金沢市近江町消費生活センターからのお知らせ

1. 相談のお知らせ

金沢市近江町消費生活センターでは、一般相談のほかに専門相談も受け付けております。
くわしくは下記のとおりです。

相談名		相談内容	相談日・時間
消費生活相談		悪質商法や架空請求など、消費者の疑問や困り事に関する相談	月～金曜日 及び 第3日曜日 9：00 ～ 17：00
専門相談（要予約）	多重債務相談	弁護士、司法書士による多重債務相談	【弁護士による相談】 第1、第3月曜日　10：00 ～ 12：00
			【司法書士による相談】 第2、第4木曜日　13：00 ～ 16：00
	住生活相談	住宅のリフォームや耐震、シックハウスなど建築士による相談	第4金曜日　10：00 ～ 12：00
多重債務・生活なんでも相談		多重債務や生活再建に関する相談	第2、第4水曜日　13：00 ～ 17：00

※このほかに、毎月第3火曜日13:00～17:00に民間支援団体による多重債務・生活再建相談会を実施しています。
専門相談につきましては、事前に近江町消費生活センターへご相談ください。
土日（第3日曜日を除く）、祝日、年末年始はお休みです。

2. 出前講座のお知らせ

金沢市では、下記のテーマについて講師が地域に出向く無料の出前講座を実施いたしております。

金沢市消費者出前講座

①契約の基礎知識及び悪質商法の実態と対策（一般向け）
②悪質商法に対する高齢者の被害防止（高齢者向け）
③高齢者の被害防止と早期発見（介護関係者向け）
④寸劇（金沢市校下婦人会連絡協議会）悪質商法に対する防止と啓発【6月～11月、2月のみ】
⑤食の安全・安心について
⑥消費生活と法律
・消費トラブルを防ぐ契約の知識
・消費トラブル対処の法律知識

暮らしに身近なお金や経済の情報

①60歳からの人生とお金（高齢者向け）
②かしこい遺産分割の方法（高齢者向け）
③今こそ生活設計を！（一般向け）
④経済ホットニュース解説（一般向け）
⑤ゲームをしながらおこづかいを学ぼう（学生向け）

※開催1ヶ月程度前までに所定の申請書（ホームページからダウンロードできます）に必要事項を記入のうえ、人権女性政策推進課まで郵送もしくはFAXにてお送りください。

消費生活についてのご相談やお問い合わせは

金沢市近江町消費生活センター

〒920-0907　金沢市青草町88番地 近江町いちば館5階
【受付時間】 9:00～17:00　月曜日～金曜日・第3日曜日
※土曜、第3を除く日曜、祝日、年末年始（12/29～1/3）は休業します。

TEL 076-232-0070 FAX 076-260-6730

「いいねっと金沢」消費者生活情報ページ
http://www4.city.kanazawa.lg.jp/22075/syouhipage/

近江町消費生活センターだよりに関する
お問い合わせは
金沢市人権女性政策推進課
消費生活担当まで
TEL 076-220-2095　FAX 076-260-1178
E-mail: jinkenjyosei@city.kanazawa.lg.jp

金沢市

近江町消費生活センターだより

編集・発行／金沢市近江町消費生活センター
金沢市人権女性政策推進課

2017年 冬号
1月発行

ワンクリック請求にだまされない!!

消費生活センターへの苦情相談は、ワンクリック請求や有料サイト利用料金の不当請求といった事案が最も多く寄せられています。最近は、高齢者の方もスマートフォンやタブレットを使用する機会が多くなったことから、高齢者からの相談事例も増えています。

インターネットを見ているとき、万が一、ワンクリック請求に出会ったとしても、あわてず、正しい対処法を心がけて下さい。

①まず、落ち着いて!

突然、請求画面が表示され、カメラのシャッター音が鳴ることもあります。アダルトサイトを見ていたなど、後ろめたさもあり動揺しがちですが、まずは落ち着きましょう。氏名や住所を入力していない限り、請求画面が出た時点では、個人情報が漏れていることはまずありません。

②あわてて相手に連絡をしない

「誤操作だった」と相手に連絡をしても、取り合ってもらえないばかりか、氏名や住所、電話番号など個人情報を知られてしまう恐れがあります。相手への連絡は控えましょう。

③消費生活センターに相談（連絡）を!

