

広報そうか 特集号

消費生活特集

消費生活のトラブルで困ったときは、まず消費生活センターに相談を。解決のお手伝いをします。

発行／草加市市民生活部消費労政課

〒340-0053

草加市旭町6-13-20

草加市立勤労福祉会館内

TEL 048-941-6111

平成24年10月5日発行

消費生活センターは、商品やサービスに関して苦情や事業者とのトラブルなどを消費者の視点から解決に向けた相談に応じています。消費生活の問題で困ったときには、まず消費生活センターにご相談ください。解決に向けてお手伝いします。

消費生活センターとは

消費生活センターは、草加市が運営する「消費者のための相談業務を行う機関」です。悪質商法での被害や事業者との契約上のトラブル、商品事故などの相談を行うほか、消費生活の安定や向上を図るための事業を行っています。なお、市センターで相談を受けた苦情等は、消費者本人の問題解決につなげるとともに、国県などが行う事業者指導や製品安全対策などに反映されています。

消費生活センターの主な事業内容

消費生活相談…専門の消費生活相談員が消費生活に関する相談を受け、問題解決に向けた助言やあっせんなどを行います。

消費啓発事業…消費生活に役立つ情報や消費者被害を予防する知識などを学ぶ講座の開催、そのための講師派遣を行っています。

消費生活相談のご案内

草加市消費生活センター（草加市立勤労福祉会館内）

消費生活相談…午前9時30分～午後4時（土、日、祝日、年末年始を除く）

相談受付方法…電話で相談を受け付けいたします。

電話番号は 048-941-6111 です。

相談の際には、契約書や申込書のほか、勧誘チラシやパンフレットなどを用意していただいた上で電話していただければ、相談がスムーズに進みます。相談料はかかりません。



○このような相談をお受けしています

- ・商品の購入やサービスの利用で発生した苦情
- ・商品購入などの契約から生じた被害等に関する相談
- ・普通に使っていた商品事故等から生じた被害やその製品に関する相談
- ・商品や役務に関した知識、購入方法などの相談

✕このような相談はお受けできません

- ・企業や事業所同士で行った契約等についての相談
- ・近隣とのトラブルなどの一般的な苦情
- ・行政の対応
- ・賃金の不払いや雇用など労働についての相談
- ・公害などに関する相談

市民の皆さんからお聞きした個人情報、事業者契約内容などを確認する等の相談処理の目的にのみ使用します。

悪質な業者が あなたを狙っています!

「わたしは大丈夫」と 思っていないですか?



悪質業者はだましのプロ、巧妙な手口で消費者の油断を誘います。手口の内容を知ること、もしものとき未然に防げるかもしれません。

悪質商法の主な勧誘の手口

○高齢者や主婦がねられやすい悪質商法○

点検商法

「点検に来た」「無料で点検する」などといって家に上がり込み、「水質に問題がある」「修理が必要」などと話して不安をあおり、商品やサービスを契約させる。

※浄水器、耐震工事、床下換気扇、ふとん



かたり商法

販売業者が有名企業や市役所などの公的機関、適格消費者の団体の職員、またはその関係者であるかのように思わせて商品やサービスを契約させる。

※消火器、未公開株や社債の二次被害



次々商法

消費者が一度契約をすると、必要のない商品やサービスを次々と販売して過剰な量の契約をさせる。複数の業者が入れ替わり次々と販売するケースもある。

※ふとん類、エステ、リフォーム工事、アクセサリー、和服



催眠商法(SF商法)

路上で「健康に良い話をする」「景品をプレゼントします」と言って人を集め、閉め切った会場で日用品などを廉価で配り、得した気分になせ、最終的には異様な雰囲気の中で市場よりも高い商品を販売する。

※ふとん類、電気治療器、健康食品

○若者がねられる悪質商法○

マルチ商法

商品等の販売員となり、購入した商品を販売して、その人を新たな販売員に勧誘し、さらに販売員をそれぞれ増やすことによりマージンが入るとうたう商法。消費者にとっては勧誘時の儲け話と違って思うように売れず、借金と商品の在庫を抱えることになる。

