

# 消費生活センターだより



栃木市マスコットキャラクター  
とち介

## 消費生活センターはどんな仕事をしているの？

栃木市消費生活センターは、市民の消費生活の安定と向上を目的としており、主に次のような業務を行っています。

### 消費生活相談

事業者との契約・取引に関するトラブルや、商品の品質・安全性に関するトラブルなど、消費生活に関する相談に消費生活相談員が対応します。相談内容に応じて、より専門的な相談機関がある場合には、適切な窓口を紹介します。

相談するときは、次の事項がわかるようにしておくとう便利です。

- ① 契約した日
- ② 何を契約したか
- ③ どこ（誰）と契約したか、またはどこで買ったか
- ④ いくらで買ったか
- ⑤ どんなふうに勧誘されたか



消費者庁イラスト集より

### 多重債務相談

複数の金融業者からお金を借りて返済困難に陥った状態の人を「多重債務者」といいます。万一、多重債務に陥ってしまった場合でも解決する方法はあります。相談内容が外部に漏れることはありませんので、一人で悩まず安心してご相談ください。

### 消費者教育・消費者啓発

消費者被害を未然に防止し、消費者自身が自ら学び、適切な判断のうえ行動できるよう、消費生活相談員が講師となり、**出前講座**を行っています。

自治会、老人会、PTAなどのイベントや、事業所の職員研修などにご利用ください。

## 消費生活センター出前講座「悪質商法から身を守るために最新の手口を知ろう！」

- ★講師派遣・講座資料に係る費用は**無料**です。
- ★実施希望日の1か月前までに、生涯学習課または各公民館へお申し込みください。  
(申込書は市ホームページからダウンロードまたは、生涯学習課、各公民館に置いてあります)
- ★消費者団体による紙芝居や寸劇も実施していますので、**市民生活課 ☎ 21 - 2121** へお問い合わせください。



# こんな消費者トラブルが増えています!!

## 自然災害に便乗した悪質商法にご注意!

台風で屋根が破損し雨漏りしたので、手元にあったチラシの事業者  
に電話して来てもらった。応急処置としてブルーシートを掛けてもら  
い、屋根のふき替え工事をしてもらうことになった。  
200万円と高額だったため、もっと安い屋根材を使うようお願いし  
たが、「これしか扱っていない」と言われた。雨漏りで困っていたこと  
もあり、契約したが高額なので解約したい。



消費者庁イラスト集より

## 「保険金の手続きをサポートする」と勧誘する住宅修理にご注意!

来訪した事業者「家屋に壊れたところはないか。損害保険で負担なく修理ができる」と言わ  
れた。ベランダの屋根がゆがんだことを話すと、調査員を手配すると言うので申込書にサインし  
た。申込書をよく見たら「保険金額が見積金額より安くて工事が困難な場合は、30%の手数料  
を支払う」と記載されていた。手数料の話は聞いておらず、不審なので申し込みをやめたい。

### ◎トラブルを避けるためには…

自然災害による被害で、住宅の修理等が必要な場合でも、慌てずに複数の事業者から見積り  
を取ったり、周囲に相談したうえで慎重に契約しましょう。

「保険金が使える」と勧誘されても、まずは自身が加入している保険契約の内容を確認し、契  
約している保険会社や代理店に相談しましょう。

## 高齢者がトラブルに巻き込まれやすい 健康食品お試しのつもりが継続契約に…

膝の痛みに効く、目がよく見える、美肌効果がある、血圧が下がる等々…様々な健康食品があ  
りますが、「今回限り! 初回お試し500円!」という宣伝に気をひかれ、お試しのつもりで申  
し込んだところ、2回目の商品と請求書が届いた。2回目は頼んでいないと業者に電話したと  
ころ、4回の定期購入が条件の初回500円であることがわかった。

### ◎トラブルを避けるためには…

テレビや新聞、雑誌、インターネットなどの通信販売は、購入者の目を引  
くようなお得感がある宣伝文句が大きく書いてあり、さまざまな条件は小さ  
い文字であったり、画面をスクロールした一番最後の方に書いてあることが  
あります。購入条件や解約条件をよく確認したうえで申し込むようにしましょう。



消費者庁イラスト集より

## 若者が巻き込まれやすい 美容・健康トラブル

脱毛・シミ取り・二重まぶた手術・まつ毛エクステ・包茎手術などの多くは外科的な手術を伴  
うものもあり、リスクがあることを理解することが大切です。手術後数か月経っても痛みが続い  
たり、傷跡が残ったり、最悪の場合、死に至ることもあります。

## ◎トラブルを避けるためには…

施術を受ける前に、きちんと情報収集をし、クリニックや施術方法を慎重に選ぶことが大切です。契約する内容を書面で確認し、十分に説明を受け納得したうえで施術を受けるか決めましょう。



