

くらしゆうゆう通信

Life Information YOU・YOU

2020年度 1号

INDEX

コロナ禍によるキャンセル料の相談が増加…………… P1

一人で悩まず気軽に消費生活センターへご相談を…… P3

だまされやすさをチェックしてみませんか…………… P2

令和2年度生活関連物資の小売価格変動結果…………… P4

コロナ禍によるキャンセル料の相談が増加

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、県をまたぐ移動の自粛や渡航が制限されました。それに伴い航空券やホテルのキャンセル料に関する相談が増加しました。一部相談事例を紹介します。

【相談概要】

新型コロナウイルスの影響で、予定していた旅行を中止し、ホテルをキャンセルしたところ、多額のキャンセル料を請求された。請求されたキャンセル料は支払わなければならないのか。

【回答】

原則として、当該ホテルの宿泊約款の定めによることになります。旅行中止に伴うキャンセルは通常であれば自己都合となり、キャンセル料を支払わなければなりません。ただし、キャンセル料が高額すぎる場合は消費者契約法により無効となることがあります。その場合は、キャンセル時期に応じた適切な金額の範囲で支払えばよいことになります。

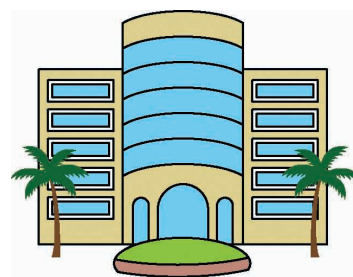
しかし、緊急事態宣言に基づいて外出自粛が要請されていた状況だとすると、ホテルをキャンセルすることはやむを得ないところもあり、キャンセル料については話し合う事ができると言えます。

【まとめ】

コンサートなどのイベントが主催者側の判断で中止になった場合は、払戻しできる可能性が高くなります。主催事業者のウェブページの約款やお知らせなどをよく確認しましょう。

また、消費者の判断による旅行中止に伴うホテルのキャンセルについて、ホテル側でサービスの提供ができるのであれば事業者の不履行とならないため、返金を受けることは難しい可能性があります。

すべてのトラブルに言えることですが、ケースバイケースとなるため自分だけで悩むことなく、消費生活センターへご相談ください。



消費者庁イラスト集より

だまされやすさをチェックしてみませんか

消費者庁ホームページより

消費者被害防止!

だまされやすさを測る 心理傾向チェック!

心の弱さを
診断!

「自分は大丈夫」と思っていないか!?
点数を付けて合計点を出してみましょう。

1点：ほとんど当てはまらない
2点：あまり当てはまらない
3点：どちらともいえない
4点：やや当てはまる
5点：とても当てはまる

A	1	拝まれるようにお願いされると弱い	<input type="checkbox"/>	点
	2	おだてに乗りやすい	<input type="checkbox"/>	点
	3	自信たっぷりに言われると納得してしまう	<input type="checkbox"/>	点
	4	見かけの良い人だとい信じてしまう	<input type="checkbox"/>	点
	5	素敵な異性からの誘いと断れない	<input type="checkbox"/>	点
B	6	マスコミで取り上げられた商品はすぐ試したくなる	<input type="checkbox"/>	点
	7	好きな有名人が勧める商品は買いたくなってしまふ	<input type="checkbox"/>	点
	8	新しいダイエット法や美容法にはすぐにとびつく	<input type="checkbox"/>	点
	9	専門家や肩書きがすごい人の意見には従ってしまう	<input type="checkbox"/>	点
	10	無料だったり返金保証があるならいろいろ試してみたい	<input type="checkbox"/>	点
C	11	資格や能力アップにはお金を惜しまない	<input type="checkbox"/>	点
	12	良いと思った募金にはすぐ応じている	<input type="checkbox"/>	点
	13	欲しいものは多少のリスクがあっても手に入れる	<input type="checkbox"/>	点
	14	どんな相手からの電話でも最後まで聞く	<input type="checkbox"/>	点
	15	試着や試飲をしたために、つい買ってしまったことがある	<input type="checkbox"/>	点

合計 点

心の弱さを知っておくことが
消費者被害防止の第一歩!

合計点が高い人ほど特に危険!
勧誘には意識的に注意しましょう!
「性格的に自分は被害に遭わない」と
思えるような人でも…
4人に1人は契約! 油断は禁物!

