



くらしのひろば

便利なデジタル化 注意して使いましょう

近年、スマートフォンの普及やネット通販が広がるなど、私たちの消費生活の「デジタル化」が進み、ネット広告をきっかけとする通販トラブルやクレジットカードなどのキャッシュレス取引に関連した消費者トラブルが増加しています。

次の例を参考に、消費者トラブルに注意しましょう。

消費者 トラブル①

ネット通販を利用したら、いつの間にか定期購入に！

◆相談事例

スマートフォンの販売サイトで、「定期縛りなし」と表示された定期購入を申し込んだはずが、申込直後に表示された「特別割引クーポン」を利用したことで、いつの間にか4回の購入が条件の定期購入コースに変更されていた。

◆消費者へのアドバイス

注文完了直後に表示される「特別割引クーポン」を利用したり、おまとめコースに変更する場合も、**「最終確認画面」の表示をよく確認しましょう。**

【最終確認画面の例】

拡大すると見やすくなります

【最終確認画面の例〔拡大図〕】

色やデザインで強調され、選択するよう誘導されている

期間限定やカウントダウンして焦らせる

条件の文字が小さく、何回もスクロールしないと確認できない

はじめてから「特別割引クーポン」が選択されているケースもある

出典：国民生活センター
報道発表資料

消費者に不利な契約変更は認識しづらいウェブデザイン「ダークパターン注」。次のページのチェックリストを参考に、**「最終確認画面」を確認しましょう。**

注 「ダークパターン」とは、消費者が気づかない間に不利な判断・意思決定をしてしまうよう誘導する仕組みのウェブデザインを指します。

◆「最終確認画面」チェックリスト◆

※ 「特別割引クーポン」 ボタンを押す前に確認しましょう！

- 定期購入が条件になっていませんか？
- (定期購入が条件になっている場合、) 継続期間や購入回数が決まっていますか？
- 支払うことになる総額はいくらですか？
- 解約の際の連絡手段を確認しましたか？
- 「解約・返品できるか」、「解約条件や返品特約」を確認しましたか？
- 利用規約の内容を確認しましたか？
- 「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しましたか？