※健康食品、化粧水、美顔器、浄水器

キャッチセールス

駅や繁華街の路上でアンケート調査などと称して呼び止め、営業所に連れて行き、不安をあおるようなことを言って、商品やサービスを契約させる。

※化粧品、美顔器、エステ、絵画



アポイントメントセールス

「抽選に当たったので商品を取りに来て」「特別モニターに選ばれた」などと販売目的を隠したり、著しく有利な条件で取引できることを告げて電話や郵便で呼び出し、契約をしないと帰れない状況にするなどして商品やサービスの契約をさせる。

※アクセサリー、複合サービス会員、教養娯楽教材

デート商法

出会い系サイトや間違い電話・メールを送りつけ出会いの機会を作り、デートを装って契約させる商法。異性間の感情を利用し、断りにくい状況で勧誘し、契約を迫る。契約後、クーリング・オフ期間が過ぎると連絡が取れなくなるケースが多い。

※アクセサリー、絵画

○その他の悪質商法○

資格商法

「受講をすれば資格を取れる」などと勧誘し、講座や教材の契約をさせる。以前の受講者に「資格がとれるまで契約は続いている」「契約を終わらせるための契約を」と再度別の契約をさせる

※資格講座、教養娯楽教材

利殖商法

「値上がり確実」「必ず儲かる」など利殖になることを強調し、投資や出資を勧誘する。



当選商法

「懸賞金が当たった」「当選した」「景品が当たった」などと特別な優位性を強調して消費者をだまし、お金を払わせる商法。

※海外宝くじ、放送サービス、電話情報提供サービス、アクセサリー

トラブルに巻き込まれないためのポイント

- ・電話での勧誘にすぐに応じない。
- ・儲け話を安易に信用しない。
- ・安易に家の中に業者を入れない。
- ・よくわからない商品には手を出さない。
- ・未公開株や社債の販売ができるのは、登録を受けた証券会社と未公開株や社債の発行会社だけ。その他の者が行う勧誘は法律違反の可能性大です。

うっかり契約をしてしまったらクーリング・オフを活用しましょう！

クーリング・オフとは

訪問販売や電話勧誘などで思わず契約をしてしまった場合、消費者が契約を一方的に取り消すことができる制度です。利用するときは、適用対象ごとに期間が定められていますので、早めに通知しましょう。

■クーリング・オフができる主な取引と期間

取引内容	適用対象	期間
訪問販売	店外での訪問販売（キャッチセールス、アポイントセールス、催眠商法では店舗契約を含む）	8日間
電話勧誘販売	電話勧誘による取引	8日間
特定継続的役務提供	エステティックサロン、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービスの継続的契約	8日間
連鎖販売取引	マルチ商法	20日間
業務提供誘引販売取引	内職商法、モニター商法	20日間

クーリング・オフの方法

- クーリング・オフを書面で通知する。
 - ・はがきなどの書面に「契約を解除する」旨を明記し、既払い金の返金、商品の引き取りなどを求めます。
 - ・はがきの場合は、両面コピーを取り保管します。
 - ・はがきは「簡易書留」や「特定記録郵便」など証拠が残る方法で送ります。
 - ・クレジット契約をした場合には、クレジット会社にも同様の通知を出します。
- 返金してもらい、商品を引き取ってもらう
 - ・全額返金してもらったかを確認し、商品を引き取るよう要求します。
 - ・関係書類は5年間保管をします。

×こんな場合はクーリング・オフができません

- ・通信販売で買ったもの（ただし、返品特約の表示がない場合は、商品到着後8日間は送料消費者負担で返品できます。
- ・自分から店舗に出向いて購入したもの。
- ・自動車や自動車リース
- ・使用してしまった消耗品
- ・すでに現金を支払い引き渡しも完了した3,000円未満のもの
- ・葬儀、電気、都市ガスなど

ご相談ください。＊市の消費生活センターは身近な相談窓口です

困ったときはお気軽に
お電話ください。
解決へのお手伝いをします。

草加市消費生活センター（草加市立勤労福祉会館内）
電 話…048-941-6111
相談受付日…月曜日～金曜日（祝日、年末年始は除く）
受付時間…午前9時30分～午後4時

