

# 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!!

## 高齢者がトラブルに巻き込まれやすい 固定電話が使えなくなる??

大手電話会社の関連会社を名乗る事業者から「アナログ回線が使えなくなる」「光回線に交換する工事が必要」という電話を受け、自宅の固定電話を光回線に変更したが、インターネットは利用しないし、利用料金が前よりも高くなっている。



消費者庁イラスト集より

### ◎トラブルにあわないために…

大手電話会社では、現在使用している交換機が老朽化しているため、2024年以降に固定電話の接続方式を光ファイバーに切り替える予定です。それに便乗し、現在の電話が工事無しには使用できなくなってしまうようなあおり文句で電話勧誘してくる業者に注意しましょう。

実際には、現在使用中の電話機や電話番号は、設備切り替え後もそのまま使用でき、工事なども一切不要です。「使用できなくなる」と言われても慌てず、家族や周囲の人に相談しましょう。

## 高齢者がトラブルに巻き込まれやすい 点検商法に注意!!

屋根や床下を「無料で点検します」と業者が突然訪問してきた。無料ならと点検をしてもらおうと、「このままでは大変なことになる」と不安をあおられ、住宅リフォーム工事をせかされ契約をしてしまった。



消費者庁イラスト集より

### ◎トラブルにあわないために…

「無料で点検」といわれても、簡単に信じないようにしましょう。

「市に委託されて来た」などとかたって訪問する事例もあります。安易に信用せず、相手方の身分をよく確認しましょう。契約をする前に、家族や周囲の人に相談しましょう。

## 若者が巻き込まれやすい サクラサイト商法

インターネットで「悩みを聞くだけで収入が得られる」という広告を見つけ、サイトに登録。お金を受け取るにはポイント購入が必要とあり、何度もポイントを購入し続け、1週間で200万円も支払ってしまった。



消費者庁イラスト集より

### ◎トラブルにあわないために…

心当たりのないメールは開かない、返事を出さないようにしましょう。よく分からないサイトに個人情報を登録しないようにしましょう。

話すだけでお礼のお金がもらえる、芸能人と話せる、などの甘い言葉に注意しましょう。

## 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。



消費者庁イラスト集より

### ◎トラブルにあわないために…

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。

## 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。



消費者庁イラスト集より

### ◎トラブルにあわないために…

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しましょう。

## すべての年代でトラブルに巻き込まれやすい「お試し」のつもりが定期購入に…

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…様々な商品がありますが、「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回目の商品と代金9,800円の請求書が届いた。2回目は頼んでいないと業者に電話したところ、3回の定期購入が条件の初回500円であることがわかった。



消費者庁イラスト集より

### ◎トラブルにあわないために…

テレビや新聞、SNSや動画投稿サイトの広告では、購入者の目を引くようにお得な部分が強調されており、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。

### 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>



登録はこちら

## 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、何か困っていることはないか確認してみましょう。

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 市民生活課内  
**(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「**188** イヤヤ! 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。)

