

なすしおばら

平成24.12.20

# 消費者だより

消費生活センター  
特集号

●編集発行 那須塩原市生活課 (☎0287-62-7126)

## 「特集号」の発行に寄せて

「消費者だより」は、年2回発行していますが、今回、「消費生活センター特集号」を発行します。消費生活センターでは、相談業務と平行して、広報などで消費生活に関する啓発や、消費者被害に遭わないための注意喚起をしてきましたが、依然、振り込め詐欺や訪問販売等による消費者被害のニュースが絶えることはありません。この「特集号」を通して、消費生活センターの業務内容を広くお知らせするとともに、『消費者被害に遭わないために気を付けること』や『被害に遭ってしまったらどうしたらいいか』をお伝えします。

### ハルさん、消費生活センターへ行く

#### 第1章 セールスマン現れる

ある日、ハルさんが家でお茶を飲んでいたら、玄関のチャイムが鳴った。ハルさんは78歳の一人暮らしで、平日の昼間に来客があるのは珍しいことだ。玄関を開けると、そこにはスーツ姿の若い男性が立っていた。



「おばあちゃん、よく眠れますか？」と、親しげに話しかけられ、「最近、寝つきが悪くてねえ」と答えるハルさん。すると男性はカバンからパンフレットを取り出し、「軽くて暖かくて、いい羽根布団セットがあるんですよ！」と、説明を始めた。どうやら、男性はセールスマンのようだ。値段を尋ねると、「定価は70万円だけど、今なら特別に56万円です。」と言った。いくら特別価格でも、簡

## 「消費生活センター」って どんなところ？

一人暮らしの「ハルさん」の行動を通して、消費者被害から相談・解決までを紹介します。(ハルさんは架空の人物です。)

単に払える金額ではない。

ハルさんが「いやあ、そんな高いものは、いいよ・・・。」と伝えたところ、男性は一旦外へ出て行き、大きな荷物を抱えて戻ってきた。ハルさんがあつげにとられていると、「おばあちゃん、さっき『いいよ』って言ったでしょ？買ってくれるってことだよ。！」と、強い口調でまくしたてられた。さっきまでとはまるで別人のようだ。

ハルさんは急に怖くなり、男性の言われるままに契約書にサインし、頭金として一万円を支払ってしまった。セールスマンが帰った後、ハルさんのもとには、大きな布団セットと、契約書が残された。



### ワンポイントアドバイス 断るときは、はっきりと！

断っているつもりで、「いいです」「結構です」と言っているのに、それを逆手に取り「契約してもいいと言っただろう。」などと詰め寄られるケースもあります。契約や購入の意思が無い場合は、はっきりと「いいません」、「買いません」と伝えましょう。



## 第2章 ハルさん、相談に行く

ハルさんは契約書を見ながら途方に暮れていた。残りの代金を、一週以内に、振り込まなければならぬ。隣町に住む息子夫婦が知ったら、きっと怒るだろう。はつきりと断れなかつた自分を情けなく思っていた。

夕方、近くの商店に買い物に行つたとき、あるポスターが目にとまった。それは消費生活センターのポスターだ。ハルさんは、すぐに電話し、事情を説明すると、「契約が解除できる可能性がある」ので、契約書などの書類と官製ハガキを持って、消費生活センターに来て下さい。」と言われた。



ハルさんは、さっそく明日行くつもりです。

### ワンポイントアドバイス

#### 相談は早めに！

人に迷惑をかけないことを「美德」とする高齢者は多いものです。たとえ被害にあったとしても「だまされた自分が悪い」と、自分を責め、家族にも打ち明けられずにいるケースが目立ちます。

早めの相談が解決につながることも多いので、解約の意思がある場合は、すぐに家族や消費生活センターに相談しましょう。



←消費生活センター

口から声をかけると、中にいた人が、相談室の中に案内してくれた。この人が「消費生活相談員」という人らしい。相談室は、壁で仕切られているので、落ち着いて相談ができそうだ。

## 第3章 クーリング・オフ！

相談員は、契約書を見ながら言った。「契約を解除できるかもしれませんよ。早く相談に来てくれたのが良かったですね。」クーリング・オフという手続きのことらしい。相談員から指導を受けながら、ハルさんは持参したハガキをその場で書き、帰りにポストに投函した。

