

編集・発行 国立市生活環境部まちの振興課 ☎042-576-2111 (内線191) FAX042-576-0264

物を買ったり、サービスを受けた時などのトラブルは、 国立市消費生活センター (☎576-3201) に相談を!!

～発生した個別被害の救済、同種被害の未然防止や拡大防止のためにもぜひ相談してください。～



国立市消費生活センター

場 所：国立市役所1階21番まちの振興課内
時 間：月曜日から金曜日（祝日、年末年始を除く）
10:00～12:00、13:00～16:00
相談方法：来所または電話 相談費用：無料



土日祝日は、
消費者ホットライン
局番なし **188** に
10:00～16:00

- Q：どんな相談でもできるの？
A：消費者と事業者との契約に関するトラブルなどの相談が対象です。個人間トラブルや裁判案件はお受けできません。
- Q：どんな人が相談を聞いてくれるの？
A：消費者問題の専門資格を持っている消費生活相談員がお話を伺います。
- Q：どう相談にのってくれるの？
A：お話を伺い、問題点や自主交渉による解決に向けた助言・あっせんを行います。
あっせん：自主交渉による解決が難しいと思われる場合等には、消費生活相談員が事業者に連絡して解決に向けて調整すること。
- Q：信用できる業者かどうかを知りたいけれども？
A：事業者の信用性に関する情報は持っていませんが、事業者を選ぶ際の一般的な考え方などについてお伝えしています。
- Q：対応が悪い事業者には指導してくれるのか？
A：指導や命令を行う権限がありませんので、指導を求めるとはできません。
- Q：消費生活センターは、消費者の味方ですか？
A：あくまでも中立・公平に対応し、自立した消費生活を送るための支援を行っています。

平成28年度
に受けた相談
422件

年代別相談件数と上位相談内容

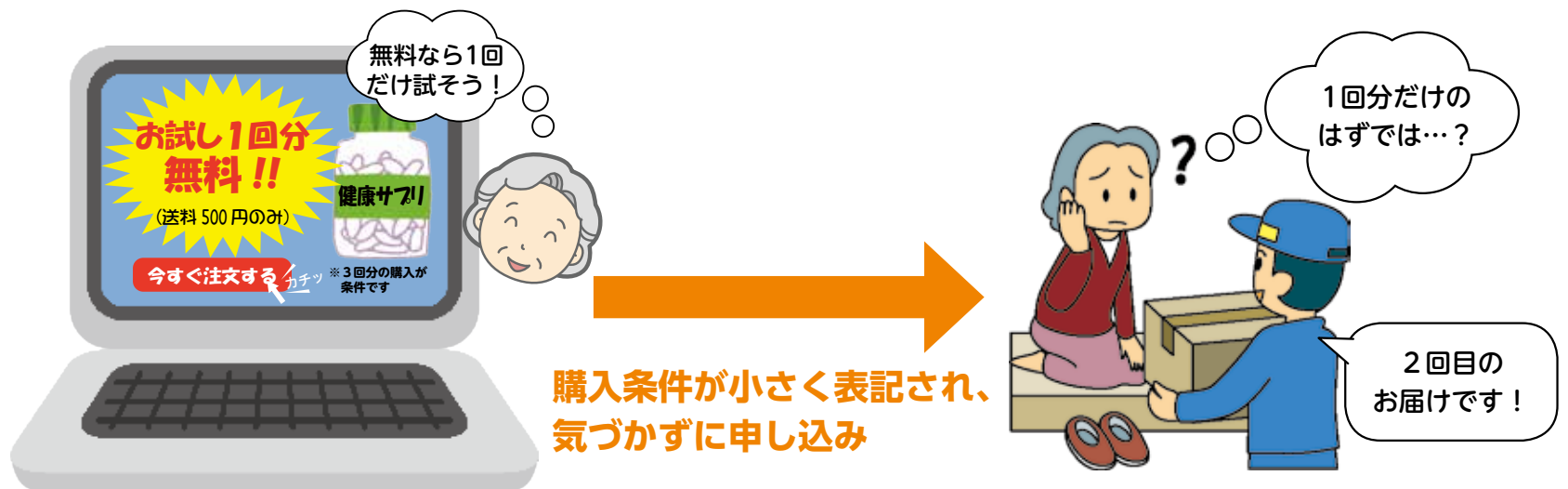
- 10代 (12件)：①アダルトサイト、②インターネット等通販、③健康食品など
- 20代 (33件)：①教室・講座、②インターネット等通販、③理美容サービスなど
- 30代 (43件)：①賃貸アパート契約、②迷惑メール、被服品など
- 40代 (58件)：①アダルトサイト、インターネット等通販、②迷惑メールなど
- 50代 (61件)：①インターネット等通販、②アダルトサイト、③迷惑メールなど
- 60代 (55件)：①迷惑メール、賃貸アパート契約、②工事・建築など
- 70代 (99件)：①生命保険、②インターネット通販、③公共料金など
- 80代 (33件)：①生命保険、②アダルトサイト、③健康食品、迷惑メールなど