※ 未成年者(満18歳未満)の場合は以下の点も確認しましょう。

- 法定代理人の同意を得てから、入力していますか？
- 年齢や生年月日を正確に入力していますか？

出典：独立行政法人国民生活センター報道発表資料

消費者 トラブル②

意図せぬリボ払いで手数料を請求された！

◆相談事例

クレジットカードの支払方法(一括払い・分割払い・リボ払い(リボルビング払い))を確認せず使用したら、**想定外の手数料を請求された。**

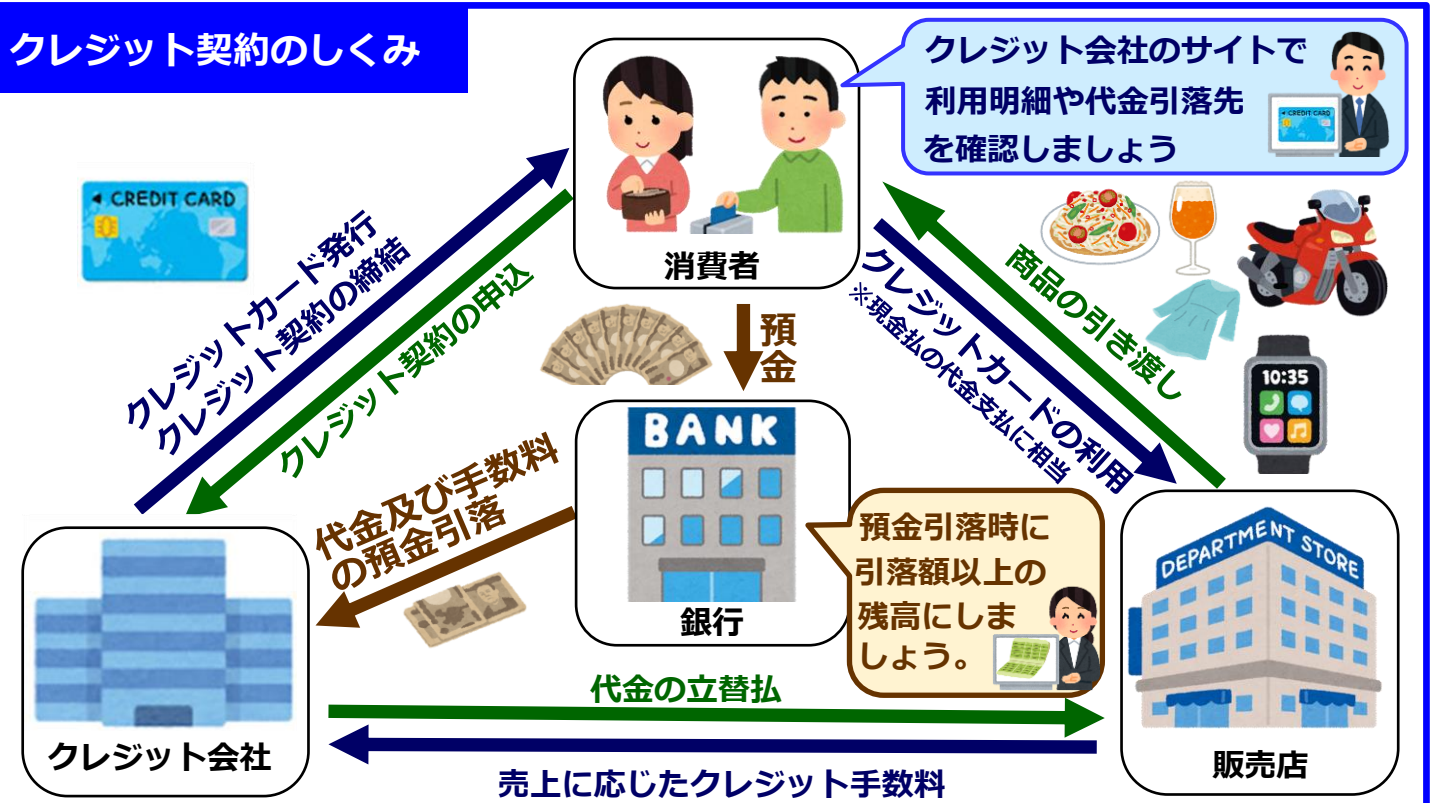
◆消費者へのアドバイス

リボ払いは、設定した一定額を一定期間支払う方法で、手数料がかかります。

クレジットでの買い物は、**借金と同じ**です。**クレジット会社のサイトやスマートフォンアプリ**で支払方法(一括払い・分割払い・リボ払い)を確認しましょう。また、**利用明細は必ず定期的に確認**しましょう。

万が一、身に覚えのない請求があったときは、速やかにクレジット会社に連絡しましょう。

クレジット契約のしくみ



製品安全情報①

アウトドアでも火の用心！

野外バーベキューなどアウトドアでの調理の際、ガス製品や炭、着火剤などの誤った使い方、発火や破裂など大きな事故が起きることがありますので、火の扱いに十分注意しましょう！

◆アウトドア調理時の火の扱いを注意するポイント

【ガス製品使用時に注意すること】

- 製品とガスカートリッジの接続部に劣化や汚れがないか、正しく接続されているか確認する。
- 点火前に異音や異臭がないかチェックし、ガス漏れしていないことを確認する。
- コンロ全体を覆うような大きな鍋や鉄板など、放射熱の大きな調理器具は使わない。
- ガスカートリッジが過熱されるような、誤った使い方や保管をしない。