数日後、業者から「契約は解除し、頭金も返金する」との連絡があった。布団セットは、業者が引き取りに来るといので、息子に立ち会ってもらうことにした。ハルさんは、ホッと胸をなでおろしたが、これからは消費者被害に遭わないよう、「気を付けて暮らしていこう」と硬く誓うのだった。

翌日、緊張した面持ちでやってきたハルさん。

いきいきふれあいセンターには来たことがあったが、ここに消費生活センターがあることは知らなかった。思い切つて窓

## クーリング・オフとは

※詳しくは、消費生活センターにお問い合わせください。

訪問販売など特定の取引の場合に、一定期間内ならば自由に契約を解除できる制度です。セールスマンに強引な勧誘を受け、意思の定まらないままに契約をしてしまった場合などに利用できます。

- 1 契約書面を受け取った日を含めて下記期間内に書面（ハガキ等）で通知します。

【8日間】訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務（エステ、学習塾等）

【20日間】マルチ商法、業務提供誘引販売（内職商法等）

※通信販売は、原則クーリング・オフができません。

- 2 ハガキ等は、「特定記録郵便」か「簡易書留」で送ります。郵送する前に、両面をコピーし控えとして大切に保管してください。

### ハガキの記入例

○年○月○日、貴社と布団セットの購入契約をしましたが、解除いたします。  
つきましては、支払済みの一万円を支返金してください。  
なお、商品は早めに引き取ってください。  
平成○年○月○日  
〒○○○○○○○  
住所 那須塩原市○○町○○  
電話番号○○○○○（××）○○○  
氏名 ○○ハル

### ワンポイントアドバイス 契約は慎重に！

このケースは、きちんと契約書を取り交わしており、業者もクーリング・オフに応じてくれたため、ハルさんは契約を解除することができました。しかし、中には書類のやりとりも一切せず、お金を受け取った後は連絡も取れないような業者もあります。訪問販売等で物品を購入する場合は、「本当に欲しいものなのか」「信用できる業者なのか」など、慎重に考えてからにしましょう。



### 消費生活センターは、こんなこともしています。

#### 電話での相談



電話での相談は、お気軽に相談してください。

#### 消費生活出前講座

各種団体、グループ、PTAなどが主催する「消費生活講座」に無料で講師を派遣しています。消費生活相談員がDVDや資料を使いながら、相談事例に基づいた対処方法を分かりやすく解説します。

#### 受講者の感想

“だましの手口”について「翔平さん危機いっぱつ」と題した講話を聴きました。その手口の巧妙さに、心理的に追い込まれていく被害者の姿が目に見えるようでした。(狩野地区コミュニティ高齢者部会会員)



#### 斡旋 (あっせん)

「高齢者が、業者の説明をうのみにして不必要な契約をしてしまった」など、自主解決が困難と思われるケースは、次の手順で斡旋を行う場合があります。

- ① 契約に至った経過を消費者から詳しく聞き取り、書類を精査する。
- ② 交渉可能と判断でき、消費者が斡旋交渉を望む場合、契約に至った経過について詳しく手紙に書いてもらい業者に郵送する。
- ③ 手紙が届いた頃、相談員が業者に電話し、契約書の不備や契約時点での問題点等を指摘して解約や返金などを求める。  
長期に渡って交渉し、解決する場合がありますが、中には交渉が決裂して解決しない場合もあります。



消費生活センターの様子

#### 情報提供

消費者からの問い合わせに対し情報提供を行います。また、弁護士や司法書士等の専門家の支援が必要な場合は、適切な機関を紹介します。

#### こんな相談が寄せられています。

- ★注文していない商品を勝手に送ってきて代金を請求された。
- ★「上場間近」と勧誘され未公開株を購入したが、いまだに上場しない。
- ★訪問販売で買った商品の契約を解除するにはどうしたらいいか。など

