

身近に起る  
消費生活トラブル

私たちの身近では、悪質商法や電話勧誘による契約トラブルをはじめ、食の安全を脅かすような事件や事故、家庭内での製品事故など、さまざまな消費生活トラブルが起こっています。平成27年度は、市の消費生活センターに、436件の相談がありました。

被害に合わないために

消費生活センターは、市民の皆さんが、安心して豊かに暮らせるよう、様々な消費生活問題に対応しています。また、被害を未然に防ぐために、講座の開催など啓発活動にも取り組んでいます。

今回は、最近の相談事例から対処方法などを紹介します。「何かおかしい」「もしかして詐欺かもしれない」など、少しでも不審に思ったらまずは、消費生活センターにご相談を。

また、被害に遭遇した場合も、被害の早期回復を図るため、速やかに消費生活センターに相談してください。対処方法を学び、よりよい消費生活を送りましょう。



消費生活センター(市役所2階)

# 「私は大丈夫。」 そう思っていないませんか？

問合先 鶴ヶ島市消費生活センター(☎049・271・1111)

## 消費生活専門(弁護士)相談

「クレジットやローンなどの支払いが苦しいので、債務整理の方法を知りたい」

「賃貸アパート退去時に、高額な原状回復費用を請求された」

「商品の購入契約で業者とトラブルになっている」など、契約について専門家の意見が聞きたいときはご相談ください。

**日時** 毎月第4金曜日(原則) 13時~17時

**相談時間** 30分

**申込み** 毎月5日(土・日曜日、祝日の場合には翌開庁日)、9時30分から電話で同センターへ要予約。

## 消費生活センター

**相談日時**

【月曜日~金曜日】

9時30分~12時、13時~15時

来所および電話相談

【土曜日】

9時30分~12時

電話相談のみ

**場所**

市役所2階

※詳細は市ホームページをご覧ください。



その話、ちよつと待って！

# 相談事例から身近な消費トラブルを知ろう

電力の小売全面自由化を悪用した不審な電話や訪問が！



<事例1>

大手電力会社の関連会社と名乗る人から電話があり、「電力の自由化になるが、電気料金を無料にする話がある」と言われ、話をよく聞くと太陽光パネルを設置し、売電すれば、その分電気料金が安くなるということだった。



◇電力の小売自由化に便乗した太陽光発電システム、プロパンガス、蓄電池などの勧誘が行われています。

電力の小売自由化と直接関係のない契約については、その必要性についてよく考えましょう。

◇電気のの小売供給契約について不審なことがあれば、経済産業省電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口(☎03・3501・5725)または、消費生活センターに相談しましょう。

◇訪問販売または電話勧誘販売で小売電気事業者と(電力の供給)契約を結んだ場合、特定商取引法に基づくクーリング・オフができません。

インターネット被害！公的機関と思い込み多額の費用を請求された！



<事例2>

スマートフォンでアダルトサイトに入ってしまった、動画の再生ボタンを押したら突然「登録完了。年会費10万円を支払うように」と表示された。退会のため電話すると「すでに登録されている。17時までには振り込むように」と言われた。慌てて「消費生活センター」をインターネットで検索し、画面の上位に表示された相談窓口で電話をしたところ、「4万円でトラブルを解決する」と言われた。



◇インターネット検索で自治体の消費生活センターと勘違いして、

探偵業者や一部の行政書士に連絡してしまうケースがあります。検索の際は、「広告」と「検索結果」の違いに気をつけましょう。

◇探偵業者や行政書士が「解約交渉を行なう」ことは、法律に触れる可能性があります。不安を感じたり、不審に思った場合には、消費生活センターに相談しましょう。



## 安全で安心な消費生活を目指して

私たち消費者を取り巻く社会環境が大きく変化していく中、高齢者や若年者を狙った悪質商法の手口は巧妙化し、消費者被害は後を絶ちません。また、スマートフォンの普及により、子どもたちが関係する消費者トラブルも多くなっています。

市では、消費者被害の未然防止や解決を図るため、消費生活センターに専門の相談員を配置し、様々な消費者問題に関する相談に応じています。また、消費者問題に関する情報提供や講座の開催など、被害防止のための啓発活動も行っています。

これからも地域や関係機関などと連携を図りながら、市民の皆さんが安全で安心な消費生活を送ることができるよう消費者行政の推進に積極的に取り組んでまいります。

鶴ヶ島市長 藤縄善朗

## 出前講座

消費生活センターでは、市民の消費生活トラブルの未然防止や被害の拡大防止のために、グループなどを対象に消費生活に関するテーマの出前講座を行っています。

被害状況の全国的な動向や市内で発生している事例を紹介し、どうしたら被害が防げるか、もし被害に遭ったらどうするかなど、相談員が地域に出向き情報を届けます。