



ねりま区消費者だより

ぶりずむ

第285号

©2011 練馬区ねり丸

消費トラブル処方せん

1回だけのつもりが定期購入になってしまう?!
インターネット通販で気をつけたいこと・P2~3

くらしサポート情報

上手に医療を受けるために
～医療機関との関わり方を考える～……………P4~5

お知らせ

消費生活展ねりま2024 を開催します…………… P6
報告 消費者講座／消費者教室 …………… P6



生活の中でやっておきたい 災害への備え

日々のくらしの中でどんなことを備えておけば良いのでしょうか。



知っておく

安否確認ができる災害用伝言ダイヤル

災害時にNTTによって「災害用伝言ダイヤル」が開設されます。
被災した人が自分の無事や今の居場所などを録音することができます。
心配をしている人がその伝言を聞くことで様子がわかります。
いざという時にやり取りができるよう171にダイヤルして無料の体験利用を試してみましょう。



体験利用提供日

- ・毎月1日、15日 00:00～24:00
- ・正月三が日 (1月1日00:00～1月3日24:00)
- ・防災とボランティア週間
(1月15日09:00～1月21日17:00)

詳しくはNTT東日本 HP
災害用伝言ダイヤル



編集・発行 ● 練馬区経済課 (消費生活センター)

練馬区石神井町2-14-1 電話: 03-5910-3089

編集協力 ● 練馬区消費生活センター運営連絡会

練馬区ホームページ: [練馬区消費生活センター](#)

検索

消費生活相談専用電話 03-5910-4860 (月～金 午前9時～午後4時30分) ※土・日曜・祝休日・年末年始を除きます。

1回だけのつもりが定期購入になってしまう?! インターネット通販で気をつけたいこと

通信販売での「定期購入」に関する相談が全国の消費生活センターなどに引き続き多く寄せられています。相談の多い事例からどのようなことに気をつければいいのかを考えます。

通販サイトで「健康に良い」「ダイエット効果あり」「有名俳優も使用」などとうたう広告をよく目にします。そうした広告につられて「お試し」「1回だけ」のつもりで申込んだら、実際には複数回の商品購入が条件となる定期購入契約だったというトラブルが増えています。

事例1



「お試しだけのつもりが…」

インターネットで「ダイエット効果のあるサプリメント、お試し500円」という広告を見て注文し商品が届いた。

後日、また同じ商品が届き、商品代金6,500円の請求書が同封されていた。

驚いて事業者にお問い合わせすると、「5回の商品購入が条件の契約だ」と言われた。

注文時の最終確認画面にも高額な金額の記載はなく、定期購入が条件とも記載されていなかった気がしたので500円のお試し1回のみの購入だと思い契約した。

こんなに高額になるなら注文しなかった。

納得がいかない。



事例2



「クーポンプレゼント ???」

SNSで初回980円の健康食品の広告を見てクレジットカード払いで注文した。

その後商品が届き、中身を確認したら6箱入っていて、代金も約2万円になっていた。

1箱のみ980円で注文したつもりだったが、申込む際に「期間限定クーポンプレゼント」を選択したことで、約2万円の商品が3カ月ごとに届く定期購入になっていた。

次回以降は解約したいが事業者に電話をかけてもつながらない。どうしよう。

■ こんなサイトにご注意

上記事例のほか通販サイトなどの中には定期購入だが「いつでも解約できる」と表示していても、空箱や納品書の返送が条件であったり、定価との差額を払うことになるものもあります。中には「定期購入ではない」と表示していても、実は数回の購入が必要となるものもあります。

【定期購入トラブルになりやすい通販サイトの特徴】

- 初回の特典の低価格が強調されている
- 契約の条件が分散して書かれており、わかりづらい
- 解約条件などが小さな文字で書かれている
- 申込確認画面に初回分の数量と金額しか表示されない
- 支払い総額や期間中に届く数量が表示されない
- 申込画面を閉じようとしても別の条件の申込画面が表示される
- クーポンなどを利用すると途中で条件が切り替わる



■ 定期購入に関する法律が強化されました

インターネットなどによる定期購入はトラブルが多いので令和3年6月に特定商取引法が強化され、事業者は Web サイトなどの最終確認画面に下記事項を確認できるよう表示することが求められています。

- ① 商品の数量、提供の回数、各回の分量
- ② 支払総額（2回目以降の代金も表示）
- ③ 支払いの時期・方法（各回の請求時期も表示）
- ④ 引渡・提供時期（次期分発送時期等についても表示）
- ⑤ 申込の撤回や解除に関すること。
- ⑥ 申込期間（季節商品のほか期間限定販売の場合はその期限）