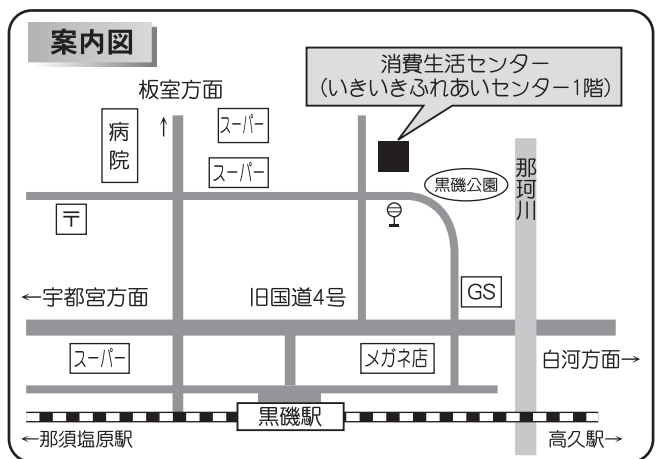
「広報なすしおばら」の毎月5日号に「消費生活相談 あんなこと こんなこと」と題して、身近な消費生活情報や、消費者トラブルの事例などを掲載しています。ぜひご覧ください。

#### 消費生活センターのご案内

消費生活相談員が、消費生活に関するトラブルの相談を受け、消費者が自主解決できるように助言を行っています。  
※事業者からの相談は受けられません。

受付時間 月～金(祝日・年末年始は除く)  
午前8時30分～午後5時

「消費生活相談員」は、次のいずれかの資格を取得しています。  
◆消費生活専門相談員(国民生活センター)  
◆消費生活アドバイザー(財日本産業協会)  
◆消費生活コンサルタント(財日本消費者協会)  
※( )内は、認定を行う機関



那須塩原市桜町1-5 いきいきふれあいセンター1階

☎0287-63-7900

# 消費生活に関する市の取り組み

消費生活の安定・向上、かしこい消費者の養成のために実施している事業を紹介します。

## 各種講座の開催

「知って得するセミナー」や「消費者講座」を開催し、消費生活に関する様々な情報提供を行っています。今年は、未来の消費者である小学生を対象に8月9日東那須野公民館において、「おこづかいゲーム～将来の『かしこい消費者』になるために～」を実施しました。

日本ファイナンシャル・プランナーズ協会栃木支部のみなさんの指導により、小学3～6年生11人が、おこづかいゲームを通してお金の貯め方や使い方を楽しく学びました。

このゲームは、「お手伝いのお駄賃をもらう」や「所持金を落とす」などのカードを引きながら、貯めたお金を預金したり買い物に使ったりするものです。

ゲーム終了後、参加した子どもたちは「これからはお金を大切にしたい」「家でもおこづかい帳を書いてみたい」などの感想を発表しました。



## 食品の放射性物質簡易検査

市民団体の協力を得ながら、市民が持ち込んだ食品の無料検査を実施しています。詳しくは、生活課（☎0287-62-7126）にお問い合わせください。



## 消費生活に関する情報提供

広報や消費者だより、ホームページを通して消費者事故などに対する情報提供をしています。



### 介護ベッド事故の再発防止

介護ベッドの手すり之首が挟まる等の死亡事故が、今年度既に4件発生しています。介護ベッドには、危険なすき間が潜んでいます。製造メーカーや福祉用具貸与事業者にお問い合わせなどして対策を検討しておくことをお勧めします。

## 消費生活と環境展



消費生活や環境問題に関する情報を市民に提供するため、各種団体や企業の協力により、毎年いきいきふれあいセンターで実施しています。

ステージ発表や体験コーナー等、子どもから大人まで楽しめるイベントが盛りだくさんです。

第8回 消費生活と環境展は、平成25年2月17日(日)に開催予定です。

## 【消費者庁】「子どもを事故から守る！プロジェクト」について

消費者庁では、「子どもを事故から守る！プロジェクト」を推進しています。プロジェクトのホームページでは、事故予防をはじめ、困ったときの連絡先や関係機関のリンク集を紹介しています。また、事故の予防策やもしもの時の対処法をまとめた冊子「あなたのお子さんは安全？」の中から冬に起きやすい事故の事例を紹介します。

※「子どもを事故から守る！プロジェクト」HP  
(URL <http://www.caa.go.jp/kodomo/>)

### 熱い飲み物によるやけど

片手で赤ちゃんを抱きながら熱いものを飲んだり運んだりするのは危険です。誤ってカップを落とさないとも限りません。赤ちゃんの皮膚は薄く、熱いものがかかると服の上からでも重いやけどになるおそれがあります。

