

# 5月は消費者月間

■各種相談・申し込み・問い合わせ  
長門市消費生活センター  
(市役所本庁1階市民活動推進課内)  
Tel 23-1115  
※相談室を完備しています

## 消費生活センターでは相談業務を行っています

地方公共団体が運営する、消費生活に関する相談業務を行う機関です。消費生活相談対応や啓発活動を通して、消費者と事業者間の情報力・交渉力の格差を是正し、消費者の権利を尊重し、自立を支援します。消費生活相談員が公平な立場で相談を受け付け、消費生活上の安心・安全を守り、消費者被害の救済を目指します。

## 主な業務内容は？

- ・消費生活全般の相談対応
  - ・消費生活全般の情報提供の受付
  - ・啓発活動
- 出前講座、広報などへの記事掲載

### 《相談内容の解決方法》

- ・助言  
消費者が事業者と自分で交渉できるようにアドバイスします
- ・あっせん  
消費者と事業者の間に入り、トラブルの解決に向けて、消費生活相談員が事業者と交渉します
- ・他機関紹介  
相談内容を検討して、解決に適切な他の相談機関を紹介します

### 《あっせんしたらどうなる？》

あっせんの結果、事業者と消費者が和解に至ると、契約を取り消すことができ、返金される場合があります。返金については実損補てんのみで、慰謝料の請求や損害賠償請求はできません。

※あっせんは、契約の取消や返金を保証するものではありません

### 《相談するときのポイント》

「本人」が「早く」、必要な書類などを準備して相談してください。相談料は無料です（ただし、通信費などは相談者負担）。

■受付日時 月～金曜日（祝日・年末年始を除く）8：30～17：15

## 昨年度の消費生活相談件数

### 《消費生活相談》

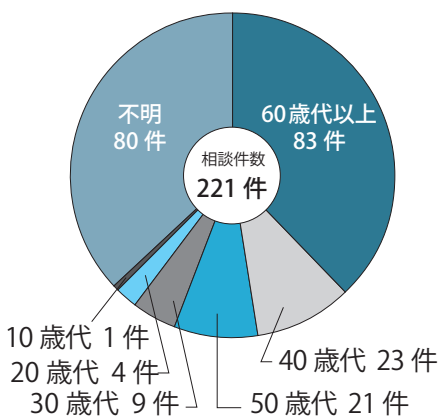
221件（H30年度260件／▲39件）  
女性：55% 男性：45%  
（H30年度 女性：65% 男性35%）

### 《消費者被害の動向と最近の相談状況》

年代別では60歳以上の相談が最も多く、架空請求や通信販売での定期購入による相談が寄せられています。また、スマートフォンやパソコンの普及により、若年層からのネットに関するトラブルの相談も増えてきています。

相談内容を商品・サービス別にみると、ハガキやメールなどによる架空請求などの商品が特定できない相談の「商品一般」が最も多く、次いで「運輸・通信サービス」、「金融・保険サービス」、「食料品」、「他の行政サービス」の順になっています。

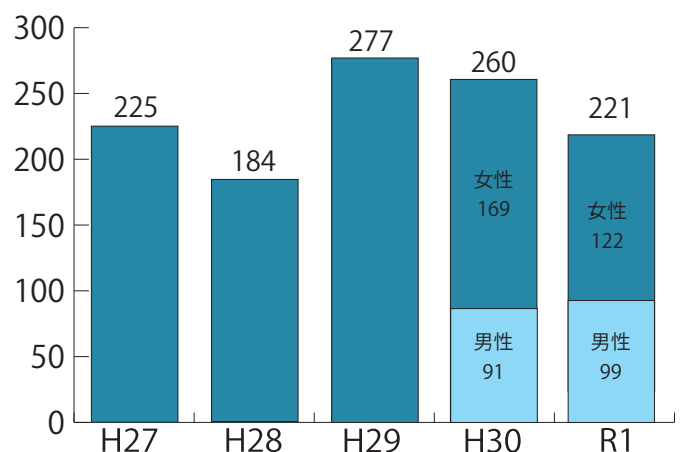
### 年齢別内訳 (R1)



