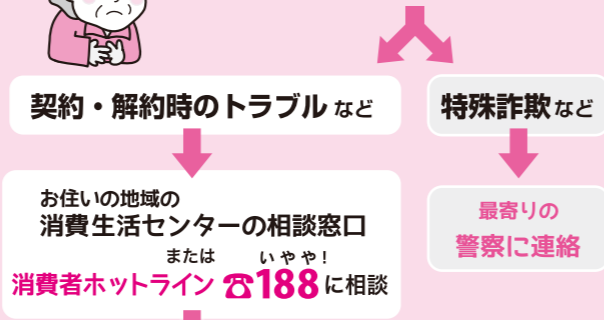
平日 9:00~17:00 土曜日 9:00~12:30

日曜・祝日・年末年始(12/29~1/3)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

## 消費者トラブルにあったら



## さらに CSネットいしかわに 情報提供

あなたやまわりの人が受けた消費者トラブルやチラシ・テレビコマーシャルなどの広告、契約や約款などで疑問に思ったことをお知らせください。

## お寄せいただきたい情報

- 事業者名・営業所名 ●商品・サービスの内容
- トラブルの概要
- トラブルの経過(契約・購入した年月日など/メモでも可)
- 利用規約や契約書のコピー、広告など
- 氏名・連絡先(電話・メールなど)

ホームページ・メール・FAX・電話で  
皆さまの情報を受け付けています

あなたの情報が  
消費者トラブルの  
拡大を防ぎます



お気軽に  
ご連絡  
ください

## 【悪質商法被害の未然防止はメルマガで!】 「消費生活ほっと情報」配信中!

悪質商法の新たな手口、消費者トラブルの最新情報などを月2回程度、携帯電話やパソコンにお届けします。

●登録はこちらから●

### 石川県HP「安全安心の消費生活情報」

登録無料

QRコード対応の携帯電話・スマートフォンで読み取ってアクセスできます。



<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/mobile/s/>

## くらしの情報

# マイライフ いしかわ No.255

2021 冬号

編集・発行

石川県消費生活支援センター

金沢市幸町12番1号 石川県幸町庁舎3階

TEL 076-255-2120 FAX 076-255-2397

<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/shohicenter/>

# インターネット通販のトラブル に注意!

新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」の実践例に通信販売の利用が示されているなか、インターネット通販に関するトラブルが増加しています。オンラインゲームなどのサービス等の購入も含めた広義の「インターネット通販」について、よくあるトラブルの事例と気をつけるべきポイントをお知らせします。



### 相談事例

#### 健康食品等の「お試し」定期購入のトラブル

定期購入とは知らずに商品を注文し、解約しようとしたら高額な料金を請求された など

#### 詐欺的な通販サイトに関するトラブル

「新しい生活様式」実践のため初めてインターネット通販を利用したが、2週間たっても商品が届かない など

#### 映画配信サービスなどの解約に関するトラブル

1か月間無料で視聴できるという動画配信サイトに登録し、翌月末にオンラインで解約手続きをしたが、さらに1か月分の利用料を引き落としするというカード利用明細が届いた など

#### オンラインゲームの課金トラブル

小学生の息子が祖母のスマートフォンでオンラインゲームに高額課金した など

### 消費者へのアドバイス

- ◎ 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。事前に返品・解約の条件や販売事業者の連絡先、定期購入の契約になっていないかなどを確認しましょう。
- ◎ お金や個人情報の詐取等を目的とした詐欺的な通販サイトもあります。少しでも怪しいと思ったら利用しないようにしましょう。
- ◎ 動画配信サービス等を解約する際には、解約手続きの案内をよく確認しましょう。解約できているか不安な場合はインターネット上のマイページなどで確認したり、事業者へ問い合わせましょう。
- ◎ 保護者が意図しない子どものインターネット利用を防ぐため、インターネットを利用するにあたってのルールを家族で話し合い、保護者が目を配るようにしましょう。ペアレンタルコントロールやフィルタリング機能を活用し、子どものインターネット利用を管理することも大切です。
- ◎ 不安に思った場合やトラブルになった場合、「怪しいな?」と思ったときは、すぐに消費生活センターなどに相談しましょう。

消費者ホットライン ☎ **188**

市町、県、国民生活センターのいずれかの消費生活相談窓口につながります

## 令和2年度 こんな講座を 開催しました！

今年度はコロナ禍の影響がさまざまな面に及んだ年でした。当センターの講座も、募集定員を減らしたり、オンラインによる遠隔講義を取り入れたりするなど例年とは違った状況での開催となりました。参加者の皆さまには感染症対策にご理解とご協力をいただき、ありがとうございました。

