

件名：	消費生活センターの取り組みについて
担当課：	市民安全部 生活安全課 消費生活センター（電話：083-934-2926）

悪質商法や特殊詐欺の手口の巧妙化により、被害が高額化しています。特に特殊詐欺被害については、早急に高齢者への対策が必要な状況となっています。

山口市における特殊詐欺被害

	件数	被害額
平成26年	23 (20)	138,150,000 円 (136,840,000 円)
平成25年	12	36,340,000 円
比較増減	11	101,810,000 円

※（ ）は、60歳以上の被害

消費生活センターでは、消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図るために、相談体制、機能の強化を図るとともに、消費者教育の推進、啓発の強化を進めていき、特に狙われやすい高齢者を中心とした消費者を見守るため、地域全体でのネットワークづくりを進めます。

《平成27年度の主な取り組み》

相談体制、センター機能の強化

- ① 消費生活相談員を増員（3名⇒4名）
複雑多様化する消費生活問題に、相談者の立場になって相談を受けます
- ② 消費生活センターの移転（3階⇒1階）
市民の皆様の利便性の向上と関係部署間の連携強化を進めます

消費者教育の推進や啓発の強化

- ① 各地域交流センターでの移動消費生活センター相談室を開設
市内21地域交流センターに年2回出向き、出前講座の開催と相談を受ける事業を展開します

② 消費生活啓発回覧板を配布

市内の自治会・町内会の班数分 8,500 部配布し、消費生活問題を喚起してまいります。

③ 消費生活センターパンフレット・マグネットの配布

高齢者世帯を中心に、配布を行い、早期相談につなげます。

④ 振込め詐欺撃退電話装置の貸し出し

多発する特殊詐欺対策として、警察、防犯対策協議会等と、自動録音装置を 100 台無料で貸し出します

消費者被害の未然・拡大防止

早期相談・見守り体制の構築

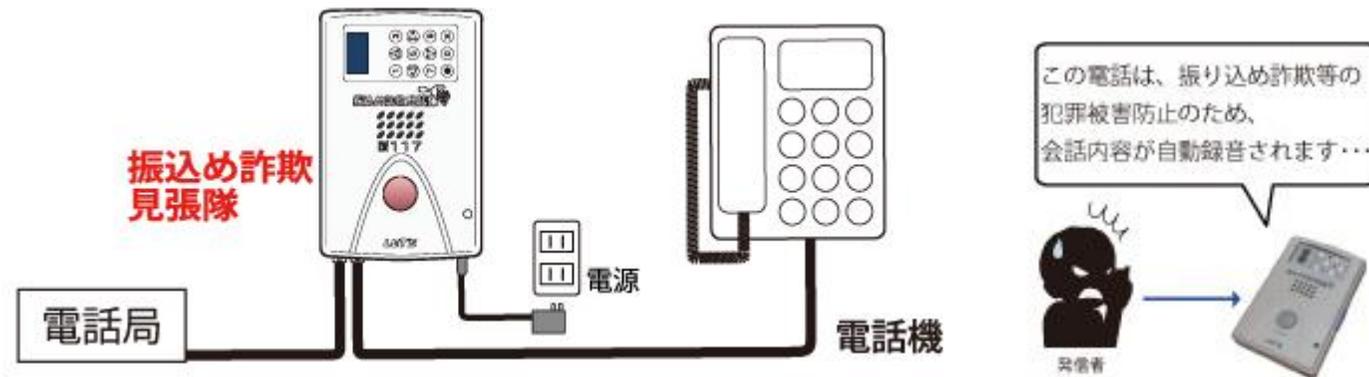
相談体制・センター機能強化

- ・消費生活相談員の増員（3名⇒4名）
- ・消費生活センターの移転（3階⇒1階）

消費者教育の推進・啓発の強化

- ・移動消費生活センター相談室（各地域交流センター年2回）
- ・消費生活啓発回覧板の活用
- ・消費生活センターパンフレット・マグネットの配布
- ・振込め詐欺撃退電話装置の貸し出し（100台）

振り込め詐欺撃退電話装置のイメージ



消費生活に困ったときは

★保存版

消費生活センターに ご相談ください

契約や
取引で
困った!