### 相談内容

商品・サービス	主な相談事例
商品一般	架空請求など
運輸・通信サービス	アダルトサイトのワンクリック請求 光回線・光卸回線の契約、解約など
金融・保険サービス	債権回収業者からの過去の債権の請求 債務整理、生命保険契約
食料品	健康食品（電話勧誘）、その他の食品
他の行政サービス	行政の手続き全般 (給付金の申請など)

### 年度別相談件数（単位：件）





# 長門市消費生活センターに多く寄せられる相談事例と対応

長門市消費生活センターには、日々さまざまな相談が寄せられており、下記のように相談解決のお手伝いをしています（相談対応はケースバイケースです）。

## ＜架空請求



**相談者**  
自宅に身に覚えのない内容のハガキが届きました。

**消費生活センター**  
どのような内容ですか？

**相談者**  
料金の未払いがあるので、訴訟を起こされていると書かれています。

**消費生活センター**  
送付元の住所や事業者名を教えてください。

**相談者**  
〇〇都〇〇区…  
〇〇省管轄支局…。

**消費生活センター**  
そのハガキは「架空請求」です。全国の消費生活センターに同様の相談が多数寄せられており、消費者庁が注意を喚起しています。絶対に相手に連絡をしないで、無視してください。

### 【ポイント】

架空請求の手段は、ハガキの他に封書、電子メール、SMSなどがあります。架空請求かどうかの判断に迷ったときは、すぐに相談してください。

## ＜通信販売



**相談者**  
通信販売の初回お試し価格の健康食品を買ったら、今月また届いたのですが。

**消費生活センター**  
買うときに契約の条件は確認されましたか？

**相談者**  
お試し価格で安いとの広告を見ただけです。今回届いた商品の代金が前回よりかなり高くなっています。

**消費生活センター**  
その契約は「定期購入契約」で、2回目からは定価の商品が継続的に届く条件の契約になります。解約を希望される場合は、事業者が定める返品特約通りの解約になりますので、早急に申し出てください。

### 【ポイント】

通販での定期購入契約の解約は、返品特約通りとなります。解約を申し出たくても連絡が取れない場合や、解決しない場合は再度ご相談ください。

## ＜光回線・光卸回線



**相談者**  
昨日、事業者から電話で「今利用している光回線より利用料金が安くなる」と勧誘されたので、契約を承諾したのですが、やっぱり契約をやめたいです。

**消費生活センター**  
光回線、光卸回線の契約の場合、契約書面を受け取った日から8日間は、「初期契約解除制度」での解約ができます。ただし、事務手数料や利用料などは、消費者の負担となります。契約書面で解約の条件を確認して、期間内に解約を申し出てください。

### 【ポイント】

光回線・光卸回線の契約の場合は初期契約解除制度で解約ができます。事業者に解約を拒否されたり、解決しない場合は再度ご相談ください。



## 出前講座申込受付中

長門市消費生活センターでは、講師を無料で派遣し、消費生活について学習する場を提供しています。

■講師 消費生活相談員

■対象 いきいきサロン、老人会など

■開催日時 月・金曜日（祝日・年末年始を除く） 9:00～17:00

■内容 講話、クイズ、寸劇、DVD

上映など

■申込方法 長門市消費生活センターに備え付けの申請書（市ホームページからもダウンロード可）に必要事項を記入して提出

## ！ 通話録音装置の無料貸出をはじめます

悪質な勧誘電話やうそ電話詐欺への被害防止対策として、「警告メッセージ付き通話録音装置」の無料貸出を実施します。

●貸出開始

令和2年5月25日から随時受付

●対象者（次の2つの要件に該当する人）

- ・長門市在住の満65歳以上の人が居住する世帯
- ・装置を設置できる固定電話（黒電話を除く）を使用している人

●貸出期間

設置した日から6カ月間

●貸出回数

20台