勧誘を受けたときに契約してしまう確率

60点以上：約70%
50点台：約50%
40点台：約40%
30点台：約30%
30点未満：約25%

高
危険度

詳しくはこちら



一人で悩まず気軽に消費生活センターへご相談を

内容によっては、相談が遅くなったために解決に時間を要することがありますので、消費者トラブルはできるだけ早く消費生活センターに相談してください。電話をかけていただくと、専門の相談員が対応し、適切なアドバイスをいたします。

消費生活センターがどのようなところか紹介します。

問1 どのような内容を相談できますか？

「商品やサービスの契約で事業者とトラブルになった」「商品を使ってけがをした」など、消費者と事業者のトラブルや、「通信販売で商品を購入するためクレジットカードで支払ったが、商品が届かない」などの相談ができます。専門の相談員が交渉の方法や具体的な解決策などについて助言します。場合によっては、交渉の手伝い（あっせん）をすることもあります。

また、新潟市では多重債務（借金の整理と家計の見直し）の相談も行っています。

問2 事前に用意しておくといものはありますか？

契約書などの関係書類、トラブルに至った経緯のメモ、トラブルが起きた物の写真や画像などがあるとよいでしょう。

問3 どこに電話をすればいいですか？

局番なしの「188」もしくは、新潟市消費生活センター直通「025-228-8100」（ただし、休館日がありますので事前に新潟市のホームページの開館カレンダーをご確認ください。）

問4 料金はかかりますか？ また、秘密は守られますか？

相談は無料ですが、通話料がかかります。消費生活相談員には守秘義務がありますので安心してご相談ください。

※寄せられた相談情報は個人を特定できる情報を除いてデータ化され、統計処理を行ったうえで、消費者への注意喚起や法改正の基礎資料に使われるなど、消費者被害の未然防止・拡大防止に大きな役割を果たしています。



消費者庁イラスト集より

困ったときは、すぐに消費生活センターへご相談ください。

相談専用電話 025-228-8100

相談日 日曜日～金曜日

（祝日、年末年始、臨時休業日を除く）

相談時間 午前9時～午後4時半

※多重債務相談 月曜日～金曜日、第2・第4日曜日

午前9時～午後4時

令和2年度 生活関連物資の小売価格変動結果

(単位：円 消費税別)

品名	7月	8月	9月	平均	最高値	最低値	変動率*
キャベツ 100g	16	24	25	22	25	16	34
にんじん 100g	42	45	36	41	45	36	26
ばれいしょ 100g	44	44	30	39	44	30	21
たまねぎ 100g	21	26	26	24	26	21	18
長ネギ 100g	87	86	71	82	87	71	20
レタス 100g	33	74	52	53	74	33	25
トマト 100g	53	59	66	59	66	53	▲ 9
だいこん 100g	16	14	16	15	16	14	▲ 1
ほうれん草 100g	91	150	133	125	150	91	18
りんご 100g	76	121	78	92	121	76	28
バナナ 100g	27	30	27	28	30	27	▲ 2
豚肉 国産ロース100g	218	231	230	226	231	218	6
牛肉 国産肩ロース100g	666	758	714	712	758	666	▲ 6
牛肉 輸入肩ロース100g	250	225	223	233	250	223	▲ 12
鶏肉 国産もも肉100g	105	117	112	111	117	105	▲ 1
鶏卵 L玉10個	173	179	182	178	182	173	▲ 3
牛乳 1ℓ	195	190	195	193	195	190	▲ 0
米 こしひかり100% 5kg	2,069	2,047	2,062	2,059	2,069	2,047	▲ 2
米 こしひかり以外 5kg	1,880	1,833	1,888	1,867	1,888	1,833	▲ 2
バター 100g	214	209	204	209	214	204	▲ 1
マーガリン 100g	68	73	69	70	73	68	▲ 15
砂糖 1kg	184	184	186	185	186	184	▲ 3
小麦粉 1kg	242	238	245	242	245	238	2
食用油 1kg	251	251	252	251	252	251	▲ 5
しょう油 1ℓ	283	285	283	284	285	283	12
ソース 100ml	54	60	59	58	60	54	▲ 1
マヨネーズ 100g	50	49	49	49	50	49	▲ 10
味噌 1kg	540	543	543	542	543	540	11
台所用洗剤 100ml	55	55	55	55	55	55	3
洗濯用洗剤 1kg	294	286	292	291	294	286	1
ティッシュペーパー 5箱1パック	265	267	266	266	267	265	▲ 4
トイレットペーパー 12ロール1パック	340	324	321	328	340	321	0
ラップフィルム 30cm×50m	342	370	371	361	371	342	7

*変動率…今年の3か月間の平均が昨年同期の平均に比しての増減を表しています。



発行/新潟市消費生活センター
 新潟市中央区西堀前通6番町894番地1
 TEL 025-228-8102 FAX 025-228-8108