多重債務
の悩み

悪質商法
の被害

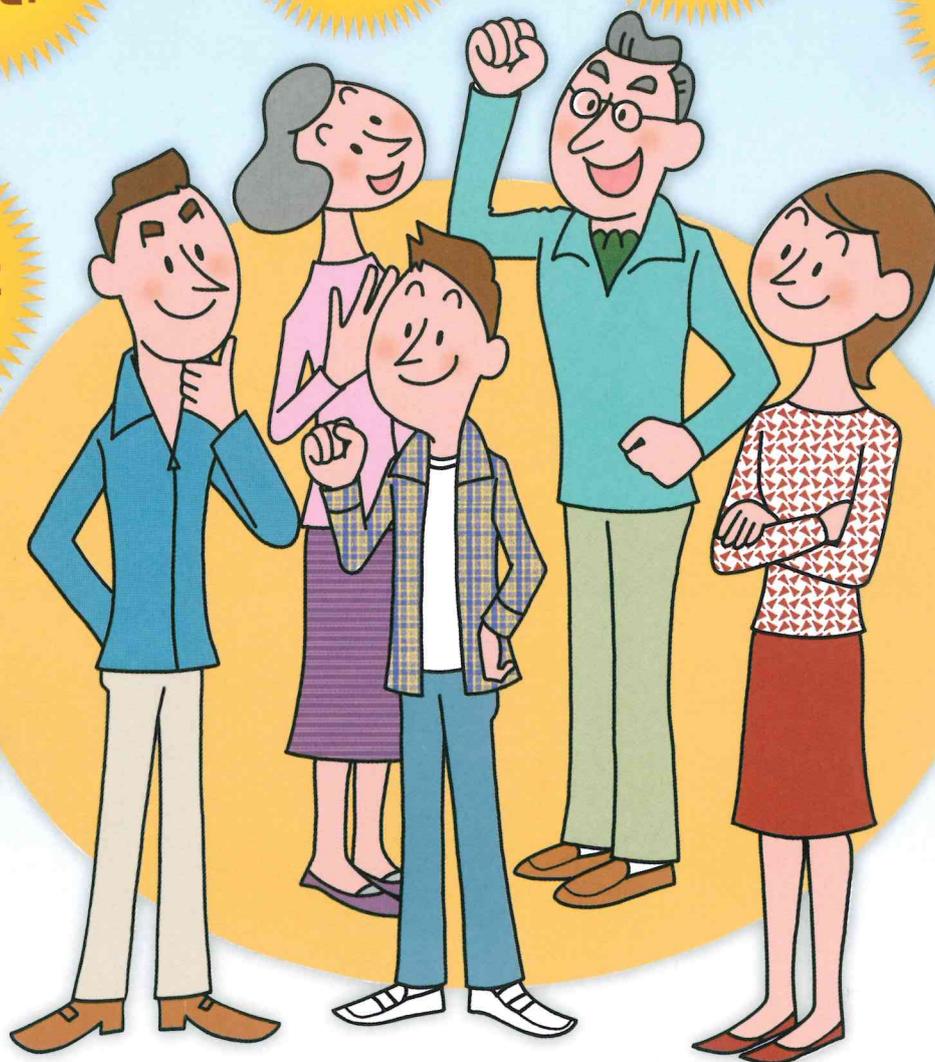
商品・
サービスに
関する苦情

商品を使
って事故に
あった

インター
ネットでの
トラブル

個人情報
の不安

契約・
購入前の
相談



山口市消費生活センター
の直通電話



083-934-7171

山口市消費生活センター

トラブル

契約や取引に関するトラブルが発生!

悪質商法の被害にあったり、契約や取引に関するトラブルに巻き込まれたとき、取引内容に不審な点があるときは、一人で悩まずお早めにご相談ください。



「必ずもうかる」と誘われ、ある事業に出資したが、配当金の支払いが一度もなく不安だ。



高齢の母が、次々と商品を購入させられている。返品することはできるだろうか?