はがきによるクーリング・オフの書面の具体例

販売会社あて	クレジット会社あて
通 知 書 次の契約は解除します。 契約年月日 平成〇〇年〇月〇日 商品名 〇〇〇〇 契約金額 〇〇〇〇〇円 販売者 □□□株式会社□□□営業所 担当者□□□□ 支払った代金〇〇〇円を返金し、 商品を引き取ってください。 平成〇〇年〇月〇日（通知を出した日付） 〇〇県〇〇市〇〇町〇丁目〇番〇号 氏名 〇〇〇〇	通 知 書 次の契約は解除します。 契約年月日 平成〇〇年〇月〇日 商品名 〇〇〇〇 契約金額 〇〇〇〇〇円 販売者 □□□株式会社□□□営業所 担当者□□□□ 支払った代金〇〇〇円を返金し、 商品を引き取ってください。 平成〇〇年〇月〇日（通知を出した日付） 〇〇県〇〇市〇〇町〇丁目〇番〇号 氏名 〇〇〇〇

通知書の書き方や手続き方法が分からないときは、消費生活センターへ

消費者啓発事業のご案内

市内で横行している消費者被害の手口や対策から、環境に配慮した暮らし（グリーンコンシューマ）まで消費生活に係る講座の講師派遣を行っております。小学生向けのエコ講座もあります。



- ・講師派遣
消費生活相談員、市内消費者団体、市職員 など
- ・申込ができる人
市内在住・在勤・在学者で10人以上の団体
- ・日 時
要相談（土日、祝日、年末年始は除く）
- ・講座時間
1講座は60分程度（質疑応答含む）
- ・会 場
市内の公共施設や地区集会場をご用意ください。
- ・費 用
講師料は無料です。ただし、施設使用料等諸経費はご負担願います。

紹介

ただいま啓発事業で活躍中

●草加市くらしの会

草加市くらしの会は昭和42年12月に創立されました。当時はチクロなどの人工甘味料や食品添加物の問題に取り組み、昭和48年の第1次オイルショックに続く第2次オイルショックで消費者が混乱した時も学習しました。そして生産者や販売者などとの懇談会も行ないました。現在は、生活者全体に関わる消費生活問題や環境問題などの講演会、エコクッキングなどの料理実習、家庭から出る廃食油を回収しての石けん作り、不要になった毛糸や残り布での小物作り、古着回収などの活動のほか、年に1回の会報誌を発行しています。

常時会員募集中



●リパック草加

公共施設やスーパー等の市内拠点にて紙パックを回収しリサイクルする活動を中心に、古着・古布回収やリフォーム教室を定期的実施、また出前講座などを通して、市民に「ごみ減量」や「環境にやさしい生活」を呼びかけています。皆様のご協力が集められた紙パック・古着・古布回収の売上で、これまで市内に10本の木を植樹することができました。「ごみ減量」による節税が、福祉や教育などの充実につながることを願って活動しています。

●エコ生活ガイド草加

私たちが日頃買い物をする時、ゴミを出す時に環境のことを考えたり、食品添加物についての不安といった健康のことを考えたりする活動をしています。その結果をリーフレットにまとめて消費生活展、環境フェアなどで配布しています。また、自分たちの得た知識を多くの方々に知らせたいという思いで消費労政課と協働で夏休みの児童館、地域や小学校などで出前講座を実施し、普及に努めています。

「一緒に活動をする人募集中」です。

出前講座の風景



消費者生活講演会

消費者の未来を考える

～キャスターの目から見た消費者の過去・現在・未来～

消費者庁の設置など、私たち消費者を取り巻く環境が整備されていく一方で、様々な消費者被害が発生しています。草加市でも次々に新種の消費者被害が横行するなか、自ら情報を精査し、生活の知恵とする消費者になるための一助にいただくため、講演会を開催します。

講 師 宮川 俊二（フリーアナウンサー）

日 時 平成24年10月27日（土） 午後2時開演

会 場 草加市立勤労福祉会館ホール

定 員 250人

申 込 電話・FAXで受付中

草加市役所 消費労政課（草加市立勤労福祉会館内） TEL 048-941-6111 FAX 048-941-6157



入 場 無 料
手話通訳有り