



## お墓に関する トラブル



ならどっとFM 78.4MHz

毎月第3水曜日 (AM11時45分~59分)

奈良県消費生活センターに寄せられる最新の  
消費者トラブルをご紹介します。

9月21日(水)放送分より

### 事例 1



両親が、墓地を数年前に購入したが墓地はまだ使用していない。事情があって霊園にキャンセルの相談をしたら、「キャンセルはいつでも可能だが権利金は返還しない。」と言われた。返還してほしい。

### 相談員からのひとことアドバイス



「墓地を買う」とよく言いますが、住宅用の土地を取得するのとは違い、墓地の場合は、墓地として使用する専用区域の土地を代々使い続けられる権利(永代使用权)を取得するということです。墓地自体の所有権ではなく使用权にすぎないため、一般的には権利金は返還されない場合が多いです。しかし、契約期間に応じて一定の割合を返還するところもありますので、契約をするときに契約書をよく確認してください。  
(※永代使用权…一般的に承継者がいる限りにおいて、その権利を承継し墓地を使用できる権利)

### 事例2



改葬のため墓じまいをしようとして、自分で探した業者から見積もりをとり、霊園の管理者にそのことを伝えると、「墓石の撤去は指定の業者でなければならない。」と言われた。改めて指定業者から見積もりを取ったが、先の業者よりかなり高かった。指定業者に依頼しなければいけないのか。

(※改葬…今ある墓から遺骨を取り出し別の墓に移すこと)

(※墓じまい…墓を片付けて更地にし、墓地の管理者に返還すること)

### 相談員からのひとことアドバイス



墓じまいの際に限らず、契約書に指定業者しか作業できない旨の記載があれば、それに従うしかありません。契約時に、契約内容をよく理解することが大切です。



困ったな、どうしたらいいのかなと思ったら  
消費者ホットライン ☎188まで



奈良県消費生活センター

〒630-8122

奈良市三条本町8-1

シルキア奈良2F

☎0742-36-0931 (相談)

☎0742-32-0621 (啓発)

消費者  
ホットライン  
☎188

全国共通のナビダイヤル

奈良県消費生活センター

中南和相談所

〒635-0085

大和高田市片塩町12-5

大和高田市市民交流センター3F

☎0745-22-0931

# 今増えてる 個人間取引 注意すべきこと



毎週火曜日17時台に、NHK関西ラジオワイドで近畿圏の消費生活センターが順番に役に立つ情報や消費者トラブルをお伝えしています。  
9月27日は奈良県消費生活センターが担当しました。

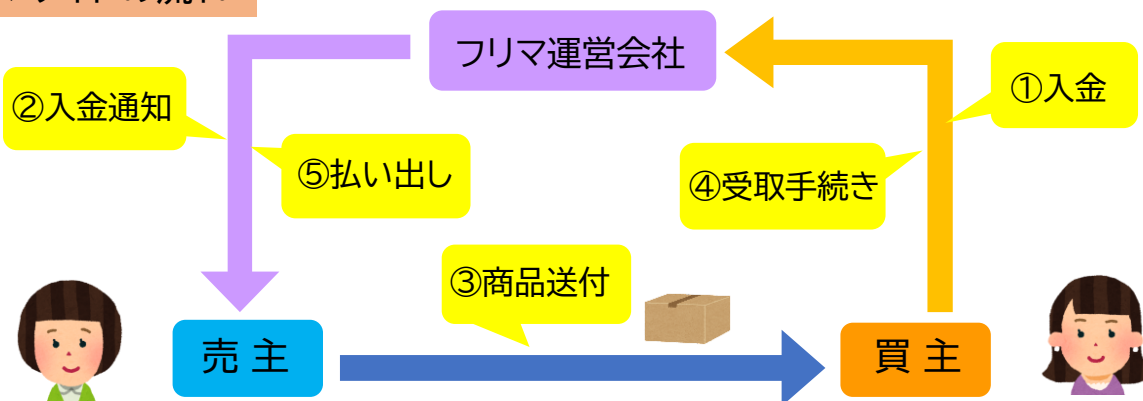


お店では売ってないような物が安く買えるし、不要品をお金に換えることもできるし、ゴミを減らすこともできるよね。



でも、フリマサービスやオークションサイトの利用でのトラブルが年々増えてるんだって。注意しないと…。

## フリマサイトの流れ



### チェックポイント①

フリマサービスの取引は、売主と買主との個人間取引です。  
トラブルが起きた場合、基本的には当事者間での解決が求められます。

### チェックポイント②

買主が商品を受け取り、出品者を「評価」すると出品者に代金が支払われます。  
評価してサービス上の取引が完了してしまうと、トラブルが起きても、フリマサービスの保証サービスやサポートを受けられないことがあります。状態をよく確認してから評価しましょう。

### チェックポイント③

利用する際は、規約や初心者ガイドなどで、取引ルールやトラブル発生時の対応（補償サービスやサポートなど）をしっかりと確認することが大切です。

個人間取引でトラブルが発生した時は、当事者間で解決するのが原則です。  
「自己責任」というリスクがあることを認識して利用しましょう!!



