

# 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。



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。



## FMくらら857の番組「とち介のHAPPY TOWN」にて情報発信しています

年度内に6回（奇数月第3木曜日）の放送に出演し、悪質商法等の情報提供や注意喚起を行っています。「最近の相談事例」として、今起きている悪質商法の内容や対処法を具体的に説明しています。是非、ご視聴ください。



## 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 屋根や床下の「点検商法」に注意!!

「近くで屋根工事をしていたら、お宅の瓦が傷んでいるように見えたので点検したい」と事業者が突然訪問してきた。点検後、業者が撮影した瓦の映像を見せられた。「かなりひどい。このままでは雨漏りするかもしれない」と不安をあおられ、「たまたまこの地域に来ているので、今日なら安くできる」とせかされ、住宅リフォーム工事を200万円で契約してしまったが、やはり高額なのでやめたい。



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」と言われても、簡単に信じないようにしましょう。

住宅リフォーム工事などの勧誘が目的と言うことを告げず点検を持ち掛け、不安をあおって契約をせかすという「点検商法」が後を絶ちません。点検を依頼した場合でも、結果をうのみにせず、別の専門家に確認して複数の見積もりを取り、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 フリマサービスのトラブル!!

フリマサービスでブランドもののネックレスを購入した。商品が届き、状態をよく確認せずに受け取り評価をしてしまったが、その後偽物だと分かった。商品を返品し、返金してほしいが出品者と連絡が取れない。フリマサービスの規約には、「受け取り評価後の苦情については当事者間で話し合うように」となっていた。



消費者庁イラスト集より

#### ◎トラブルにあわないために…

フリマサービスは個人間取引です。トラブルは原則として当事者間で解決することが求められます。当事者間で解決できないときは、フリマサービス運営会社に事情を伝え、協力を得られないか確認しましょう。

また、商品到着後、購入者が受け取り評価すると出品者に代金が支払われます。必ず商品を確認してから、受け取り評価をしましょう。

### ▶ 若者が巻き込まれやすい リボ払いで借入残額が高額で返済困難に!!

クレジットカードの申し込み時にリボルビング払い（以下リボ払い）専用のカードということに気づかず、3年間利用を続けた。毎月の利用明細は確認しておらず、気付いたときには、借入残額が約80万円になっていた。

#### ◎トラブルにあわないために…

クレジットカードのリボ払いは、利用金額にかかわらず、あらかじめ設定した金額を毎月支払います。月々の支払いを一定にできる利点の一方で、借入残額に対して手数料が発生し負担が大きくなりやすく、利用件数が増えると支払い終了時期が分かりにくい点があり、注意が必要です。

カードには、リボ払い専用のものや初期設定がリボ払いになっているカードがあります。申し込む前に支払い方法を確認しましょう。カードに同封されている会員規約に必ず目を通し、利用明細は毎月確認しましょう。



消費者庁イラスト集より



## ▶ 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30万円もの請求があり、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。

### ◎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。



消費者庁イラスト集より

## ▶ すべての年代でトラブルに巻き込まれやすい 通信販売の定期購入トラブル!

スマホで検索して見つけた初回2,000円の化粧クリームを注文した。2回目からは3,980円で、いつでも解約できるとのことだった。初回の商品が届き使ってみたが、これ以上は必要ないと思い、事業者へ解約の電話をかけたが、何度かけても回線が混みあってつながらない。解約は次回商品発送の10日前までに申し出ることになっているが、電話がつかないうちに時間が経過してしまう。

### ◎トラブルにあわないために…



消費者庁イラスト集より

定期購入が条件となっていないか、支払うことになる総額はいくらかなど、契約内容をしっかり確認しましょう。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。事業者へ問い合わせや解約の申し出ができない場合は、連絡した証拠として、電話、メールなどの記録を残しておきましょう。

## ▶ すべての年代でトラブルに巻き込まれやすい ネットでのもうけ話に注意!

SNSで、「1日15分の簡単な作業で、誰でも1日数万円稼げる!」という広告に申し込んだところ、サポート料金やマニュアル購入費を請求された。お金がないことを伝えると、「元が取れるから大丈夫」などと消費者金融からお金を借りるように言われ、250万円借りてマニュアルを購入したが、全く稼げないので、解約して返金してほしい。



消費者庁イラスト集より

### ◎トラブルにあわないために…

「簡単に稼げる」「必ず儲かる」などと強調するネット広告やSNSの情報等を安易に信じないようにしましょう。広告にはなかった高額な契約を勧められたなど、話が違うと思ったら、契約せず断りましょう。

## 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。

国民生活センターホームページ「見守り情報」から登録できます。





## 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」

訪問販売や訪問買取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、法定書面を受け取ってから、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。

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、ハガキやメール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「<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。)