消費庁イラスト集より

### 子どもが巻き込まれやすい ゲーム課金トラブル

母親のスマートフォンを借りて小学生の息子がオンラインゲームで遊んでいた。後日、クレジットカード会社から数十万円もの請求があり、覚えがないので問い合わせたところ、ゲームで有料アイテムを購入した際の請求であることがわかった。



消費庁イラスト集より

## ◎トラブルを避けるためには…

子どもに両親や祖父母のスマートフォンやタブレットを使用させる際は、クレジットカード情報の管理に気をつけましょう。

ゲーム内のコインと実際のお金の関係が子どもには理解できていません。ゲームの遊び方やルールについて親子で話し合いましょう。

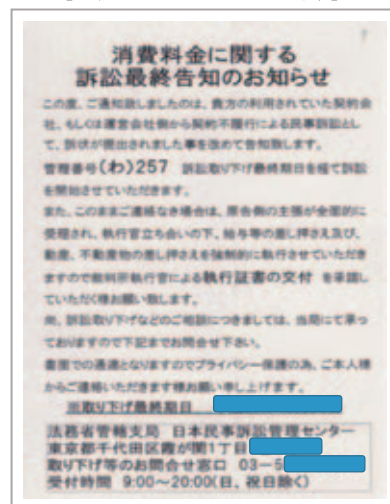
### 架空請求ハガキ・メール（ショートメッセージサービス）

「有料動画登録料未納、本日中に連絡なき場合は、法的手段に移行する。覚えがない場合はこちらに電話」などというメール（SMS）や、「総合料金未納、訴訟になるので取り下げを希望するなら本人が期日までに電話をするように」とのハガキが届いた。

【送付されているハガキ見本】

#### 覚えがないので…

- ・あわてて電話をすると、氏名や住所を聞かれ、金銭を要求された。
- ・連絡をすると訴訟取下げ料が必要と言われ、コンビニエンスストアでプリペイドカードを5万円分購入し、カードの番号を電話で連絡するよう指示された。



## ◎トラブルを避けるためには…

- ・まずは無視をする、決して相手に連絡しないようにしましょう。
- ・覚えのないメールは開かないようにしましょう。
- ・プリペイドカードで支払いを求めるような請求には、応じないようにしましょう。

### 見守り新鮮情報（高齢者・障がい者・子どものトラブル防止）のご案内

高齢者や障がい者をねらった悪質商法の手口や製品事故等の情報「見守り新鮮情報」をメールマガジンで受け取ることができます。

また、子どもを守る「子どもサポート情報」も配信しています。

登録は、国民生活センターホームページ「見守り情報」からできます。

<http://www.kokusen.go.jp/mimamori/index.html>

登録は→





## 見守りについて

悪質業者は、高齢者の生活環境や不安につけこみ、言葉たくみに近づいてきます。

一人暮らしや、高齢者のみの世帯ばかりが狙われるわけではありません。同居の家族がいても、昼間一人で家にいて孤独を感じることから、話し相手になってくれる販売員のことを親切な人だと信用してしまい、被害にあっていることに気づかないケースもあります。

見慣れない人が頻繁に出入りしている、同じような商品が必要以上においてある、景品をもらえる会場に出入りしている、コンビニエンスストアで多額のプリペイドカードを購入している、など気になる様子が見られたら、まずは声をかけ、世間話の中で「何か困っていることはないか」など自然に聞いてみましょう。

知って  
いますか？

## 契約を取り消せる「クーリング・オフ」

訪問販売や訪問購入などの不意打ち的な取引で契約した場合に、一定の期間内であれば無条件で、契約を解除できる消費者保護制度です。

クーリング・オフの期間は、訪問販売（キャッチセールス、アポイントメントセールス等を含む）、訪問買取（押し買い）、電話勧誘販売などは8日間、連鎖販売取引（マルチ商法）、業務提供誘引販売（内職商法、モニター商法）は20日間です。この期間は、法定書面を受け取った日からのものです。書面交付がない場合、クーリング・オフ期間は進行しません。

### クーリング・オフの方法

- ① クーリング・オフは必ず、ハガキなどの書面で通知します。
- ② 書面は両面をコピーして控えとして保管し、特定記録郵便または簡易書留で送ります。
- ③ クレジット払いで契約した場合は、クレジット会社（信販会社）にも同じように通知します。

※クーリング・オフができない契約もあります。消費生活センターにお問い合わせください。

## 消費生活センターはどこにあるの？

名 称：栃木市消費生活センター

場 所：栃木市万町9番25号 市役所本庁舎2階

（入舟庁舎から移転しました）

開 所 日：月～金曜日

（土・日・祝日及び年末年始を除く）

受付時間：午前9時～午後4時

電話番号：0282 - 23 - 8899

または、全国共通「消費者ホットライン」

局番なし「<sup>イヤヤ!</sup>188 嫌や!悪質商法!」へ

（最寄りの消費生活センターに、ナビダイヤルでつながります。）