これらを表示していない場合や誤認させるような表示を行った場合、申込んだ消費者は契約の取消ができる場合がありますので、証拠を残すため、最終確認画面などのスクリーンショットを残しておきましょう。
その他、事業者には氏名または名称、住所、連絡先（電話番号など）を明示する義務もあります。

■ ネット通販などで契約する前に気をつけること ～申込む前の確認のポイント～

定期購入で注意すること

1回限りの購入か？
継続的な購入か？

継続的な購入の場合、
回数は定められているか？



一般的な通信販売で注意すること

事業者の所在地、連絡先などが
明記してあるか？

支払う総額はいくらか？
支払いや引き渡しの時期は？

解約や返品は可能か？
その条件・方法は？

最終確認画面のスクリーンショット
を残したか？

■ 通信販売はクーリング・オフの対象外です！

クーリング・オフとは一定の期間内であれば無条件で契約の申込を撤回したり、契約を解除したりできる制度ですが、インターネット通販やテレビショッピングなどの通信販売にはクーリング・オフ制度がありません。返品の可否や条件についての特約があれば特約に従います。特約がない場合には8日以内（商品を受け取った日を含む）であれば返品できますが、商品の返品費用は消費者負担です。



万が一、トラブルに巻き込まれたときは
消費生活センターまでご連絡ください。

練馬区消費生活センター

☎ 03-5910-4860

Fax 03-5910-3440

☎～☎ 曜日 午前9時～午後4時30分
(土・日曜・祝休日・年末年始を除く)

上手に医療を受けるために ～医療機関との関わり方を考える～

病気やけがをした時にかかる医療機関。

納得できる医療を受けるためには、どのように医療機関と関わればいいのでしょうか？

今回は、病気やけがをした様々なシーンでの医療機関との関わり方を考えてみました。

安心して治療を受けるためにも、医療機関や医師とのよりよいコミュニケーションが大切です。



ケガや急な発熱。
救急車を呼ぶべき？
病院へ行くべき？

A 今すぐ病院に行った方がいいか、救急車を要請したほうがいいのか？と迷った時は、まず救急電話相談を利用しましょう。

専門家（医師、看護師、救急隊経験者など）のアドバイスを受けることができます。

「#7119」東京消防庁救急相談センター

【全日】24時間受付

「#8000」小児救急電話相談

【平日夜間受付】午後6時～翌朝8時〔祝日・年末年始を除く〕

【休日受付】午前8時～翌朝8時〔土・日・祝日・年末年始〕

※「体調が悪いけど、どこの病院へ行ったらいいか？」の相談に対しても、受診可能な医療機関を紹介してくれます。

救急電話相談

緊急性が高い症状

救急車を要請

緊急性が低い症状

医療機関の紹介



「かかりつけ医」を持とう！と言われていて
るけど、どうやって見つけたらいいの？

A あまり病気にかからない、市販薬で対処してきた、その都度医療機関を選んできた…など決まった「かかりつけ医」がない場合、下記を参考にし「かかりつけ医」を見つけましょう。

- ・健康診断、検診をきっかけに近くのクリニックに行ってみる
 - ・予防接種をきっかけにする
 - ・家族の受診をきっかけにする
 - ・身近な医療機関を探すことができる医療情報ネットを活用する
 - ・医師会の医療連携・在宅医療サポートセンターに相談する
- 電話番号：03-3997-0121

※「かかりつけ医」とは
なんでも相談できる上、最新の医療情報を熟知して、必要な時には専門医、専門医療機関を紹介してくれる身近で頼りになる医師のこと。
介護保険の書類や主治医意見書の作成にも応じてくれます。

コラム

「地域医療連携」

地域のかかりつけ医と医療機関が連携するネットワーク。その一つに「紹介」と「逆紹介」があります。

紹介：かかりつけ医でできない専門的な検査や治療が必要になった場合に、「紹介状」を作成し病院の医師へ診察を依頼する

逆紹介：救急で入院した場合も含めて病院での治療後、症状が安定した時は、病院の医師からかかりつけ医へ「診療情報提供書」を作成し退院後の診察を依頼する
(新たな医療機関での治療が必要な場合は他の医療機関を紹介することもある)

このように、医療機関同士が相互に連携を図り、継続性のある適切な医療をサポートすることで、急性期から回復期まで切れ目のない医療を受ける事ができるネットワークです。





自覚症状をうまく伝えるコツはある？

A

早期診断や早期治療は十分な情報があつてこそ！ドクターにとっても問診時の情報は重要です。病名を判断できるように病歴と自覚症状を伝えましょう。

- ・ 症状の場所や性質を伝える
症状がある場所（一か所 / 複数箇所）、そしてその場所から広がってきているのか？
変わってくるのか？
- ・ 症状が起こった時やきっかけを伝える
症状はいつから？どのような時に？
- ・ 症状の時系列に沿って具体的に伝える
その症状がいつどのように始まったのか。
どのように変化してきたかを話す
どんな時に悪化したり和らいだりする？