入院したので保険会社に給付金の依頼をしたが、支払いを拒否されてしまった。



賃貸アパートの退居時に敷金が戻らず、高額な修理代や掃除代金を請求された。



訪問販売の人がよく訪ねてくるが、信用していいかどうか迷っている。



「民事訴訟裁判告知」というハガキが届いたが、どう対処したらいいか。

このような対応をします

契約や取引に関する消費者トラブルに対応するために、「消費者契約法」や「特定商取引に関する法律」など、さまざまな法律が定められています。消費生活センターではこれらの法律に基づいて、交渉方法の助言やあっせんなどをして、問題解決のための手助けをします。

具体的な対処方法は、発生したトラブルの内容や状況などによって異なります。相談の際には、契約書や申込書などの関係書類を用意し、「どのようなトラブルにあい、どうしたいのか」などについて相談員にお伝えください。

多重債務

多重債務(借金)の相談

複数の金融業者からお金を借りて、支払い困難に陥った状態の人を「多重債務者」といいます。万一、多重債務に陥ってしまった場合でも解決方法はあります。相談内容が外部に漏れることはありませんので、一人で悩まず、安心してご相談ください。

困った!

大変!



どうしよう…

苦情・相談

商品やサービスに疑問を感じたとき

商品やサービスの多様化に伴って、トラブルの件数が増加しています。たとえ小さなトラブルであっても、商品やサービスの品質や安全性、表示などについて疑問を感じたときには、お気軽にご相談ください。



衣類をクリーニングに出したら、シミがついて戻ってきた。



インターネットでの個人情報の扱われ方に不安がある。



「この新技術は当社だけ」と表示されていたが、実際は違うようだ。

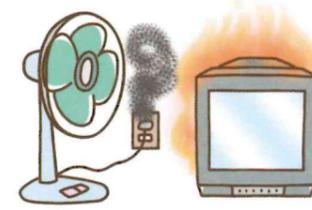
商品事故

商品の使用による事故が発生!

商品を使用し、それに起因すると思われる事故が起こったり、危ないと感じたりしたときは、消費生活センターまで連絡ください。



おもちゃの電池が液漏れし、子どもがやけどを負った。



説明書通りに使用していた電化製品から突然、火が出た。



つけづめをしたらバクテリアが繁殖し、つめが変色した。



食品の表示を確認して子どもに食べさせたところ、アレルギーが出てしまった。



ある食品を食べたら、下痢や嘔吐の症状が出た。



ベビーカーを折りたたもうとしたら、子どもの指が挟まってしまった。

このような対応をします

起きた事故の内容に応じて、相談員が助言します。また、事業者、業界団体、関係機関へ情報提供を行い、被害拡大の防止に努めます。

クーリング・オフが できる 主な取引と期間

クーリング・オフは適用対象ごとに期間が定められています。クーリング・オフを行うには、早めに通知することが肝心です。

取引内容	適用対象	期間
訪問販売	店舗外での訪問販売 (キャッチセールス、アポイントメントセールス、SF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	エステティックサービス、外国語会話教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービス	8日間
訪問購入	店舗以外の場所で、貴金属などの物品を事業者が消費者から買い取る契約	8日間
連鎖販売取引	いわゆるマルチ商法	20日間
業務提供誘引販売取引	いわゆる内職商法、モニター商法	20日間

クーリング・オフの期間が過ぎてしまったときは？

クーリング・オフの期間が過ぎてしまっても、事業者が法律に定められたルールを破っているときは契約を解除できる場合があります。困ったときは、すぐに消費生活センターなどの窓口にご相談しましょう(裏表紙を参照)。

▶販売会社への通知はがき

✂
キリトリ線

▶クレジット会社への通知はがき

✂
キリトリ線

郵便はがき

□□□□□□□□

切手をお貼りください

(会社名)

府都
県道

代表者

郡市
区

様

村区
町

郵便はがき

□□□□□□□□

切手をお貼りください

(会社名)

府都
県道

代表者

郡市
区

様

村区
町

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 平成 年 月 日

商品名

契約金額 円

販売会社
(担当者名)

支払った代金 円を返し、
商品を引き取ってください。

平成 年 月 日

(契約者)

住所

氏名

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 平成 年 月 日

商品名

契約金額 円

販売会社
(担当者名)

クレジット会社名

平成 年 月 日

(契約者)

住所

氏名

販売会社への通知はがき



クーリング・オフを 活用しましょう!

