

くらしのちえ

発行 東京都台東区東上野4-5-6 台東区役所区民部くらしの相談課 TEL03(5246)1144

上手に利用しよう! 消費者相談コーナー

生活に必要なモノを買って、くらしている人は全て「消費者」です。皆さんは「消費者」として何かトラブルがあった時に相談できる身近な窓口をご存知でしょうか。台東区役所の中には「消費者相談コーナー」という窓口があります。



「消費者相談コーナー」では、商品やサービスを購入する際の注意点、契約に関するトラブル等のご相談に対して、専門の相談員が皆さんと一緒に考え解決のお手伝いをしています。その他に、製品事故や生活の安全に関する情報提供も行っています。

消費者相談コーナーとは

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。自治体によっては、名称が異なる場合があります。

悪質商法による被害や商品事故の苦情などの消費生活に関する相談に応じるほか、消費生活の安全と向上を図るための各種業務を行っています。中立・公正な立場で助言・あっせんを行うところです。事業者への指導権限はありません。また、事業者(個人事業主も含まれます)からのご相談は、専門機関をご紹介します。



相談の際のポイント

- 1.ご本人からの相談が原則です。(病気等で本人からの相談が難しい場合は、介護されている方や見守りの方からのご相談も受け付けます。)
- 2.相談電話をかける前に、トラブルに至るまでの経過や苦情が発生した時の状況等をまとめておくと、相談がスムーズです。
- 3.契約書や領収書、広告やパンフレット等の書類をご用意ください。
- 4.相談の内容には、直接関係ないと思われる事項も詳しく伺う場合があります。

最近の相談事例

アドバイス

通信販売

ネットショッピングでブーツを購入して代金を支払ったが、品物が届かない。



契約の申込みをする前に、電話等の事業者連絡先や返品条件の記載があるか、表示を確認しましょう。様々な支払方法が用意されたサイトを選びましょう。前払いしかできないサイトは要注意！クレジットカードで購入した場合、商品が送られて来なかったら、クレジットカード会社へ連絡しましょう。

電話勧誘販売

電話勧誘で「関節の痛みが無くなる」としてよく勧められて健康食品を買った。冷静に考えると高価な商品なので返品したい。



電話勧誘で契約した場合、書面を受け取った日を含め、8日間は無条件で契約を解除できます。望まない契約であればクーリング・オフをしましょう。なお、期間が過ぎていても、あきらめずに消費者相談コーナーに相談してください。

ワンクリック請求

スマホでWEBサイトを見ていたら、アダルトサイトに飛んでしまった。「退会はこちら」というボタンを押してメールを送ったら、高額な料金を請求された。



契約が成立したかどうか定かではない場合、支払わずに様子を見ましょう。契約は申込みと事業者からの承諾で成立します。また、料金等の契約内容について確認画面や訂正画面が必要です。ワンクリック詐欺にあった場合は、「むやみに連絡しない」「個人情報を伝えない」「支払わない」

利殖商法

「銀行に預けるより利息が良い」と勧められて、匿名組合に出資して老後の蓄えを預けた。数回は配当を受け取ったが、事業者と連絡がつかなくなった。

簡単に儲かるような、うまい話はありません。「今だけ」「あなただけ」など、契約を急がせる事業者には要注意！

次々販売

一人暮らしの高齢の母が、訪問販売で、布団や浄水器、リフォーム工事の契約を次々にしていることがわかった。クーリング・オフの期間はとくに過ぎているが被害回復は可能か。