最近このようなトラブルがよく相談されます！

<事例①>健康食品の通信販売購入トラブル（お試しのつもりが思わぬ支払に…）

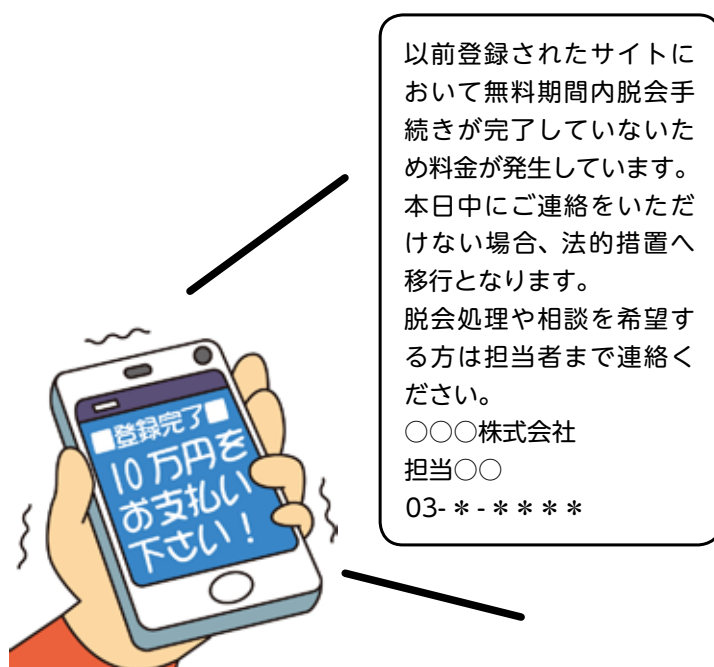
「今だけ1回分無料！」という広告を見て、お試しのつもりで商品を申し込んだら、2回目の商品が送られてきた。広告を見直すと3回分の商品購入が条件となっていることに気がついた。急いで業者にキャンセルを申し込むも、商品はすでに発送済みだとして断られてしまった。



- 購入時には契約内容や解約条件をよく確認しましょう。
- 申し込む場合は言葉に惑わされず、定期購入が条件になっていないかを確認しましょう。

<事例②>架空請求メール（突然身に覚えのない請求が…）

携帯電話に突然、「有料情報サイトの利用料金が未納になっている。本日中にご連絡をいただけない場合、法的措置へ移行となります。」というメッセージが来た。あわてて問い合わせ先に電話をかけ、出た相手に名前と電話番号を覚えてしまったが、身に覚えもなく、個人情報が悪用されるのではと心配だ。



年齢性別を問わず、あらゆる方が被害に遭っています。

知らない人から請求メールが来たり、突然請求画面に変わっても「相手に自分から連絡をしない」「あわててお金を払わない」ことが大切です。

- 身に覚えのない請求に対しては、自分から連絡をしない
- あわててお金を振り込まない
- 個人情報を出さない

不審・不安に思ったら**国立市消費生活センター**（☎576-3201）へご相談ください。