

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。

消費生活センターの業務案内

市民の消費生活の安定と向上を目的として設置された消費生活センターは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。

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 消費者自らが、適切に判断し行動することができるよう、出前講座やFMくららで情報発信を行っています。

出前講座のお申し込み・お問い合わせはお気軽に**市民生活課** ☎0282-21-2121へ。



消費者庁イラスト集より

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

栃木市でも

注意！こんな消費者トラブルが増えています！！くわしくは中のページを！

- 事例1** 『屋根を無料で点検してくれる』と思ったら…
頼んでみたら、高額な修理代を請求された！
- 事例2** 『どんなものでも買取ります！』訪問買取をお願いしたら…
しつこく言われて、売るつもりのないものまで渡してしまった！
- 事例3** 『クレジットカードでお買い物♪』気づいたときには…
支払い方法がリボ払いだったので、借入金額が高額になってしまった！
- 事例4** 『高額なゲーム課金』子どもにスマホを貸したら…
親の知らない間に、オンラインゲームで課金してしまい、高額の請求が！
- 事例5** 『いつでも解約できる』スマホで化粧品を注文したら…
解約したいのに電話が繋がらず、解約できない！
- 事例6** 『誰でも簡単に稼げる』はずが…
稼げないうえに、高額なサポート費用等を請求され、借金までさせられた！



消費者庁イラスト集より

消費者トラブルで困ったときは、消費生活センターへご相談ください！

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
開所日：月～金曜日（第2・4・5金曜休所）
（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** 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。）



こんな消費者トラブルが増えています!!

事例1 『屋根を無料で点検してくれる』と思ったら…

近所で工事をしているという事業者が来訪し「お宅の屋根がめくれている。無料で点検するので登らせてほしい」と言うので依頼した。点検後、屋根が浮いている写真を見せられ「このままでは瓦が飛んだり、雨漏りしたりする。早く修理したほうがいい」と急かされ、180万円の屋根工事を契約した。後日、ハウスメーカーに確認してもらおうと「釘を抜いたような新しい傷がある」と言われた。わざと瓦を壊し、修理の契約をさせられたようだ。



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、簡単に応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。

事例2 『どんなものでも買取ります!』訪問買取をお願いしたら…

「どんなものでも買い取ります」と電話があり、洋服の訪問買取を了承した。後日、事業者が洋服などを見せると「貴金属はないか」としつこく言われ、怖くなりネックレスや指輪を渡してしまった。事業者は買取代として、2万円を置いて帰ってしまったが、大切にしている指輪だったため、返金するので返品してほしい。



消費者庁イラスト集より

◎トラブルにあわないために…

電話で訪問を約束した場合、事業者は事前に承諾していない物品の売却を求めすることはできません。売るつもりのない貴金属の売却を求められても、むやみに見せず、きっぱり断りましょう。売却する場合は、必ず契約書を受取り、取引内容を確認しましょう。

事例3 『クレジットカードでお買い物♪』気づいたときには…

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）専用のカードと言うことに気づかず、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。



消費者庁イラスト集より

◎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。

事例4 『高額なゲーム課金』子どもにスマホを貸したら…

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

事例5 『いつでも解約できる』スマホで化粧品を注文したら…

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。事業者に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。

事例6 『誰でも簡単に稼げる』はずが…

SNSで「1日15分の簡単な作業で、誰でも1日数万円稼げる!」という広告にスマホから申し込んだところ、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「スマホに遠隔アプリを入れるように」と指示され、事業者が勝手に操作を行い、2社の消費者金融から50万円ずつ借金してしまった。全く稼げず、借金の返済も大変なので、解約して返金してほしい。

◎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。



消費者庁イラスト集より

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。



登録はこちら