

くらしめーる

- ネット予約のホテル・航空券のトラブル増加!
- 2024年度岸和田市消費生活モニター募集!
- 2024年度版「くらしの豆知識」を配布します

相談窓口

受付時間:平日・10:00~12:00

●13:00~16:00

TEL 439-5281

※時間外、土日の窓口は裏面に

発行：岸和田市立消費生活センター 〒596-0045 岸和田市別所町3-12-1 市立保健センター3F

事例

スマホの機種変更のため、家電量販店内の携帯ショップに出向いた。スマホの話が終わると担当者が代わり、**ウォーターサーバーの無料レンタル**とミネラルウォーター（月額約3千円）の契約を勧められ、了承してしまった。担当者が私の**スマホから申し込み手続き**

- レンタル料**無料!**
- 水のみ**購入!**

解約料が
要るの!?

をし、契約書は渡されていない。2カ月間利用したがやはり必要ないので解約したいと思い、事業者に連絡すると、**解約料が1万円**を超えると知って驚いた。解約料の説明はなかった。

(70歳代)

契約内容をよく確認して ウォーターサーバーのレンタル契約

出典：「見守り新鮮情報第468号」独立行政法人国民生活センター



- ショッピングモールや家電量販店などで突然勧誘されウォーターサーバーのレンタル契約をしたが、解約すると予期せぬ高額な解約料が発生したという相談が寄せられています。
- **ウォーターサーバーのレンタル契約は、サーバーのレンタル料は無料でも、実際は水を定期購入する契約です。あらかじめ決められた期間は、水の購入を継続しないと解約料がかかることがあるので注意が必要です。**
- 家庭内の設置場所や一人で水を交換できるか、また、本当に必要かよく考えましょう。契約金額の詳細も含め、契約内容や解約条件等もよく確認し、契約書は書面でもらうようにしましょう。
- 場合によってはクーリング・オフができる可能性があります。困ったときは**消費生活センター**等にご相談ください。

回覽



ネット予約したホテルや航空券のトラブルが増加！

～ キャンセル条件など契約内容はしっかり確認 ～

新型コロナウイルス感染拡大に伴う制限がなくなり、旅行をする機会が増えています。2022年度に全国の消費生活センター等に寄せられた旅行に関する相談の内、インターネットで予約した旅行に関する相談が増え、前年の2倍に増加しました。

インターネット予約は便利な反面、条件付きであることや海外事業者である場合もあり、思わぬトラブルに遭うことがあります。相談事例を読んで、注意点を見ていきましょう。

相談事例

- 【事例 1】 航空券の申込内容を訂正したいが、「キャンセルして取り直す必要がある。キャンセル分の航空券の代金は返金しない。規約通りの対応だ」と言われた。
- 【事例 2】 ホテルの公式サイトから申し込んだ宿泊予約をキャンセルしたところ、キャンセル料が宿泊料の100%かかると言われた。
- 【事例 3】 旅行予約サイトからホテルと航空券を予約しキャンセルしたところ、ホテルは無料でキャンセルできたが航空券はキャンセル料がかかった。
- 【事例 4】 予約した航空券が欠航となったが全額返金されない。旅行予約サイトと航空会社のそれぞれに問い合わせたが対応されない。
- 【事例 5】 返金を求めるため、旅行予約サイトにメールしても「24 時間以内に返答する」という返信しかこない。

注意点

- 「キャンセル料が100%かかる」との条件になっている場合は返金されません。(事例 1、2、3)
- 航空券と宿泊施設を同時に予約しても、キャンセル等の条件はそれぞれ異なります。(事例 3)
- 旅行予約サイトを利用してトラブルに遭った場合、対応してくれる事業者がどこかわからず、対応を求めても適切な対応を得られないことがあります。(事例 4)
- 海外事業者が運営する旅行予約サイトの場合、コミュニケーションを取るのが難しい場合があります。(事例 5)
- 海外事業者が運営する旅行予約サイトの場合、日本の法律等を用いた交渉が困難な場合があります。



アドバイス



- ➡ ・申し込みを完了する前にキャンセル等の条件や契約内容をしっかり確認しましょう。
- ・条件がリンク先に記載されていることもありますので見落とさないようにしましょう。

利用したことがある事業者でも、利用するたびに契約内容を確認。

航空券と宿泊施設を同時に予約する場合は、それぞれの条件を確認。

予約時は焦らず落ち着いて入力。予約確定前の最終画面をしっかり確認。

- ➡ ・契約後に事業者から送信される予約確認メールは契約内容が記載された大切な情報です。旅行が終わるまで保管しましょう。事業者とのやり取りは送信日時がわかる形で保管してください。
- ・サイトの問合せフォームを利用する際はスクリーンショット等で記録しておくことが大切です。
- ・サイトが日本語表示でも必ずしも日本語で対応されるとは限らないことを覚えておきましょう。

2024 年度 岸和田市 消費生活モニター募集!



