

# くらしのとびら

発行 和歌山県消費生活センター

〒640-8319 和歌山市手平2-1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛8F  
TEL 073-433-1551

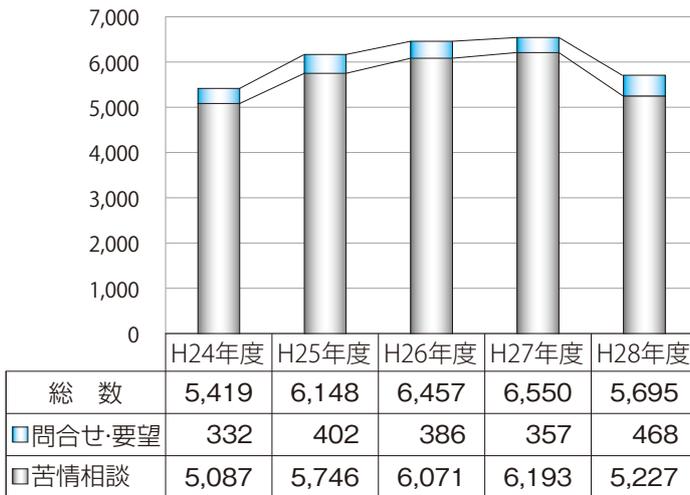
◇この情報はインターネットでもご覧いただけます◇<http://www.wcac.jp/>

## 平成28年度和歌山県消費生活センターにおける相談の概要

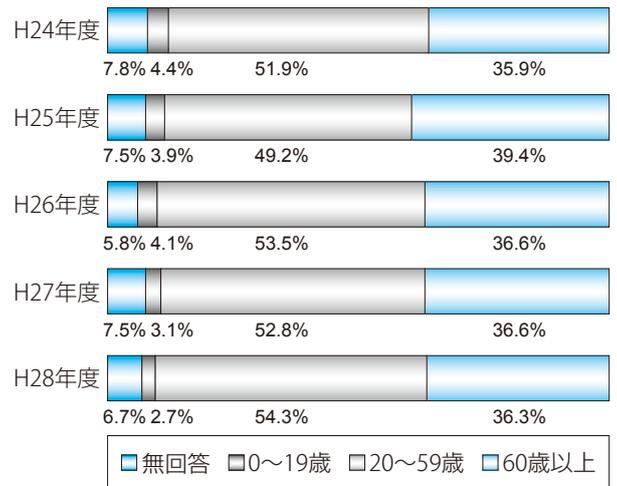
- ① ウェブサイト関連の相談が、あらゆる年代で件数トップに
- ② 健康食品に関するトラブルが、件数・増加率、共に目立つ
- ③ 販売形態別では連鎖販売（マルチ商法）の増加が目立つ
- ④ インターネットによる契約は、信用性の確認も重要！
- ⑤ SNSを利用した勧誘に伴う契約トラブルも要注意



消費者相談件数の推移



年代層別（契約者年齢）の割合



苦情相談件数（商品・サービス別）

順位	商品・サービス分類名	H28年度	H27年度	増減	前年度比	具体的な商品・サービスの内容
1	ウェブサイト関連	1,173	1,216	-43	0.96	ワンクリック請求、出会い系サイトのトラブルなど
2	固定通信回線	340	459	-119	0.74	光回線やプロバイダ等の契約、解約トラブルなど
3	健康食品	213	197	16	1.08	健康食品の定期購入トラブル、強引な電話勧誘など
4	不動産貸借	137	150	-13	0.91	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
5	工事・建築	125	155	-30	0.81	家屋の新築、リフォーム工事など
6	四輪自動車	103	165	-62	0.62	自動車の契約・解約トラブル、不具合など
7	修理サービス	98	104	-6	0.94	家電、建具、小規模家屋修理など
8	携帯電話サービス	91	103	-12	0.88	解約時の違約金、格安スマホの契約トラブルなど
9	フリーローン・消費者金融	90	123	-33	0.73	消費者ローン、多重債務、ヤミ金など
10	化粧品	81	82	-1	0.99	化粧品の定期購入トラブル、通信販売トラブルなど

