

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向上に役立つこと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う便利です。

- 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。この計画に沿って、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、栃木市職員出前講座に講座を登録掲載しています。自治会や老人会、PTA等で開催するイベント等にご利用ください。

(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!」

「気をつけよう、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。

・開催希望日の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、ぜひご利用ください。



●お問い合わせ●

名 称: 栃木市消費生活センター

場 所: 栃木市役所入舟庁舎 1階

(〒328-0016 栃木市入舟町15番5号)

開 設 日: 月～金曜日

(土日祝祭日及び年末年始除く)

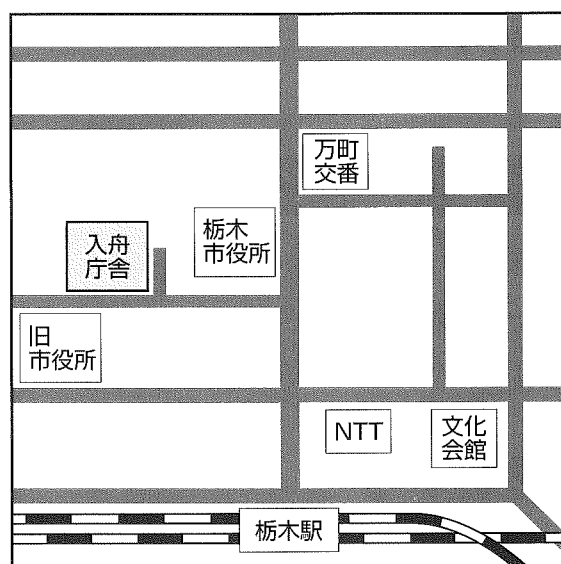
受付時間: 午前9時～午後4時

電 話: 0282-23-8899

★全国共通★

◇消費者ホットライン: ^{い や や}188 (局番なし)

(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)



●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●

国民生活センターでは、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をメールマガジン「見守り新鮮情報」(月2回程度)で発信しています。

また、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://krs.bz/kokusen/s?p=4>

こんな消費者トラブルが増えています!!



◇インターネット接続回線

「電話で、インターネットの利用料金が安くなると勧誘され、良く分からないまま回線の契約をしてしまったが、覚えのないオプション契約もされており、以前より料金が高くなっていた」などの相談が多発しています。契約内容を確認し、自分の利用環境や目的に照らして必要性を十分に検討したうえで契約しましょう。

◇架空請求

実際に利用していないのに、「有料サイトの利用料金が未納です」などと書かれたメールを送りつけ、お金を振り込ませようとする手口が多発しています。「放置すると法的手続きを取る」などと恐怖心をあおるのも特徴です。利用していないサイトの料金を支払う必要はありません。請求されても支払わず様子を見ましょう。

◇オンラインショッピングのトラブル

ネットオークションで欲しかった商品を競り落とし、すぐに指定された銀行口座にお金を振り込んだが、いつまでたっても商品が届かない。書いてあった連絡先にメールしても返事がない。また、届いた商品に問題があり返品したくても連絡が取れないなどのトラブルも発生しています。契約する前にサイトの表示等に不自然な点がないか、返品に関する表示があるかなどについて、良く確認しましょう。

◇点検（リフォーム）商法

「無料点検します」「屋根や床下が大変なことになっています」と言って修理を持ちかけ、不要な工事を勧められる場合があります。見知らぬ業者を家に入れたり、屋根に上らせないようにしましょう。修理が必要な場合は、別の業者からも見積りをとって、工事内容や契約内容を慎重に検討してから契約しましょう。

◇マルチ商法

「商品を買ると、毎月マージンが入る」などと勧誘し、登録料を払って会員になり、商品やサービスを契約させ、次々に加入者を増やしていく商法です。売れない商品を抱えこんだり、勧誘した人とのトラブルにつながる可能性もあります。親しい人からの誘いなど、断りにくい場合もありますが、少しでも不安や疑問を感じた場合は、すぐに消費生活センターに相談しましょう。

◇マイナンバー制度に便乗したトラブル

国や自治体の職員を名乗り、家族構成、資産や年金・保険の状況、口座番号などを電話や訪問して聞くという事例が発生しています。国や自治体の職員がマイナンバー制度で自宅を訪問したり、電話をかけたりすることはありません。マイナンバー制度に便乗した不審な電話はすぐに切り、来訪の申し出があっても断りましょう。

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、クレジット会社宛て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)	

※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。

【ハガキの裏面】

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 ○○○○○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

【ハガキの表面】

業者住所

業者名

代表者様

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、解約ができる場合もあります。

☆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!