

# おかしいな、困ったなと 一人で悩まず消費生活



▲身に覚えのない書類が届いたら、まず専門機関に相談しましょう

強引な訪問販売や言葉巧みな点検商法、架空請求など、高齢化や情報化の進展に伴い悪質業者の手口も年々巧妙化しています。

市では、こうした契約やサービス、商品事故など、消費生活トラブル全般に関わる相談窓口を開設しています。困ったときは一人で悩まずに、消費生活センター☎485-0559に相談してください。

## 増加する消費者トラブル

消費生活相談件数は全国的に増加傾向にあり、市でも相談件数は1,579件と、前年度に比べて300件以上増加しています。年齢別では、60歳以上の相談が約5割を占め、特に高齢者を狙った公的機関をかたる架空請求や、還付金詐欺などの相談が多く寄せられています。

手軽に取り引きができるインターネット通販の拡大や高齢者を狙った悪質商法などで今後、消費者トラブルはさらに増加することが見込まれます。私たちが安心して暮らすためには日ごろから消費生活に関する高い意識を持ち、消費者トラブルを未然に防ぐことが大切です。

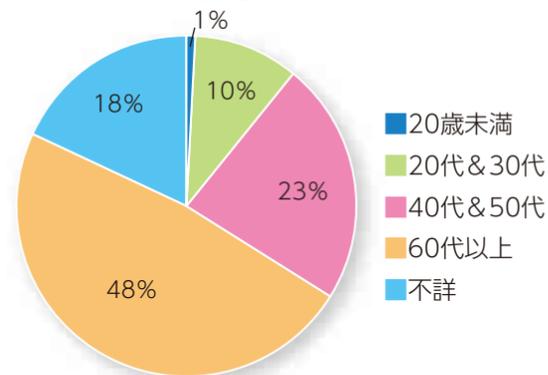
特に被害に遭いやすく、事態が深刻化しやすい高齢者は、家族や関係機関と連携しながら被害の未然防止や、拡大防止に努めましょう。

### ■消費者トラブルとは

消費者トラブルは身近なもので、契約、商品、サービス、商法に関することなどです。

本来、民事上のトラブルは当事者間で解決するものです。しかし、事業者と消費者との間に

### 相談者の年齢別割合



は、情報の質や量、交渉力に大きな差があるので、消費者の暮らしを支える機関として、消費生活センターが生まれました。

## トラブルに巻き込まれたら相談を

消費者トラブルに巻き込まれてしまったときは、消費生活センターの「消費生活相談」に連絡してください。専門の資格を持った相談員が、トラブルに対処するための助言や情報提供をします。必要に応じてあっせんや専門機関の紹介など、問題解決への支援も行います。

来庁のほか、電話でも受け付けています。契約前に判断に迷ったときなど、トラブルになる前でも可能です。個人のプライバシーは厳守しますので、気軽に相談してください。

【相談場所】 市役所第2別館1階

【電話相談】 ☎485-0559

【休館日】 土曜日・日曜日、祝日

【相談時間】 午前9時～正午・午後1時～4時

### 消費者ホットライン188 (いやや!)



消費者ホットライン188 イメージキャラクター イヤヤン

消費者ホットライン188で困ったときは、全国どこからでもつながる局番なしの3桁の消費者ホットライン188もご利用ください。音声ガイダンスに従って、自宅の郵便番号を入力すると、最寄りの相談窓口につながります。休日でも県の消費者センターや、国民生活センターに案内します。年末年始を除いて、原則毎日利用できます。

## こんな相談がありました

### 不安をあおる架空請求ハガキ



元年4～10月の7か月間で273件の架空請求の相談がありました。特に『「訴訟最終告知のお知らせ」という内容のハガキ

が届いたが、心当たりがない』など架空請求ハガキに関するものが多数寄せられています。「連絡しないと給与等を差し押さえる」と消費者の不安をあおったり、公的機関や実在の事業者名をかたって、さまざまな方法で消費者に料金を支払わせようとします。こういった架空請求に対しては、心当たりがなければ連絡はしないようにしましょう。判断がつかなくなったり、不安になったときには、料金を支払う前に、まず消費生活センターに相談してください。

### 無料点検のはずが契約に

住宅の屋根や床下を「無料で点検します」と突然訪問してきた業者に、「このままでは大変なことになる」などと言われて、不要不急のリフォーム工事を契約してしまった人も。これは点検商法と呼ばれる悪質商法の一つです。「今なら特別に安くする」など



広告

広告