その契約大丈夫？

# 旅行の契約 トラブルあれこれ

平成29年4月、旅行会社の突然の倒産により支払った代金が返金されないというニュースがありました。また、近年は航空券、海外ホテルなどをインターネットで契約する人が急増し、トラブルが多発しています。今回は、旅行のトラブルに遭わないために3つの事例を挙げて注意点を紹介します。

## 事例①

海外旅行の申込みをしていた旅行会社が倒産した。2週間後の出発予定で、旅行代金は全額支払っている。旅行に行けないのなら、全額返金してほしい。



旅行契約は前払い方式のため、消費者を保護する保証金制度があります。旅行業者が旅行業協会に加盟している場合は、弁済業務保証金制度、加盟していない場合は、営業保証金制度があります。

加盟している場合の申し出先

日本旅行業協会（JATA）・全国旅行業協会（ANTA）

加盟していない場合の申し出先

観光庁観光産業課又は各都道府県担当課

※弁済金が不足し消費者の申出額の割合に応じて比例配分する場合は、全額返金されるとは限りません。



## 事例②

旅行サイトから契約した海外ホテルをキャンセルしたら返金不可だった。後日、キャンセルを取り消して、宿泊したいと言ったが、断られた。



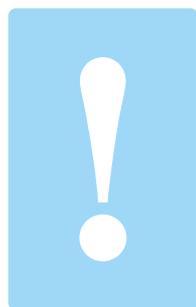
## 事例③

インターネットで航空券を予約した翌々日に便変更を申し出たら、先の券の解約料を請求された。

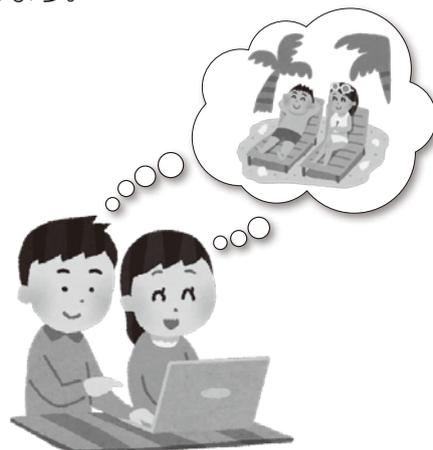
# Advice

## アドバイス ～トラブルに遭わないために～

- 申し込む前に必ず規約を読み、契約先はどこなのか（会社名、住所等）、取消しや変更の条件を確認しましょう。キャンセル・返金や日程変更などが一切できないケースがあります。
- 海外航空券の名前とパスポートの名前のローマ字表記は完全に一致していないと、搭乗できません。航空券の申込み時には、表記が正しいか必ず確認をしましょう。
- 外国の旅行会社には日本の旅行業法の適用がありません。また、トラブルが起きた場合、日本語の窓口がないなど、思っていた対応が受けられない場合があります。
- 旅行会社によっては、旅行先のトラブルが発生しても日本語での対応が困難な場合があります。日本語で対応してもらえる顧客対応窓口があるのか、確認しておきましょう。



せっかくの楽しい旅行を台無しにしないためにも契約は慎重にしましょう。安さだけでなく、自分に必要な条件と実際の取消し条件、トラブル発生時の対応等、消費者自身が十分に確認した上で契約することが必要です。不注意によるトラブルを防ぎましょう。



# 自転車のルール、守っていますか？

～自転車の安全で適正な利用について～

自転車は身体を使い健康的で、手軽な乗り物ですが、交通事故や自転車の製品事故が多く発生しています。自転車の乗車前確認、定期点検で事故を防ぎ、交通ルールとマナーを守り、自転車を安全に利用しましょう。そして、万一に備え、自転車損害賠償保険に加入しましょう。

