金沢市近江町消費生活センターからのお知らせ

1. どんなことが相談できるの？

金沢市近江町消費生活センターでは、消費者と事業者間のトラブルに関する相談を受け付けています。
また、専門家による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、消費生活相談員による相談	月～金曜日 及び 第3日曜日 9：00 ～ 17：00
多重債務専門相談 （予約制）	弁護士、司法書士による多重債務専門相談	【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

※毎月第2・第4水曜日 13:00～17:00に民間支援団体による多重債務・生活なんでも相談を実施しています。
※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. 出前講座を受けてみませんか？

金沢市では、悪質商法等の被害防止及びより賢い消費者になることを目的とした消費者出前講座を実施しています。講師として、消費生活センター相談員やファイナンシャルプランナー、弁護士、司法書士等の専門家を無料で派遣します。

消費者出前講座

人気のテーマ
- ◆ 高齢者を詐欺被害から守る※
- ◆ 消費者トラブルの現状と予防※
- ◆ よくわかる食品安全の基礎知識

※印の講座はご希望により、寸劇、警察職員の講演の追加も可能です。

消費生活と法律

人気のテーマ
- ◆ 消費者トラブルを防ぐ契約の知識
- ◆ 消費契約に関する法律知識

暮らしに身近な金融に関する情報

人気のテーマ
◆ ライフプランと資産運用　◆ かしこい遺産分割の方法　◆ 介護とお金　◆ 知って得する! 公的年金
◆ ワクワク人生100年時代を迎えるために　◆ やさしく学ぼう! 働き方改革　◆ 終活と相続　など

このほかにも、さまざまなテーマをご用意しています。お気軽にご相談ください。

申込方法

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、金沢市人権女性政策推進課まで郵送もしくはFAX（076-260-1178）にてお送りください。
※新型コロナウイルス感染拡大の状況により講師の派遣を中止する場合があります。

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。
相談専用電話
TEL 076-232-0070 FAX 076-260-6730
「いいねっと金沢」消費生活情報ページ
https://www4.city.kanazawa.lg.jp/22075/syouhipage/

この冊子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）
TEL.076-220-2095　FAX.076-260-1178
E-mail：jinkenjyosei@city.kanazawa.lg.jp

この冊子は石川県金融広報委員会の助成により作成されました。

2020年発行

金沢市 消費生活だより

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

新型コロナウイルスに関連した消費者トラブルが急増しています！

事例 1

「インターネット通信販売で、マスクを注文し、代金を振り込んだが、届かない。」

事例 2

「自宅に電話があり、市の新型コロナウイルス対策班と名乗り個人情報やクレジットカードの情報を聞かれた。不審だ。」

- ●インターネット通信販売でトラブルが発生しています。「サイトに住所や電話番号が記載されていない」「日本語の表現が不自然である」等の場合は特に注意が必要です。サイトの記載に不審な点がないか慎重に確認しましょう。
- ●市役所などの行政機関や実在する企業になりすまし、個人情報を聞き出す手口がみられます。「暗証番号などは絶対に教えない! キャッシュカードなどは絶対に渡さない!」ようにしましょう。

金沢市近江町消費生活センター

相談専用電話　076－232－0070

（月曜日～金曜日・第3日曜日 9時～17時）

★困ったなと思ったら、一人で悩まず、消費生活センターへ相談してください。

金沢市内でも相談が急増しています

ご注意ください！

キャッシュカードを回収します 暗証番号を教えてくださいは 詐欺！

「警察です。コンビニで、あなたの銀行口座から50万円が引き落とされたのでカードを止めました。すぐに代わりの者を行かせるのでキャッシュカードを預けるように。」

すぐに男性が訪ねてきたのでカードを渡し、暗証番号を教えた。

口座からお金が無くなっている…

警察や公的機関、金融機関の職員等が通帳やキャッシュカードを預かったり、暗証番号を聞くことはありません！

アドバイス

- ●このような電話がかかってきたら、すぐに電話を切りましょう。もし、訪問されても、絶対に通帳やキャッシュカードを渡したり、暗証番号を教えたりしてはいけません。
- ●少しでも不安に思ったら、すぐに最寄りの警察や消費生活センター等にご相談ください。

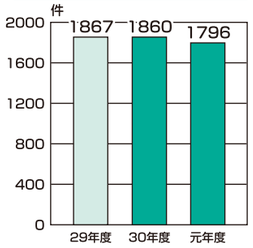
令和元年度　相談の傾向（近江町消費生活センター）

令和元年度の相談件数は1,968件。うち、苦情相談は1,796件でした。相談内容は、公的機関を装ったはがきを用い訴訟や裁判の取り下げ名目で架空請求を行う相談が最も多くなっています。また、健康食品・化粧品等を1回限りのつもりで購入したが、定期継続購入が条件であり解約できないといった相談が急増しています。

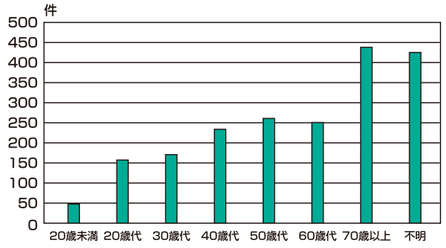
苦情相談　順位

1. 商品一般（公的機関を装ったはがき、商品・サービスの架空請求など）……328件
2. ワンクリック請求、有料サイト利用料金の不当請求等……203件
3. 健康食品の通信販売等……102件
4. 化粧品の通信販売等……82件
5. レンタル、リース、貸借等アパート敷金精算、現状回復等……81件

苦情相談件数



苦情相談の年代



「お試し」購入にご注意！ その契約、「条件」があるかもしれません！

食品を「お試し」で購入したところ、購入の条件が「定期購入」であり解約できない等のトラブルが増えています。

ダイエット効果のあるサプリメント、「お試し500円」という広告を見て注文したところ、初回分を受け取った翌月、また同じ商品が届いた。驚いて業者に問い合わせると、「5回の商品購入が条件の契約だ」と言われた。

インターネットで健康食品を注文した。定期購入が条件であることは分かっていたが「〇日間解約保証」と記載されていた。商品到着後解約を申し出ると、「解約するならば通常価格」と言われた。確認を指示された販売サイトには確かに記載されている。しかし、注文時の画面には記載はなかった。

アドバイス

- ●「定期購入が条件になっていないか」「支払うことになる総額はいくらか」など契約内容をしっかり確認しましょう。販売サイトや申込みの最終画面を印刷したり、スクリーンショットを撮るなど、記録しておきましょう。
- ●「解約・返品できるかどうか」「解約・返品できる場合の条件」など解約条件をしっかり確認しましょう。「解約可能」であっても条件が定められていることがあります。

結婚式場をめぐるトラブルが増えています

新型コロナウイルス感染拡大防止のため等の理由で結婚式場をキャンセルした際に、高額のキャンセル料を請求されたり、申込金の返金に応じてもらえなかったりする等のトラブルが増えています。

契約を締結する前に、「どういう場合に解約できるのか」「解約料がいつから、どのくらいかかるのか」をしっかり確認しましょう。

通話録音装置

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」を貸し出しています。

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　● 高齢者のみの世帯の方
- ● 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）

申 込 先　金沢市人権女性政策推進課 TEL.076-220-2095