消費生活センターでは、正しい対処方法だけでなく、相談事例を集計して今後の相談に役立てています。
（原則、住所・氏名はお聞きしていますが、匿名でも受け付けています）

金沢市近江町消費生活センター
相談電話番号　076－232－0070
（月曜日～金曜日・第3日曜日 9時～17時）

★困ったことがあれば、一人で悩まず、消費生活センターへ相談してください。

契約の基本と落とし穴 見極めて!!

「お試し」のつもりが定期購入に!?

～低価格をうたう広告をうのみにせず、契約内容をきちんと確認しましょう～

トラブル例

1回目無料!

2回目以降20%引!!

このサプリは×××××××を最大限に引き出した、画期的な××××××××××で…当社の研究結果では×××××××××…が確認されています。また、×…××××を××××が××××××…××××な×××××です。

これに気付かずに注文すると…

※5ヶ月以上の購入が条件です。

一回だけのつもりが定期購入に!!

定期購入をめぐるトラブルでは、消費者が自主的に停止手続きをしないと**自動で定期購入へ切り替わってしまう**という相談のほか、**消費者の認識が「お試し」「一回だけ」**でありながら**実際には定期購入になっている**という相談が多く寄せられています。

また、解約を申し出ようとしたところ、「事業者へ電話がつながらない」という相談もみられます。契約する際は、内容や解約条件を確認しましょう。トラブルになった場合には消費生活センターに相談しましょう。

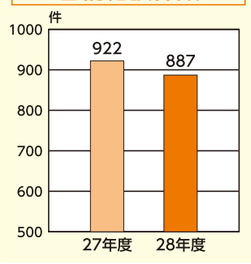
平成28年度上半期（4月～9月） 相談の傾向

平成２８年度上半期の相談総件数は１，０１４件、そのうち苦情件数は８８７件でした。相談内容としては、有料サイト利用料の架空請求及び不当請求に関しての相談が最も多く、１８９件となっています。また、インターネット通信サービス（プロバイダや電話回線の勧誘）に関する苦情も近年継続しており、注意が必要です。

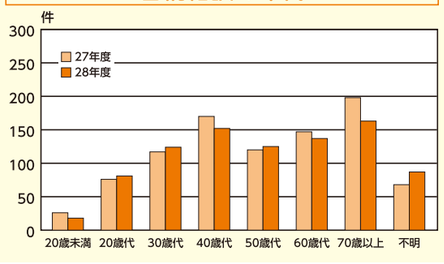
苦情相談　順位

1. ワンクリック請求、有料サイト利用料金の不当請求など …… 189件
2. アパート敷金精算・原状回復など …… 45件
3. インターネット通信サービス …… 41件
4. 役務その他（クリーニング・学習塾等） …… 40件
5. 商品一般（覚えのない商品・サービスの架空請求等） …… 37件

苦情相談件数



苦情相談の年代



特定継続的役務提供

ご存じですか?

エステやパソコン教室などにおけるクーリングオフと中途解約制度

エステ　**語学教室**　**学習塾**

パソコン教室　**家庭教師**

結婚相手紹介サービス

上記の業種で、

- **契約金額 5万円**を超えるもの
- **契約期間 2ヶ月（エステは1ヶ月）**を超えるもの

上記に該当するものについては、法定書面を受け取ってから**8日以内**であれば、書面により契約の解除（クーリング・オフ）をすることができます。

さらに、**クーリング・オフ期間が経過してしまっても、**中途解約することができます。ただし、その場合は消費者が負担すべき損害賠償等の額（解約損料）の上限が定められています。

くわしくは消費生活相談センターまでお問い合わせ下さい。

高齢者の方を対象に、特殊詐欺や悪質商法からの被害を防止するため、無償で「通話録音装置」の貸出しをおこなっています。

通話録音装置

貸出しの対象者となる方

市内在住の高齢者（65歳以上）の方で

- 一人暮らしの方
- 高齢者のみの世帯に属する方
- 日中に高齢者のみとなる世帯の方

貸出期間

半年間（最長1年まで延長可）

くわしくは
近江町消費生活センターまで
お問い合わせ下さい。