## 消費者力クイズ



1. 契約の基本ルールについて述べた文のうち、適切なものはどれですか？
  - A. お金をはらう前なら契約はやめられる
  - B. 口頭で行った契約は成立していない
  - C. 契約内容は双方で自由に決めることができる
2. テレビショッピングでMサイズのズボンを購入しました。届いたズボンを試着すると小さかった。Mサイズで間違っていないが返品できますか？
  - A. 試着しただけなら返品できる
  - B. 契約から8日以内であればクーリング・オフができる
  - C. テレビショッピングはクーリング・オフができないので業者の返品条件に従う
3. 無料の動画サイトを視聴していたら突然登録完了の画面が現れ「10万円をお支払いください」と表示され、「誤作動や退会の方はこちら」と電話番号が記載されています。どうしたらいいでしょうか？
  - A. 退会したいと電話をかけて取り消してもらう
  - B. 10万円は支払わず無視する
  - C. インターネットで検索して見つけた「トラブル解決」と書かれている探偵事務所に電話をかける
  - D. 10万円支払う





# 消費者の目



奈良県消費生活センターでは「消費者の目」として毎月第1火曜日の奈良新聞(朝刊)に消費者に気を付けてほしい消費者トラブルや役に立つ情報を掲載しています。

## 偽通販サイトの見破り方

SNS(交流サイト)の広告から、ブランドのシャツを注文した。代引きで受け取ったが、明らかに粗悪品で偽物だった。注文したサイトに何度も連絡しているが、全く返信がない。おかしいと思いネット検索してみると、「偽サイトなので注意」との評価が出ていた。(50歳代男性)

### トラブルに遭わないためのポイント!!

- ☑ 注文する前に偽サイトだと気付くことが大切です。信頼できるサイトであるかどうか、慎重に見極める。(サイトの隅々まで確認する)
- ☑ 支払ってしまうとお金を取り戻すことは困難です。少しでも怪しいおかしいと思ったら利用しない。
- ☑ 少しでも分からないことや不安なことがあれば、消費生活センターに相談する。

コロナ禍でインターネット通販の利用は増加しており、利便性が高い反面、「騙された」という相談が多く寄せられています。大手SNSなどに出てきた広告から誘導されたケースも多く、**サイトの見極めが重要**です。偽サイトは、公式サイトの画像や文章を盗用しており、一見ただけでは気付くことは困難です。



奈良新聞(2022年10月4日)掲載

## 模倣品に関するトラブルにご注意!! ~令和4年10月から水際取り締めりが強化されました~

模倣品  
取締り強化で  
どう変わる?



令和4年9月30日まで

インターネット通販で購入した商品が「模倣品」であっても個人用目的なら税関に没収されず受取可能



令和4年10月1日から

インターネット通販で購入した商品が「模倣品」であれば個人用目的でも税関に没収されて受け取れない



## 模倣品のトラブル防止には購入サイトの見極めが大切!!

※インターネットでの事業者のトラブル情報がないか検索  
これらの項目に複数該当するサイトには要注意!!



- サイトのURLの表記が、ブランドの正式な英語表記と少しだけ異なる。
- 日本語の字体、文章表現が不自然。
- ブランド、メーカー品で価格が通常より安い。
- 市場では希少なものがこのサイトでは入手可能となっている。
- 事業者の名称、住所、電話番号が明確に表記されていない。嘘の情報が記載されている。
- 海外の電話番号の国番号が住所地と異なる。
- 事業者の名称、住所、代表者名などをインターネットで検索すると、他のサイトでも同一の内容が表示されている。
- 問い合わせ先のメールアドレスがフリーメール。
- 問い合わせ電話番号が通じない。
- キャンセル、返品、返金のルールがどこにも記載されていない。
- 支払方法が銀行振込に限定されている(クレジットカードの利用ができるとサイトに表示されていても、後から銀行振込を指定される場合もある)。



# 高齢者とそのまわりの方に 気を付けてほしい 消費者トラブル 最新10選

国民生活センター 2022年9月14日 発表情報

- ① 屋根や外壁、水回りなどの“住宅修理”
- ② 保険金で住宅修理できると勧誘する“保険金の申請サポート”
- ③ “インターネットや電話、電力・ガスの契約切替”
- ④ “スマホ”のトラブル
- ⑤ 健康食品や化粧品、医薬品などの“定期購入”
- ⑥ パソコンの“サポート詐欺”
- ⑦ “架空請求”、“偽メール・偽SNS”
- ⑧ 在宅時の突然の“訪問勧誘、電話勧誘”
- ⑨ “不安をあおる、同情や好意につけこむ勧誘”
- ⑩ 便利でも注意“インターネット通販”



## 消費者クイズの答えと解説

1. A × B × C ○  
契約は、双方の意思表示が合致した時に成立します。原則、口頭でも成立します。お金を支払う前であっても、契約は成立しているので勝手に契約をやめることはできません。また、民法の基本原則として契約するかどうかを自由に決定することができ、契約内容も自由に決定することができます。
2. A × B × C ○  
テレビショッピングは通信販売なので、クーリング・オフはできません。返品や交換などは業者が定めた条件に従うことになります。注文前に規約など条件をきちんと確認しましょう。
3. A × B ○ C × D ×  
有料であることが表示されていなかったり、申込内容を最終的に確認する画面がなく、請求された場合は契約は成立していません。まずは無視をしてください。連絡するようにと書かれていても個人情報聞き出されたりする危険性があるため絶対に連絡してはいけません。

発行：奈良県消費生活センター

〒630-8122 奈良市三條本町8番1号 シルキア奈良2階

Tel 0742-32-0621 / Fax 0742-32-2686

ホームページ <https://www3.pref.nara.jp/syouseiseikatsucenter/>

なら こじかつうしん 11月号 (2022年10月25日発行)



ホームページ



奈良県消費生活センター  
マスコット しっかりくん