

消費生活に関するトラブルや困りごと お気軽にご相談ください

那須烏山市 消費生活センター

専門の相談員と一緒に解決の方法を考えます

被害にあわないために注意すること

- ① 見知らぬ人からの電話や訪問には十分注意する。
- ② 断るときは「いりません」「必要ありません」とはっきり言う。
- ③ すぐに契約せず、家族や身近な人とよく相談する。
- ④ 預貯金、年金などの個人情報を安易に明かさない。
- ⑤ おかしいと思ったら、すぐに消費生活センターへ相談する。



那須烏山市消費生活センター

☎ **0287-83-1014**

【受付時間】9:00～12:00 / 13:00～16:30

(土曜・日曜・祝日・年末年始を除く)

那須烏山市役所烏山庁舎(1階)商工観光課内

消費者ホットライン

局番なしの

☎ **188**



■消費生活センターに相談したらどんなことをしてくれるの？

【問題解決のための助言、情報提供】



クーリング・オフの手続き方法や消費生活に関する情報等を提供します。

【購入した製品の欠陥・事故】



食品や製品による事故の相談を受け付けて、関係機関へ報告します。

【多重債務問題】



弁護士等、他機関の紹介をします。

【契約トラブルのあっせん※】



相談者ご自身での解決が困難な相談の場合、トラブル解決のためのあっせんを行います。

※ あっせんとは、センターが消費者と事業者の間に入り、双方の意見を聞く等して話し合いによる解決を図ります。

■相談する時のポイント

消費生活センターに相談する前に、あらかじめ下記の準備をしておくことで問題点を見つけやすく、その後の相談がスムーズに進みます。

○相談内容を整理しておきましょう

契約日、契約内容、契約時の状況等を思い出して、メモにまとめておきましょう。

○関係書類を手元に用意しましょう

業者からもらった名刺やチラシ、契約書、見積書、領収書、メモ等、業者が残したものは全て保管し、手元に用意したうえで相談しましょう。

○できるだけ本人が相談しましょう

契約時の状況を正確に把握し、本人の意向を確認するためにも、できるだけ契約した本人が相談してください。どうしても本人が相談するのが困難な場合には、本人の承諾を得たうえで消費生活センターにご相談ください。

相談内容メモ（参考）

- ・ 契約したのはいつですか？
（例：〇月〇日 〇時頃）
- ・ 何を契約しましたか？
（例：ふとん）
- ・ いくらですか？
（例：〇〇万円くらい）
- ・ どこから買いましたか？
（例：△△株式会社）
- ・ 契約のきっかけは？
（例：業者が訪問してきた）

■ こんな時は消費生活センターにご相談ください

架空請求

「支払わないと法的手続きに入ります」等と、根拠のないハガキやSMS（ショートメッセージサービス：電話番号を用いたメール）を送りつけて連絡させようとする架空請求が多発しています。



【対策】

身に覚えのない請求や不当に高額な請求は、絶対に支払わない・絶対に連絡しない・不安になったらすぐ相談する。不要なメールや電話は受信・着信拒否する等の対策を。

劇場型勧誘

複数の業者が役回りを分担し、パンフレットを送り付けたり電話で勧誘したりして、消費者があたかも得をするように信じ込ませて実体不明の金融商品などを買わせる手口です。業者が勧誘するものは、未公開株や社債のほか、有料老人ホームの利用権、仮想通貨等があります。

【対策】

金銭の要求や「必ず儲かる」という勧誘は、きっぱりと断りましょう。少しでもおかしいと思ったら身近な人に相談しましょう。



光回線サービスの乗り換え勧誘

光回線サービスの電話勧誘等において、「料金が安くなると言われて契約したらむしろ高額になった」「大手電話会社だと思い契約したら無関係の業者だった」「電話だけで契約が成立してしまった」「解約を申し出たら高額な違約金を請求された」等の相談が増えています。

【対策】

契約内容（支払方法や解約条件）やサービス、業者名をしっかりと確認し、現在の契約内容と比較したうえで検討しましょう。



SNS等をきっかけとしたトラブル

SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス：インターネット上で友人・知人等とつながり、交流できるウェブサイト・サービス）で知り合った人から「無料で体験できる」「必ず儲かる」等と勧誘され、高額な商品やサービスの契約をしてしまうトラブルが増えています。

【対策】

SNS上で知り合った人からの不審な誘いには乗らない。本来の目的と違う契約を勧められてもその場で安易に契約しない。



近年、一人もしくは夫婦だけで暮らす高齢者世帯の増加に伴い、高齢者を狙った消費者トラブルが後を絶ちません。悪質商法の被害から高齢者を守るためには、周りの方々や地域の皆さんの「見守り」や「声かけ」が大切です。高齢者の方も「おかしいな？」と思ったら、身近な人に相談しましょう。



クーリング・オフ制度 消費者トラブルの解決方法を知っておきましょう

訪問販売や電話勧誘販売など特定の取引で契約した場合に、一定期間内であれば無条件で契約解除できる制度です。

クーリング・オフができる取引と期間

訪問販売	キャッチセールス、アポイントメントセールス含む	8日間
電話勧誘販売	電話をかけさせられた場合も含む	8日間
特定継続的役務提供	エステ、語学教室、家庭教師・学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス、美容医療	8日間
連鎖販売取引	マルチ商法。ネットワークビジネスともいう	20日間
業務提供誘引販売取引	内職商法、モニター商法など	20日間
訪問購入	貴金属などを事業者が買い取る取引	8日間

クーリング・オフの仕方

- ① 記入例を参考に、ハガキに書いて両面をコピーします。
- ② 「特定記録郵便」または「簡易書留」で送ります。
- ③ ハガキのコピーと郵便局で受け取った受領証は、関係書類と一緒に5年間保管しておきましょう。
 - ・ 支払った代金は全額返金してもらい、受けとった商品は販売業者へ引き取るように伝えます。商品の引き取り費用は販売業者の負担です。
 - ・ クレジット契約をしている場合は、販売業者とクレジット会社へ同時に通知します。



ハガキの記入例

※期間が過ぎてしまっても、また上記以外の取引でもその他の法令等によりクーリング・オフができる場合があります。まずは、消費生活センターにご相談ください。



	□□□-□□□□
〇〇県〇〇市〇〇町	
〇丁目〇番〇号	
株式会社 ××××	
代表者 様	

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 〇〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇〇〇円
販売会社 株式会社 ××××

☐ 営業所
担当者△△△△

支払った代金
〇〇〇〇〇〇円を返金し、
商品を引取ってください。

〇〇年〇月〇日
〇〇県〇〇市〇〇町〇丁目〇番〇号
氏名〇〇〇〇

消費生活出前講座・消費者啓発DVD貸出

消費生活センターでは、消費生活出前講座の開催や、消費者啓発DVDの貸し出しなどの情報提供を通じて、悪質商法等による被害の未然防止や消費生活の知識の普及を図っています。

詳しくは市消費生活センターまでお問い合わせください。