## 1 自転車のルールって？



守ろう！ 自転車安全利用五則（罰則があります。）

- ①自転車は、車道が原則、歩道は例外
- ②車道は左側を通行
- ③歩道は歩行者優先で、車道寄りを徐行
- ④安全ルールを守る。
  - 飲酒運転・二人乗り・並進をしない。
  - 夜間はライト点灯
  - 交差点での信号遵守と一時停止・安全確認
- ⑤子供はヘルメットを着用



イラスト 鈴木 薫

## 2 こんな事故が発生しています



- 自転車で通学途中、前輪に異物を挟み込み前輪がロックされ、バランスを崩して前方に転倒し前歯を折った。原因は、ハンドルに手提げ袋をぶら下げていたため。
- 小学生が夜間、自転車で帰宅途中、歩道と車道の区別のない道路において、歩行中の高齢女性と正面衝突した。女性は頭蓋骨骨折で意識不明の重体となった。原因は無灯火、スマートフォンの使用、前方不注意のため。（本件は裁判になり、加害者側に約9000万円の支払いが命じられました。）
- 通信販売で購入したばかりの自転車で走行中に、右ペダルが外れバランスを崩して転倒し鎖骨を折った。原因は、販売店においてペダルの締め付けが不十分であったため。

## 3 もしも自転車で他人にけがをさせたら？



刑事上及び民事上の責任を問われる可能性があります。

高額な賠償金支払いのための保険として自転車向け保険のほか、自動車保険や火災保険の特約、「個人賠償責任保険」や「TSマーク付帯保険※」がありますので、もしもの時に備えて加入しましょう。



※自転車安全整備士が点検整備した普通自転車に配布。  
傷害保険と賠償責任保険が付帯。有効期限は点検日から1年。



# 夏休み！金銭教育バス教室のご案内

知るぽると



日本銀行の業務や大阪造幣局の貨幣製造過程を見学し  
お子さんと一緒に「おかね」について学びませんか？



- 【日 時】** 平成29年8月2日（水） 集合時間 午前7時50分
- 【コ ー ス】** 和歌山ビッグ愛 出発（8：00）→日本銀行大阪支店（10：00）→ドーンセンター  
昼食（11：40）→大阪造幣局（13：00）→和歌山ビッグ愛 到着（16：40）
- 【対 象 者】** 県内在住の小学校4・5・6年生の児童及びその保護者（過去参加した児童は除く。）
- 【募集人員】** 児童及びその保護者 各1人 20組40人（申込み多数の場合は抽選）
- 【参加費】** 無料（昼食は各自持参 集合場所までの往復交通費は自己負担）
- 【申込方法】** <往復ハガキによる申込み>  
①住所 ②保護者・児童の氏名（ふりがな）及び学年 ③電話番号を明記し  
往復ハガキにより、下記あて郵送申込み  
<電子申請による申込み>  
URLは<http://www.pref.wakayama.lg.jp/sinsei/notice.html>
- 【申込締切】** 平成29年7月13日（木）※往復ハガキによる申込みの場合は、当日消印有効

**お申込み・お問合せ先 和歌山県金融広報委員会**

〒640-8319 和歌山市手平2丁目1-2  
県民交流プラザ和歌山ビッグ愛8階(和歌山県消費生活センター内)  
TEL 073-426-0298



## 一人で悩まず相談しましょう

消費者  
ホット  
ライン



県やお住まいの市町村の消費生活相談窓口などをご案内します

### 和歌山県消費生活センター

【相談受付時間】

平 日 9：00～17：00  
土・日 10：00～16：00（電話相談のみ）  
（祝日、年末年始は休み）

### 和歌山県消費生活センター 紀南支所

【相談受付時間】

平 日 9：00～17：00  
（土・日、祝日、年末年始は休み）

### 和歌山県消費生活センター

〒640-8319 和歌山市手平2丁目1-2  
県民交流プラザ和歌山ビッグ愛8階  
TEL(073)433-1551 FAX(073)433-3904



### 和歌山県消費生活センター紀南支所

〒646-0027 田辺市朝日ヶ丘23番1号  
県西牟婁総合庁舎内  
TEL(0739)24-0999 FAX(0739)26-7943

