

消費生活相談特集号

日野市消費生活相談室をはじめ、消費生活に関することは地域協働課が担当しています

問合せ先 **日野市企画部 地域協働課**

☎ 042-581-4112
 ☎ 042-581-4221
 ✉ ckyodo@city.hino.lg.jp



消費生活安心ガイド 保存版



みんなで目指そう 賢い消費者

近年、経済社会のグローバル化や電子情報システムの発展により、社会や経済が大きく変化しています。さまざまな商品や新たなサービスが提供され、消費者は多様な選択ができる時代となりました。しかし、一方で消費者取引における深刻なトラブルや、悪質商法の新たな手口を生み出す結果となっています。

このような状況を踏まえ、「消費生活安心ガイド」を作成しました。皆さまが消費者トラブルや被害を防ぐ知識や心構えを身につけていただければ幸いです。



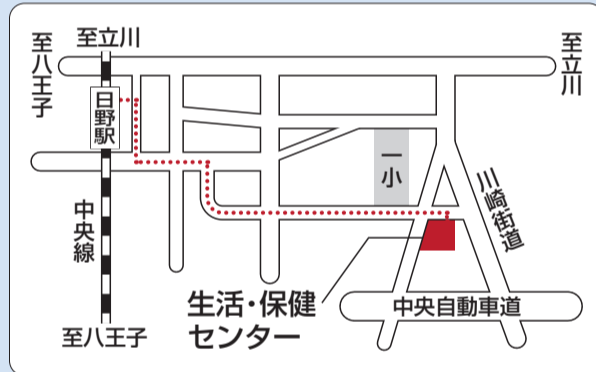
日野市消費生活相談室 日野本町1-6-2 生活・保健センター内

☎581-3556 月曜～金曜日 (祝日、年末年始を除く)

9:30～12:00
 13:00～16:00

- 相談方法 来所または電話
- 相談費用 無料

秘密は厳守します。
 お気軽にご利用ください。



資料室

消費生活に関する資料や書籍、DVDやビデオを閲覧できる資料室があります。資料などの貸し出しもしますので、ぜひ、ご利用ください。

☎地域協働課(☎581-4112)

出張学習会

消費生活相談員が地域に出向いて講座を実施しています

相談経験豊富な消費生活相談員が分かりやすく説明をします。自治会、サークル、学校、会社、団体などの研修としてご利用ください。

▶日時…月曜～金曜日10:00～16:00※30分～2時間で、

ご希望に応じます

▶内容…一般、高齢者、若者、子ども向けに悪質商法や商品知識などについて資料やDVDなどを使いながら解説・説明します

▶費用…無料

☎地域協働課(☎581-4112)

土曜・日曜日、祝日の相談は消費者ホットラインへ

(ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ みんなを)

☎0570-064-370

契約って何？

私たちは毎日の生活の中で、さまざまな契約をしています。契約について基本に立ち返り考えてみましょう。

●口約束でも契約は有効となります

契約は当事者の意思の合致で成立します。
 物を売りたい → 意思の合致 ← 代金を支払う



●契約自由の原則

契約の当事者の合意があれば何を決めるのも原則自由です。

- ①契約をするかどうか ②だれと契約するか
 ③どのような内容の契約をするか ④契約の形式をどうするか

●契約をしたら決めた事を守る

契約で決めたことは守らなければいけません。契約は「法的な拘束力のある約束」です。



●契約書の意味

契約内容が複雑で書面にしたほうが分かりやすい場合や、後日のトラブルを防ぐために作成します。

契約をする時は、契約書をよく読み、内容を十分理解してから、サインや印鑑を押すようにしましょう。

消費者契約 力だめし

次のQ1～Q4の文章は正しいでしょうか、正しくないでしょうか？

Q1 契約は書面にしなくても口約束で成立する。

Q2 未成年の契約は無効。どのような場合も取り消すことができる。

Q3 テレビショッピングで買った商品は未使用ならクーリング・オフできる。

Q4 訪問販売はどんなものでもクーリング・オフできる。

(答えは特集号最終面の下にあります。)