クーリング・オフ制度とは...

訪問販売や電話勧誘、キャッチセールスなどの強引な勧誘で自分の意思がはっきりしないままに契約を申し込んでしまうことがあります。こんなとき、消費者が「頭を冷やして考え直す」ために導入されたのが、クーリング・オフ制度です。法律で定められた期間内であれば、違約金を支払うことなく無条件で契約を解除することができます。

クーリング・オフの方法

- 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。(左のはがきに必要事項を記入して通知すれば、クーリング・オフの手続きができます)
- はがきの両面コピーを取っておきます。
- はがきは簡易書留や特定記録郵便など証拠の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します。
- はがきのコピーと郵便局の受領証は保管しておきます。

クレジット会社への通知はがき



注意! 消費や契約形態によっては、 クーリング・オフが できないものもあります

- 自分から店舗に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円未満の商品やサービス
- 葬儀、電気、都市ガスなど
- 訪問購入の場合は自動車(二輪を除く)、大型家電、家具、書籍、CD・DVD・ゲームソフト類、有価証券



※通信販売はクーリング・オフ対象外ですが、返品の可否や条件、返品に係る送料負担の有無の表示がない場合、商品が届いた日を含め8日間は送料消費者負担で返品ができます。

消費生活センターとは



消費生活センターは、地方公共団体が運営する「消費者のための相談業務を行う機関」です。悪質商法による被害や商品事故の苦情など、消費生活に関する相談に応じるほか、消費生活の安定と向上を図るための各種業務を行っています。

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付け、問題解決のための助言やあっせんなどを行います。

消費者教育・啓発 (出前講座)

消費生活に役立つ情報を提供したり、くらしの知識を幅広く学ぶための出前講座を無料で開催しています。

消費生活に関する相談は 山口市消費生活センターへ!

所在地

〒753-8650
山口市亀山町2番1号 山口市役所1F

TEL 083-934-7171

FAX 083-934-2644

相談時間

月～金 8:30～17:00
(祝日・年末年始を除く)

対象

山口市内在住の消費者(個人に限る)

※相談は無料

※相談内容やプライバシーに関わる一切の秘密は厳守します。



【JR】山口線 山口駅 徒歩約15分
【バス】(防長バス・山口市コミュニティバス)
市役所前バス停 徒歩約5分
(JRバス・防長バス)
美術館前バス停 徒歩約5分

消費者ホットライン TEL 0570-064-370

守ろうよ、みんなを!

土・日・祝日でも
つながります!
(年末年始を除く)

全国共通の電話番号から身近な消費生活相談窓口を、年末年始をのぞく原則毎日ご案内します。

どこへ消費生活相談をしてよいか分からない場合には、一人で悩まず、まずは消費者ホットラインをご利用ください。

その他お問い合わせ

消費生活出前講座について

山口市消費生活センター

(行政窓口)

TEL 083-934-2926

受付時間

月～金 8:30～17:15

犯罪・被害に関する相談

山口警察署

TEL 083-924-0110

山口南警察署

TEL 083-972-0110

法的トラブルでお困りの方

法テラス(日本司法支援センター)

TEL 0570-078-374

相談受付時間

月～金 9:00～21:00
土 9:00～17:00



環境に配慮し、古紙配合率100%の再生紙
及び植物油インキを使用しています

禁無断転載 © 東京法規出版

K22

悪質商法 借金問題 架空請求 ...

ひとりで悩まずご相談ください

山口市消費生活センター

☎083-934-7171

悪質商法 借金問題 架空請求 ...

ひとりで悩まずご相談ください

山口市消費生活センター

☎083-934-7171

悪質商法 借金問題 架空請求 ...

ひとりで悩まずご相談ください

山口市消費生活センター

☎083-934-7171