

消費生活センターだより

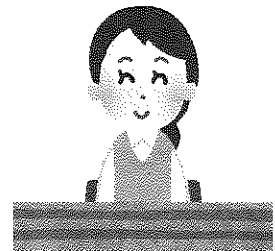


栃木市消費生活センターは、市民の消費生活の安定と向上を目的として設置されており、主に次のような業務を行っています。

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は、適切な窓口を紹介します。

消費生活センター



多重債務相談

複数の金融業者からお金を借りて、支払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。

相談するときは…

次の項目について、事前にメモをしておくと便利です。

- ① 契約したのはいつですか？
- ② 何を契約しましたか？
- ③ どこから買いましたか？
- ④ いくらですか？
- ⑤ どんなふうに勧誘されましたか？



栃木市では、栃木市消費生活条例に基づき、消費生活基本計画を策定しました。現在は計画に基づき、安全で安心な消費生活の実現に向けた施策に取り組んでいます。

消費者教育・啓発

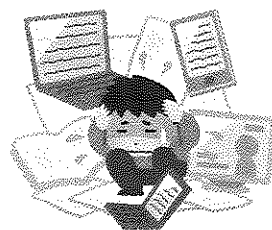
消費者被害を未然に防止し、消費者自身が自ら学び適切な判断の上行動できるよう、出前講座を開催しています。自治会や老人会、PTA等で開催するイベントにご利用ください。

講座名

- ・悪質商法から身を守るために最新の手口を知ろう！
- ・気を付けよう！ITトラブル

講座申込みについて

- ・講師派遣に係る費用は無料です。
 - ・受講可能な時間帯は、平日9：00～16：00です。
 - ・実施希望日の1か月前までに、生涯学習課へお申し込みください。
(出前講座申込書は、生涯学習課、各教育支所、公民館等に置いてあります)
- ◇消費者団体による紙芝居や寸劇も実施していますので、是非ご利用ください。



●見守り情報（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「見守り新鮮情報」をメールマガジン（月2回程度）で受け取ることができます。

子どもを守る「子どもサポート情報」（月1回程度）も配信中です。

パソコンからの登録

国民生活センターホームページ「見守り情報」のコーナーより

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

携帯からの登録

見守り新鮮情報▶ <https://krs.bz/kokusen/s?p=2>

子どもサポート情報▶ <https://krz.bz/kokusen/s?p=4>

●お問い合わせ●

名称：栃木市消費生活センター

場所：栃木市入舟庁舎 1階

開設日：月～金曜日

（土日祝祭日及び年末年始除く）

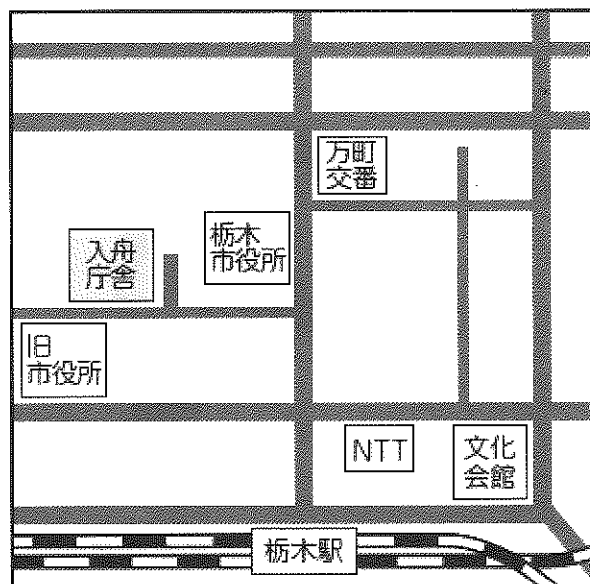
受付時間：午前9時～午後4時

電話：0282-23-8899

★全国共通★

◇消費者ホットライン：0570（064）370

（最寄りの消費生活センターに、ナビダイヤルで繋がります）



こんな消費者トラブルが増えています!!

