



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。



消費者庁イラスト集より

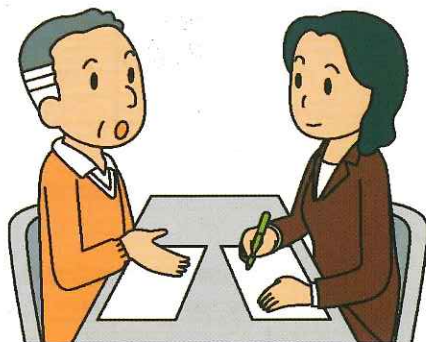
相談するときは…

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？

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。



消費者庁イラスト集より

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、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。

- 講師派遣に係る費用は無料です。
 - 実施希望日の1か月前までに、生涯学習課又は各公民館へお申し込みください。
(出前講座申込書は、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、是非ご利用ください。



悪質商法に
気をつけてください。



消費者庁イラスト集より

●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://krs.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

(〒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)

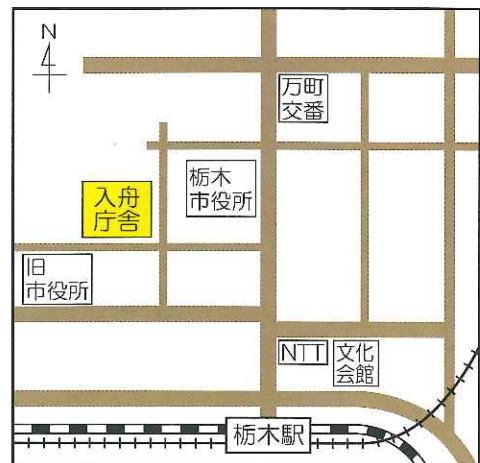
受付時間：午前9時～午後4時

電話：0282-23-8899

★全国共通★

◇消費者ホットライン：局番なしの **イヤヤ 188**

(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!!

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やハガキを送りつけ、お金を振り込ませたり、コンビニエンスストアでプリペイドカードやギフト券を買わせる詐欺が多発しています。「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が、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。無視しましょう。

訪問買い取り

「古着を買い取りたい」と言って訪問し、「無料で査定しますので、貴金属類も見せてください」と言葉たくみに貴金属類を出させ、売るつもりがなかった貴金属類まで安く買い取っていく訪問買い取りが増えています。

点検商法

「無料で点検します」と訪問し、「床下にシロアリがいる。このままでは大変な事になる」と別の家の床下の写真を見せられ、不安をあおり、「今なら安く工事する」と契約を急がせた。工事が始まると、必要のない追加工事を勧められ請求額が大きくなってしまった。

お試しで申し込んだつもりが定期購入になっていた

「健康食品30日分お試し500円送料無料」という新聞広告やインターネット広告を見て、お試しだけのつもりで申し込むと1か月後に同じ商品が届き4,000円の振り込み用紙が同封されており4ヶ月の定期購入となっている。業者電話番号に解約の電話をしたが、電話が込み合っているので後程お掛けくださいというテープ音が流れ、電話がなかなか繋がらない。

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。請求画面が消えなくなっても、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「情報セキュリティ安心相談窓口」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 ○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

【ハガキの表面】

業者住所
 業者名
 代表者様
 □□□-□□□□

注意! 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
- 3,000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!