### 消費者セミナー

「消費者セミナー」を今年度も開催し、計121人に受講していただきました。受講者からは「分かりやすく面白かった。オンラインも良かったと思う」「興味深い内容ばかりで時間が短く感じられた」など好評の声をいただきました。



| 開催日      | テーマ                                      | 講師  |
|----------|--|---|
| 9/3 (木)  | かしこい商品選択を身につけよう<br>～ウソつき表示と競争のはなし～【遠隔講義】 | 公正取引委員会事務総局 中部事務所<br>取引課 課長 池内 裕司 氏                                 |
| 9/11 (金) | 高齢者の未来を守る 成年後見制度                         | 司法書士 皆川 容徳 氏  |
| 9/15 (火) | よくわかる！<br>食品安全の基礎知識と<br>新たな原料原産地表示制度     | 北陸農政局 消費・安全部<br>消費生活課 消費者行政専門職 川上 貞恵 氏<br>米穀流通・食品表示監視課 課長補佐 松田 浩明 氏 |
| 9/18 (金) | 海洋マイクロプラスチックによる食品汚染<br>～いま 何ができるか～       | 金沢大学環日本海域環境研究センター<br>助教 本田 匡人 氏                                     |

### グッドチョイスセミナー

私たちが日頃の消費活動で選択している商品やサービスは、材料の調達、生産、加工、流通、利用、廃棄などさまざまな場面で社会や未来、地球環境などに影響を及ぼしています。「持続可能な開発目標 (SDGs)」の達成にもつながる「消費者市民社会」の実現に向けて、かしこい選択「グッドチョイス」について考えるセミナーを開催しました。



| 開催日       | テーマ   | 講師   |
|-----------|---|--|
| 10/2 (金)  | ・SDGsって何？<br>～なぜ今グローバルゴールが必要なのか？～<br>・THE SDGs アクションカードゲームX(体験)<br>【遠隔講義】     | ・金沢工業大学SDGs推進センター長<br>情報フロンティア学部 経営情報科学科 准教授 平本 督太郎 氏<br>・金沢工業大学大学院 ビジネスアーキテクト専攻 1年<br>SDGs Global Youth Innovators (GYI's) 代表 島田 高行 氏 |
| 10/7 (水)  | ・SDGs 企業の取組み<br>～持続可能な循環型社会を実現するための技術～  | ・明和工業株式会社<br>環境事業部担当部長 金原 竜生 氏   |
| 10/15 (木) | ・エシカル消費 買い物の向こう側<br>～児童搾取のないチョコレートから<br>大麦ストロー開発へ～<br>・ワークショップ「大麦ストローを作ってみよう」 | ・株式会社ロータスコンセプト<br>代表取締役社長 蒲田 ちか 氏  |
| 10/26 (月) | ・私たちの買い物で未来を変えよう<br>～持続可能な生産と消費のための「円投票」～<br>・ワークショップ「バイコット 私たちにできること」        | ・弁護士 島田 広 氏<br>・消費者支援ネットワークいしかわ  |

気づいてる？未来を創る消費の力

### 「消費者市民社会」って？



石川県の「消費者市民社会」シンボルマーク

消費者一人一人が、自分だけでなく周りの人々や将来生まれる人々の状況、国内外の社会経済情勢や地域環境にも思いをはせて生活し、公正で持続可能な社会の形成に積極的に参加する社会を「消費者市民社会」といいます。具体的には、消費者が単に、受け身の立場で「買う・買わない」を決めるだけでなく、自分がこの商品を買う（この事業者と取引をする）ことが、相手方の事業者だけでなく経済や環境などにも影響を与えることを意識して行動する社会のことです。

### キッズ・ラボ

実験を通して製品安全、環境、食品などについて学ぶ、夏休み実験教室「キッズ・ラボ」を今年度から新たに開催しました。

◇5テーマ計10回開催

- ・電子レンジを安全に使う
- ・人エイクラを作ってみよう
- ・エコキャンドルを作ってみよう
- ・ジュースの糖分を調べてみよう
- ・顕微鏡で観察・スケッチしてみよう



### センター講座・出前講座

悪質商法などの被害を防ぐための講座や生活に密着した実験（食品の塩分・糖分測定など）をセンター内またはご希望の場所で実施する講座を、年間を通じ開催しています。

### 「草の根消費者教室」 講師養成・登録

県では、市町や地域において消費者教育の推進役となる担い手を育成する「消費者教育担い手育成研修」を開催し、修了生等を「草の根消費者教室」講師として登録しています。登録した講師の情報は、啓発講座開催のため市町に提供し、活用いただいています。

今後も引き続き講師の養成・登録を実施していく予定です。みなさまも消費者教室の講師として活躍してみませんか？

#### 消費者教育担い手育成研修

「新担当者向け研修(フォローアップ研修)」

令和2年 8～10月開催(計3回)

第1回「消費者トラブルの現状と

消費生活に関する基礎知識」ほか

第2回「講座を計画してみよう」

第3回「講座を実施してみよう」

※講座の開催時期や内容等は年度により異なります。詳細はお問合せください。

### かしこい消費者塾

企業の新入社員研修や高等教育機関などに弁護士、司法書士、税理士などの講師を派遣し、消費生活に関する基本的な法律知識や、若い世代に多い消費者トラブル事例等を解説する講座です。

センター講座・出前講座及びかしこい消費者塾は、お申し込みを随時受付しています。遠隔講義などにも対応しておりますので、ぜひご利用ください。

- ・講師派遣料: **無料**
- ・時 間: 原則として、平日の日中で1～2時間程度
- ・日程等調整のために事前にお電話ください。

※詳細は当センターホームページでも確認できます。

### お問い合わせ・申し込み先

石川県消費生活支援センター 学習支援課 ☎076-255-2155