【炭の使用時に注意すること】

- 炭の火おこしには、ガスカートリッジコンロは使わない。
- ガストーチは、大きく傾けて使用しない。
- 一度火を点けたら、着火剤を継ぎ足ししない。



製品安全情報②

試買テスト「固形燃料」・「簡易（携帯）トイレ」

アウトドア関連用品としての「固形燃料」、自宅や公共インフラの災害に対する備えとしての「簡易（携帯）トイレ」の試買テストについて、県ホームページに掲載しています。

試買テスト
「固形燃料」



試買テスト
「固形燃料」は
こちら

試買テスト
「簡易（携帯）トイレ」



試買テスト
「簡易（携帯）トイレ」は
こちら

トピックス①

交通事故相談もできます

県民生活センターでは、交通事故に遭ってお困りの方の相談に応じています。

主な相談事例は、「過失割合はどの程度で、誰に、どのような損害賠償を請求できるのか」、「どのように示談を進めるのか」、「相手が無保険の場合どのようにすれば良いか」、「事故にあったときどう手続を進めるのか」、「自動車保険は自転車の事故に適用されるのか」です。相談のみでは納得できない場合などは、訴訟・調停の利用に向け、相談者が弁護士に委任できるよう、弁護士に無料相談できる機会を紹介することもできます。

困ったときは、**交通事故相談ダイヤル（019-624-2244）へご相談ください。**

交通事故相談の
ホームページは
こちら



トピックス②

ごぞんじですか？カスタマーハラスメント

消費者としての意見（SNS 投稿も含みます）に暴力、暴言、土下座の強要などが伴う場合、相手である事業者「カスタマーハラスメント（カスハラ）」として認識され、刑事事件として立件される場合があります。

また、別途提起された民事訴訟で損害賠償を請求されることがあります。

消費者としての意見は、**ひと呼吸おいてから、言いたいこと、要求したいこと、そしてその理由を丁寧に事業者に伝えつつ、相手（事業者）の意見も聞くようにしましょう。**



県民生活センター 各種お問い合わせ先

消費生活相談ダイヤル

☎019-624-2209

受付時間 【平日】 9:00~17:30
【土日】 10:00~16:00

消費生活相談員が商品やサービスなど消費生活全般に関するトラブルのご相談をお受けしています。

消費生活相談メール

✉syohi@pref.iwate.jp

メール受付時間 24時間対応

電話回答【平日】 9:00~17:00
【土日】 10:00~15:30

消費生活相談員がメールの相談内容を確認のうえ、電話で回答します。（メールでの回答はしておりません）
回答までに時間がかかる場合がありますので、お急ぎの場合は、消費生活相談ダイヤルにお電話ください。

消費生活相談メール
ホームページ



岩手県消費生活相談 メール 検索

多重債務弁護士無料相談

受付時間 【平日】 10:00~15:00
1人約40分【事前予約制】

借金でお悩みの方を対象に、弁護士による無料相談会を県内8か所の消費生活センター等で開催しています。

開催日や会場は、消費生活相談ダイヤルまたは各市町村の消費者相談窓口にお問い合わせください。

■開催場所

県民生活センターほか県内7か所（遠野市、一関市、奥州市、大船渡市、釜石市、久慈市、二戸市）

交通事故相談ダイヤル

☎019-624-2244

受付時間 【平日】 9:00~17:30

交通事故相談員が事故に遭われた方のご相談をお受けしています。

交通事故相談巡回相談

【受付】相談日の2日前（土日祝日を除く）の正午まで
県内11か所で巡回相談をしています。

開催日や会場は、交通事故相談（☎019-624-2244）
にお問い合わせください。

消費者トラブルホットライン

「まてふおん」

☎019-625-5250

受付時間 毎月2回 16:30~18:00
（相談時間は1件あたり30分程度）

若者の消費生活トラブルを防止し解決をお手伝いするため、**無料**で弁護士から直接アドバイスが受けられる若者専用の相談ダイヤルです。

相談受付の日程や、消費者トラブルの被害相談・ご相談、その他詳しい情報については、まてふおん特設サイトや各種SNS（Facebook、Xなど）をご確認ください。

特設サイト



Facebook



X



若者専用

消費者ホットライン

局番なし ☎188（いやや）

地方公共団体が設置しているお近くの消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内します。

「困ったな..」「どうしよう..」少しでも不安に思ったら、

一人で悩まず、
まずはご相談ください。



地図

バス停

- 1 啄木新婚の家口
- 2 商工中金前
- 3 大通三丁目

県民生活センター
ホームページ



岩手県立県民生活センター

〒020-0021

岩手県盛岡市中央通 3-10-2

TEL:019-624-2586（事務専用）

FAX:019-624-2790

※年末年始・祝日休み

岩手県立県民生活センター 検索