日野市消費生活相談室で受けた相談

(平成22年4月～平成23年3月)

1,151件

相談・苦情の多かった事例

デジタルコンテンツ 103件

フリーローン・サラ金 80件

不動産賃借 57件

工事・建築 36件

社債・未公開株 35件

新聞 24件

販売形態

店舗購入 455件

通信販売 216件

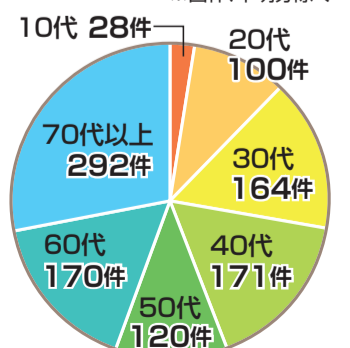
訪問販売 175件

電話勧誘 89件

その他 216件

相談者の年齢

※団体、不明除く



通信販売

ネットで申し込んだが
広告とイメージが違う…

インターネットでブランドバックを申し込んだが、届いたバックは広告の写真とイメージが違った。解約を申し込んだが応じてもらえない

イメージと違った…
返品できないの？

通信販売で商品を解約するには…

- 通信販売にはクーリング・オフ制度は適用されません。広告に「返品」できないと記載されている場合は返品はできません。
- 広告に返品の可否や条件を表示していない場合は、商品が消費者に届いてから8日間は解約・返品ができます。返品送料は消費者の負担となります。
- 広告に事業者が個別に定めた返品特約があればその内容に従うことになります。



- ★通信販売を利用する時は支払いや返品の条件を確認しましょう。
- ★申込時の広告やインターネットの広告画面、販売会社とのメールのやり取りは保存しておきましょう。

③ 半分に折る

修理トラブル

高額すぎる!?
チラシを見て呼んだ業者の修理代

トイレが詰まったので、「安心低価格 2480円〜、作業前に見積もり、24時間対応」というチラシを見て電話で業者に修理を依頼した。しかし、薬剤では詰まりを直すことができず、便器を外し、高圧洗浄をした結果、10万円になってしまった。

このままでは
大変なことに…
工が必要です

こんな事に 気をつけて!

- 緊急な場合でも、作業の前に実際の見積もりの確認をしましょう。
- 価格が高額な時や、過剰な作業と思ったら、はっきり断りましょう。



排水の詰まりや、水道の水漏れのトラブルは、自宅の近くの指定給水装置工事、排水設備工事業者に問い合わせましょう。

※事業者を探す方法

- ★市ホームページで「排水設備指定工事店」を検索
- ★三多摩管工事協同組合水道メンテナンスセンター(☎0800-111-4430フリーダイヤル)に電話をすれば、最寄りの指定工事業者を紹介してくれます
- ▶受付時間…祝日を除く月曜～金曜日 8:00～18:00
- ※修繕、調査の際には基本的に出張費がかかります

③ 半分に折る

利殖商法

「絶対もうかる」と言われたけれど…

突然の電話で「あなただけに特別な話を…」「銀行より何倍も利回りがいい」「元本保証だから安心」と言われ、社債を購入したが、担当者や会社と連絡が取れなくなった。

あなただけに
特別なお話です

もうかりますか…!

もうかる…!