◇申し込んだ覚えのない海外宝くじが当選したという手紙が届いた

「賞金が当たった」「同封のスクラッチカードで賞金抽選に参加できる」などのようなダイレクトメールが海外から届き、賞金を受け取るための名目でお金を支払わせる手口です。宝くじの詳しい内容や、賞金の支払いを確約する説明は書かれていません。海外の宝くじは、日本国内で買うだけでも違法となる可能性がありますので、絶対手を出さないようにしましょう！

◇市役所などの職員を名乗り、医療費を還付するからATMで手続きをするように！という電話があった。

医療費や税金などの還付に必要な手続きを装い、「今日中に」「1時間以内に」などの言葉でせかし、周囲に相談する余裕を与えず、スーパーやコンビニのATMに誘導し、口座番号を入力させて送金させる手口です。電話で、振込やATMの操作を求められたら **詐欺** と考えましょう！

◇インターネットをしていたら、「パソコンにエラーがあります！」と、警告が表示された。

インターネット閲覧中に突然現れる警告表示は、消費者の不安をあおり有料ソフトの購入手続きに誘導する「広告」の可能性があります。分からない場合は、クリックしないようにしましょう！

◇契約した覚えのない健康食品が代金引換で配達されたので支払ってしまった。

心当たりのない宅配便が送りつけられたものは、簡単に受け取らないようにしましょう。家族が健康食品を利用している場合は、商品名や販売業者等を把握しておきましょう。

◇アダルトサイトを無料だと思ってクリックしたら請求画面が出た。

このようなサイトは、最初に見た画面が無料サイトでも、最終的には別の有料サイトに誘導されることがほとんどです。請求画面が張り付いても決して自分から相手の連絡先に電話しないようにしましょう。個人情報が出てしまう場合があります。請求画面の削除には、(独)情報処理推進機構(IPA)のホームページが参考になります。



知っていますか？クーリング・オフ制度

クーリング・オフとは？

クーリング・オフは、消費者にもう一度冷静に考えてもらうための期間であり、契約後一定の期間内であれば、無条件で契約を解除することができる制度です。

- ① 契約書面を受け取った日を含めて、右記期間内に書面で通知します。
- ② 必要事項をハガキに書いて両面をコピーし、控えとして大切に保管してください。
- ③ クレジット払いで契約をした場合は、クレジット会社宛にも通知してください。
- ④ ハガキは「特定記録郵便」か「簡易書留」で送ります。
- ⑤ 支払ったお金は全額返金されます。商品引き取り料金は業者負担です。

取引内容	期間※
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)	8日間
電話勧誘販売	
特定継続的役務提供 (エステティックサロン、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手相談サービス)	
訪問購入(押し買い)	20日間
連載販売取引(マルチ商法) 業務提供誘引販売(内職商法、モニター商法)	

※この期間は、これらの取引の際に交付することが定められている書面を受け取ってからのもので、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。

契約解除通知

契約年月日 平成〇年〇月〇日
 商品名 ××××
 契約金額 〇〇〇〇〇〇円
 販売会社名 △△△△△
 担当者 □□□様
 右記日付の契約は解除します。
 平成×年×月×日(通知を出した年月日)
 契約者の住所
 契約者氏名

【ハガキの裏面】

□□□—□□□□
 業者住所
 業者名
 代表者様

【ハガキの表面】

注！クーリング・オフができないものもあります

- ・通信販売で購入したもの(返品特約の表示がない場合は、商品到着後8日以内に、送料は消費者負担で返品することができます)
- ・契約をするつもりで、自分から訪問を依頼して契約したもの
- ・指定消耗品(化粧品、健康食品など)を自ら開けて使用し、かつ指定消耗品であるとの表示があったもの
- ・3000円未満の現金取引

※その他、できない場合や商品があります。詳しくは消費生活センターにお問い合わせください

クーリング・オフ期間が過ぎてしまった契約についても、解約ができる場合もあります。最近では、クーリング・オフ通知を業者へ送っても、通知自体が宛先不明で届かないことがあります。契約を結ぶときは慎重に！