対 象：市内在住の 18 才以上の人で消費生活問題に関心があり、商品価格調査や研修会・講座（保育なし）等に参加できる人。

募集人数：30 人（応募者多数の場合は校区别に、初めての方・経験年数の浅い順に優先し抽選）

任 期：2024 年 4 月～2025 年 3 月末、参加日はすべて平日です（通常、年 10 回程度）。

申 込：2 月 29 日（木）までに電話・FAX・葉書のいずれかで、①住所②氏名（フリガナ）
③生年月日④電話番号⑤モニター経験の有無を記入し、〒596-0045 別所町 3-12-1
保健センター3 階 岸和田市立消費生活センターへ。

（問合せ/申込み：消費生活センター事務局 TEL:438-5281 FAX:439-5300）



← 市民環境部長をお迎えし、
モニター委嘱式を開催い
たしました（4/24）

モニター見学会：日本放送協会
（NHK）大阪放送局を訪問し映
像の世界を体験！（9/27） →



暮らしの法律



「カタログギフトの申込期限を過ぎてしまったら？」

問) カatalogギフトを貰いましたが注文の申込期限を過ぎてしまいました。
事業者は「期限を 1 日でも過ぎたら注文を受け付けない」と言います。贈
り主から代金は受け取っているのに、商品を送らないなんて納得できない。
答) この契約は、贈り主と事業者間で受取人に商品の選択権を与え、事業
者は受取人に選択された商品を発送する義務を負うという、第三者のため
にする贈与契約にあたります。では、受取人の選択権はいつまで認められ
るのでしょうか。

受取人の選択権は一種の債権なので、放っておくと時効によって消滅します（時効の期間は 5 年、民法 166 条 1 項 1 号）。しかし、ほとんどのカタログギフトでは 5 年よりもずっと短い期間を申込期限として定め、期限を過ぎると注文を受け付けない対応をしています。それは、事業者が約款（民法 548 条の 2 項 1 号）で申込期限を制限しているからです。約款によって権利の制限をすることが認められるのは、民法の規定によれば ①「不特定多数の者を相手方とする取引」②「双方にとって合理的」③「相手方の利益を一方的に害しない」場合です（同条 1 項、2 項：要約）。さらに、民法には、「あらかじめ約款を契約の内容とする旨を相手方に表示していたとき」は「約款の個別条項についても合意したものとみなす」ということが定められています。事業者は約款を定めて、カタログに「約款を契約の内容とする」ことを表示し、期間制限についても明示しています。この規定によって、期間制限は有効と考えられます。

（出典：国民生活 2023 年 11 月号）

配布物のご案内

消費生活センターでは、以下の物品をお渡ししております。
安全で安心できる消費生活を送るためにお役立てください。
「2024 年版くらしの豆知識」は 100 冊限りです。

（1 世帯 1 冊・先着順・無料）

（画像・右）最新号 2024 年版くらしの豆知識

暮らしに役立つ幅広い分野の知識・情報をコンパクトにまとめた小冊子です。今年の特集は「大人になる君の消費者力 UP」「デジタル社会を生きる」の 2 本です。特集以外の内容も、契約に関する基礎知識やネットトラブル等、日常生活に関わりの深いテーマを幅広く取り上げ、平易な文章で書かれています。（A5 判、175 ページ）

（画像・左）お断りステッカー：訪問販売業者から見える場所に貼りましょう。大阪府消費者保護条例では「拒絶の意思を表明している」と認め、消費者に対し勧誘する行為を禁止しています。



問合せ/消費生活センター事務局 TEL:438-5281

商品価格調査集計結果

令和5年の、岸和田市内のスーパー・小売店における商品価格調査を、岸和田市消費生活モニターにより実施しました。日常生活に関連の深い商品の価格は、次のように推移しています。

調査日① 令和5年6月16. 17. 18日

調査日② 令和5年12月1. 2. 3日

品 名	規 格 内 容	単 位	令和5年6月 平均価格(円)	令和5年12月 平均価格(円)	対 6 月 動 向
米	国内産・精米 コシヒカリ	5kg	2157	2255	↑
食パン	普通品6枚切袋入	1袋	169	170	↑
しょう油	濃口特級(JAS規格)ポリ容器入	1ℓ	278	273	↓
砂糖	上白糖	1kg	226	223	↓
サラダ油	ポリ容器入食用調合油900g~1000g	1本	499	467	↓
卵	10個パック入	1パック	306	289	↓
牛肉	切り落とし肉	100g	344	403	↑
豚肉	ばら薄切り肉	100g	258	223	↓
鶏肉	もも肉	100g	136	122	↓
まぐろ(きはだ)	冷凍(解凍)刺身用	100g	430	404	↓
牛乳	成分無調整 紙容器入	1ℓ	242	263	↑
マヨネーズ	キューピー 400g	1本	341	322	↓
ギョーザ(冷凍)	12個入り	1袋	236	235	↓
トイレットペーパー	50~60m巻 シングル 12ロール	1袋	469	506	↑
ティッシュペーパー	320枚(160組)/360枚(180組)	5箱組	387	396	↑
食器用洗剤	190ml~240ml	1本	192	158	↓
洗濯用合成洗剤	紙箱入 0.85kg~1kg	1箱	384	422	↑
ラップ	30cm×20m	1本	233	219	↓

凡例

↑…値上り

↓…値下り

→…変化なし

(本体価格)

相談窓口

消費生活センター

平日・10:00~12:00・13:00~16:00

電話番号 **439-5281** (相談専用)

●平日16:00~17:00でお急ぎの場合
大阪府消費生活センターでも受付可能です
06-6616-0888 (大阪府消費生活センター)

●週末相談 (年末年始除く10:00~16:00)

土曜日/06-4790-8110

(公益社団法人) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

日曜日/06-6203-7650

(公益社団法人) 全国消費生活相談員協会

【案内図】



「くらしめーる」は、消費生活センター・市役所・市民センター・地区公民館などにも置いてあります。