他にもこんな手口が…

業者は「未公開株」「社債」「商品相場」「事業への投資」や、その他「鉱山の探掘権」「有料老人ホームの利用権」「永代供養墓の権利」など、いろいろな名目の金融商品を販売します。以前に購入した金融商品の被害救済をするという話や、数社がグルになり「すぐ買い取るから」、「あの商品は良い。買っておくべき」などと電話をかけてくることもあります。



- ★「本当に確実にもうかる話」を電話で勧誘することはありません。
- ★仕組みや内容が分からない金融商品には手を出さないようにしましょう。

③ 半分に折る

多重債務

借金問題は必ず解決できます

「リストラされ多額の借金が支払えなくなった」「カードで買い物をしていたら、雪だるま式に借金が増えて家賃も支払えない」など、サラ金からの借金や、クレジットカードによる買い物で多重債務に陥る方が増えています。

なるべく早く 相談しましょう

消費生活相談室では、債務整理の方法を分かりやすく紹介し、状況に応じて適切な専門機関を案内しています。迷っていないで相談してください。

カード ショッピング

取り立て



債務整理のメリット

- ★弁護士の受任通知や裁判所の申し立て通知が届くと、業者の取り立てが止まります。
- ★最高年20%を超える利息で返済していた場合、「利息制限法」による引き直し計算で借金が少なくなったり、払い過ぎが判明したりすることがあります。(任意整理・特定調停)

架空・不当請求

アダルトサイト登録料の請求画面が…

パソコンや携帯電話のアダルトサイトで、「動画を見る」「18歳以上」などの箇所をクリックしただけで、「登録完了しました。3日以内に9万円をお支払いください」という請求画面が表示された。

登録完了

他にもこんな手口が…
突然、身に覚えのない請求書や督促メールが届くことがあります。身に覚えのない請求は無視しましょう。



- ★あわてて、相手に連絡してはいけません。相手に連絡すると、あなたの個人情報を相手に教えてしまう危険性があります。
- ★IPアドレスや、個人識別番号が表示されても、あなたが特定されることはありません。
- ★申し込むつもりがなく、勝手に登録されたのであれば、支払わず、無視しましょう。

③ 半分に折る

出会い系サイト

メール交換に高額なポイント料金が…

出会い系サイトに登録し「芸能人の悩みを聞いてほしい」「大金をあげる」などという相手とメール交換をしていたら、いつのまにか高額なポイント料金が発生していた。

出会い系

高額請求!

出会い系



- ★出会い系サイトは匿名性が高く、「嘘」や「なりすまし」が横行しています。魅力的な内容のメールが届いても、冷静になって考えましょう。
- ★有料ポイントの購入は慎重に。高額なポイントを使わせることが相手の目的です。

③ 半分に折る

クーリング・オフ制度

「訪問販売で、必要のない契約をしてしまった」「電話で呼び出されて、あるいは街で声をかけられて、断りきれずに契約してしまった」。このような不意打ち的な契約は、一定期間内であれば、無理由、無条件で契約を解除できます。これをクーリング・オフ(冷却期間)といいます。

主なクーリング・オフ期間一覧表

取引内容	期間
訪問販売 電話勧誘販売	法定契約書面の交付の日から8日間
マルチ商法(連鎖販売取引)	法定契約書面の交付の日から20日間
特定継続的役務取引(エステ、学習塾、外国語教室、家庭教師、パソコン教室、結婚情報サービスなど)	法定契約書面の交付の日から8日間
業務提供誘引販売(いわゆる内職商法)	法定契約書面の交付の日から20日間

※クーリング・オフ期間を過ぎても解約できる場合があります。日野市消費生活相談室にご相談ください

必ず書面で通知します(出す前にコピーを取り、郵便局から「特定記録郵便」または「簡易書留」で出してください。クーリング・オフの効力は、相手に到達しなくても期間内に郵便局に受け付けられれば良い)。

また、クレジット契約をしている場合は、クレジット会社にも同じものを送付してください。

クーリング・オフ記載例

切手 郵便はがき 〇〇市〇〇町〇〇番地 〇〇株式会社	私は、〇年〇月〇日貴社と下記の契約をしましたが、解除します。 商品名・役務名 〇〇〇〇 代 金 〇〇〇円 私が支払った〇〇〇円を至急返金してください。 私が受け取った商品を貴社の費用で早急にお引き取りください。 〇年〇月〇日 東京都日野市〇〇町〇〇番地 氏名 日野 花子
代表取締役 様	特定記録

クーリング・オフが適用されない場合

- 代金が3000円未満で、現金で支払ったときは適用されません。
- 消耗品(化粧品、健康食品など)のうち、使用した分は原則適用されません。
- 店舗での契約や通信販売ではクーリング・オフの適用はありません。



日野警察署からのお知らせ

振り込め詐欺などの特殊詐欺撲滅に向けて

問日野警察署 犯罪抑止対策事務局
☎586-0110

市民の皆さま

詐欺犯人が あなたを狙っています!