治療法…担当医以外の意見を聞いてみたい

A

セカンドオピニオンの仕組みを活用しましょう
この仕組みは、納得のいく治療法を選択することができるよう、治療の進行状況、次の段階の治療選択などについて、現在診療を受けている担当医とは別に、違う医療機関の医師が様々な検査データなどの情報を見てもらい、「第2の意見」を求めることです。セカンドオピニオン外来では診察・検査・治療は行われません。また、転院して別の医師のもとで治療をすることではありません。

セカンドオピニオンを受けた結果を現在の担当医に伝え、これからの治療法について再度相談しましょう。

※セカンドオピニオンは基本的に公的医療保険が適用されない自費診療。病院によって請求料金が異なります。



まとめ

日ごろから医療機関との良好な関係づくりは重要です。自分の病状を長期的に見てくれる「かかりつけ医」を持ち、医療機関とのコミュニケーションを大切にしましょう。



入院をしている病院の医師とうまくコミュニケーションが取れない

A

それまで築いてきた信頼関係の溝が深まる前にまずは本音を伝えあいたいものですが、「気後れする」こともあるでしょう。その場合は下記のことを試してみましょう。

- ・ 看護師や薬剤師など、ほかの医療者の力を借りる
担当医とうまくコミュニケーションがとれていないことを率直に伝え、自分の思いを話してみましょう。
- ・ 病院内に設置されている「相談支援センター」や「医療相談室」で相談する
相談員は気持ちに寄り添い、必要があれば助言など何らかの調整をしてくれるでしょう。



入院や手術が必要。 でも、保証人がいない！

病院での入院や手術には基本的に保証人が求められますが、保証人がいない事だけを理由に、手術や入院を拒否されることはありません。医師法第19条1項で、「応召義務」が定められているからです。

<保証を頼める人がいない時>

- ①友人や知人に依頼
- ②保証人が不要になる方法を病院に相談
- ③身元保証の代行サービス（民間）を利用

イラスト (P4, 5) / 岡 万記子

消費生活展ねりま2024を開催します

消費生活展は、区と区内の消費者団体との共催により、区民の方へ安全で安心な消費生活を送るために必要な情報提供と啓発を目的として開催しています。

今年度は、「知って学んで伝えよう 世代を超えて」をテーマに、

- 食・環境・くらしなどすぐに使えて生活のヒントになる
お役立ち情報のパネル展示
- 講演会や落語会
- 盲導犬体験
- 手作りおもちゃ体験
- 子ども向け出張図書館
- リサイクルマーケット

など、大人から子どもまで幅広い世代の皆さんに楽しんでいただけるイベントです。詳しくは11月1日発行のねりま区報をご覧ください。

開催日 ■ 令和6年11月23日(土・祝)

開催時間 ■ 10:00～16:00

会場 ■ 石神井公園区民交流センター 2階・3階



練馬区HP



報告

消費者講座

講座名:「知って安心! 食品添加物」

講師: 日本食品添加物協会 常務理事 川岸 昇一 氏

実施日: 令和6年6月27日(木) 10:00～12:00

参加者の声

☆「食品添加物との正しいつきあい方がよくわかった」

☆「食品添加物について思い込みや勘違いがあり、より正しい知識が必要であると思った」



消費者教室

講座名:「健康食品 ウソ?ホント?」

講師: 群馬大学名誉教授 高橋 久仁子 氏

実施日: 令和6年7月23日(火) 10:00～12:00

参加者の声

☆「キャッチ表示につられず、読むべきは栄養表示ということがよくわかった」

☆「健康の基本は食事・睡眠・運動ということが理解できた」



※「ぶりずむ」の録音版・点字版(視覚障害者用)を制作、貸出ししています。詳しくは「NPO法人点訳・音声訳集団 一步の会」TEL・FAX 03-3577-5666

広告募集のご案内

練馬区消費者だより「ぶりずむ」は年6回発行しており、町会・自治会・商店会、区立保育園・幼稚園・小中学校・区立施設・駅などで配布しています。掲載位置は、この広告募集の場所になります。(審査を経て掲載の可否をご連絡いたします)掲載号や応募方法など詳細はお問合せください。

●発行部数: 20,000 部 ●掲載料金: 各号につき 30,000 円

●広告サイズ: 縦 55mm×横 185mm モノクロ1色

経済課消費生活係 ☎ 03-5910-3089



石神井公園
区民交流センター
(消費生活センター)

石神井公園ビオレスA棟2F・3F



石神井公園駅中央口
改札から徒歩1分