「まだ、振り込め詐欺被害にあう人がいるの?」と驚く方もいらっしゃいますが、被害にあったほとんどの方は、「振り込め詐欺については知っていたが、まさか自分が被害にあうとは思っていなかった」と話しています。

日野市内の振り込め詐欺の被害は…

日野警察署管内の振り込め詐欺は、平成23年中15件、被害総額は約2,100万円です。

(都内発生件数1,562件 被害総額約36億2,200万円)

実際に市内で発生した振り込め詐欺の手口

息子や家族をかたる

えっ!息子。
オレだけじゃあ、実かはね?
息子を名乗り現金をATMから振り込みさせる手口。

警察官や銀行員を装う

〇〇警察署の者ですが…
キャッシュカードを騙し取り、現金を引き出す手口。

これは詐欺です! **社債、未公開株、ギャンブル必勝法…「必ずもうかります」**

まだまだあるみたい…

振り込め詐欺以外に こんな手口も「特殊詐欺」

特殊詐欺とは、振り込め詐欺のほか、犯行の態様や手口から、これと同一視できるものをいいます。

金融商品の取引

実際には対価ほどの価値がない有価証券、外国通貨または全く架空の有価証券などの取引に関わる詐欺。

異性紹介(結婚・交際)

「女性紹介」などで会員登録料金を保証金を求めたり、サクラ役に一度会わせるだけなど、虚偽の異性紹介情報を提供する詐欺。

ギャンブル必勝法

雑誌などで「パチンコ打ち子募集」「必勝法」などと会員登録を求め、虚偽の情報を提供する詐欺。

紹介しませう

まず確認!
あわてないで! 冷静に!

「振り込まない、手渡さないで 110番」

お子さんやお孫さんの元の電話番号にかけましょう。確認してからでも遅くありません。



●「ATM利用限度額」の引き下げ

あらかじめ、ATMによる一日当たりの利用限度額を引き下げておくことができます。万が一振り込め詐欺の被害にあった場合でも、その利用限度までしか振り込めないことになりまますから、被害を最小限にすることができます。

●合言葉や留守番電話の活用

あらかじめ身内の方と「合言葉」を決め、電話は常時「留守番電話」にセットしておきます。相手が確認できたら、受話器を取りましょう。特に一人暮らしの方は、自分の名前を先に名乗るのはやめましょう。

「消費者契約 力だめし」の答え

答え Q1○ Q2× Q3× Q4×

A1 契約は口約束でも成立します。
A2 未成年者が法定代理人(親など)の同意を得ないでした契約は取り消すことができます。ただし、法定代理人の同意を得た契約、小遣いなど許された範囲の契約、法定代理人が許可した営業でその営業に関する取引契約、未成年者が結婚している場合などは取り消すことができません。
A3 テレビショッピングは通信販売にあたり、通信販売はクーリング・オフできません。解約・返品については、前ページを参照してください。
A4 原則訪問販売はクーリング・オフできますが、できない場合があります。詳細は日野市消費生活相談室にご相談ください。

**悪質な訪問販売お断りシールを差し上げます
ご活用ください**

インターフォンの近くなど目立つ場所に貼り、悪質業者が近づいてくるのを防ぎましょう。

悪質な訪問販売お断りシール!!

悪質な勧誘の場合には、消費生活センターに相談します!
☎日野市消費生活相談室

申し込み先 地域協働課 ☎581-4112