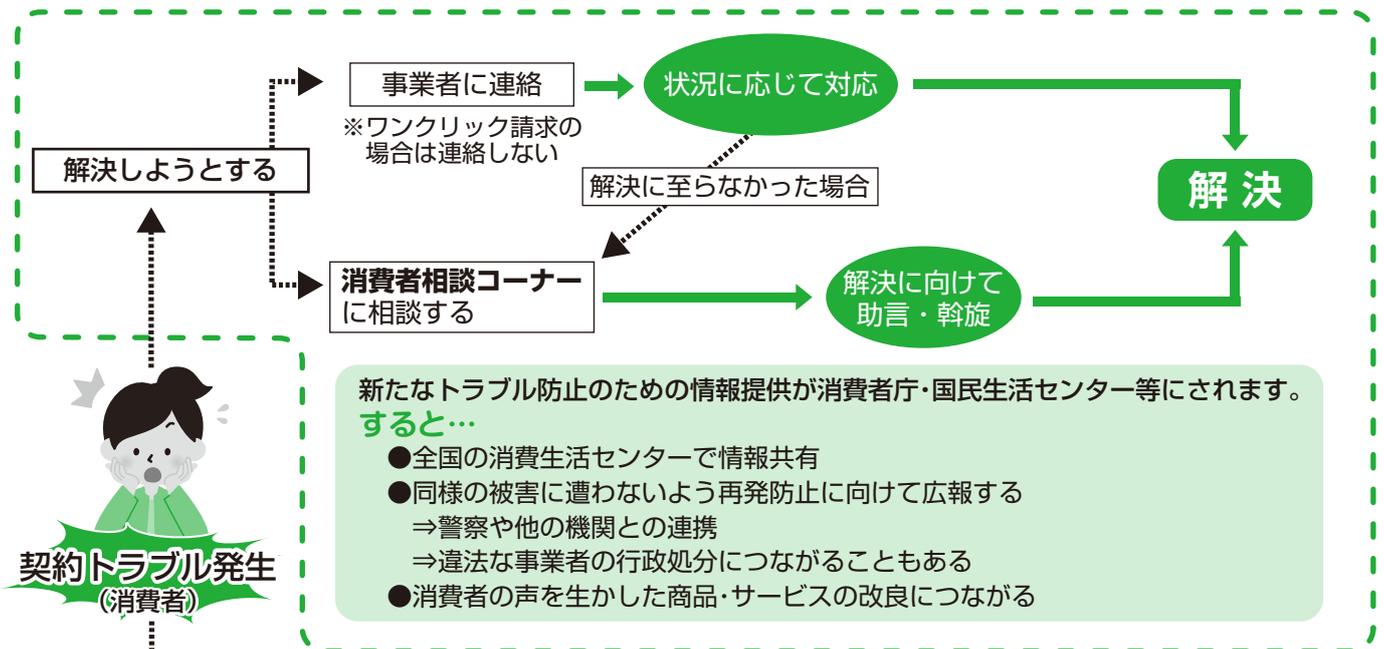
契約した本人は「被害にあった、だまされた」と自覚していないことが多いものです。クーリング・オフの期間が過ぎていても、契約時の状況によっては、契約の取消しや返金の請求ができる場合があります。

多重債務

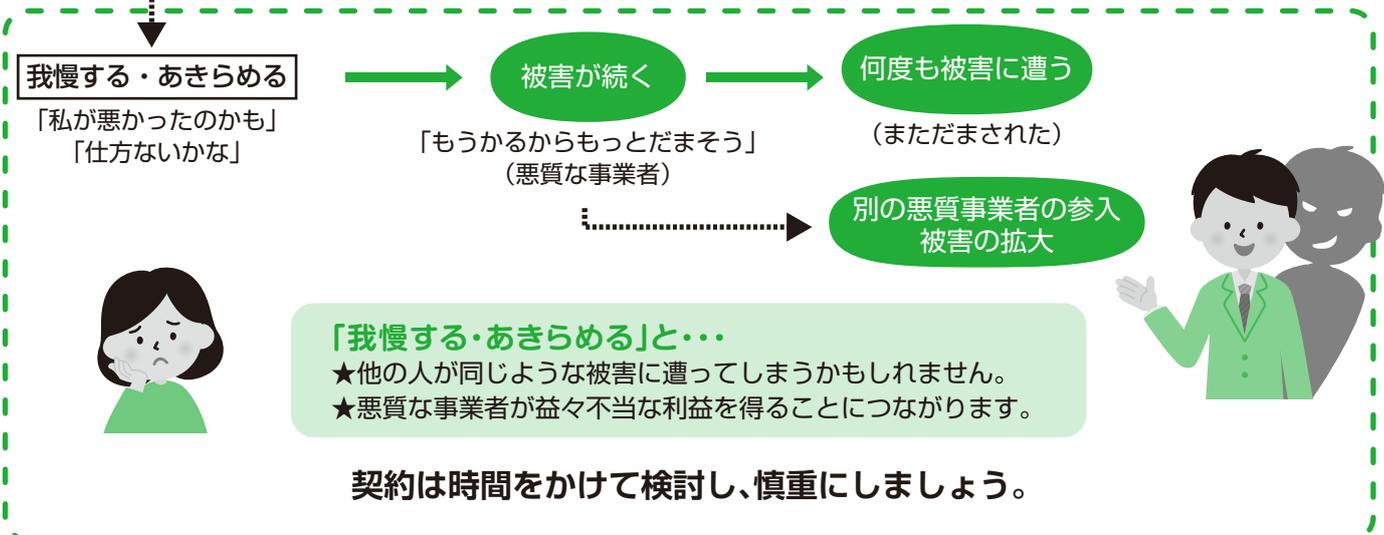
複数の消費者金融等から借金をし、返済が苦しくなりました。更に借金を繰り返したが、元金が減らず返済が困難になった。

借入れ先や借入残高、期間、生活状況について「どこから」「どれくらい」借金があるのか、消費生活相談員が聞き取りをし、それぞれの債務の状況に合った債務整理の方法をご案内します。

トラブルにあったら？ 解決するために行動しよう！



契約トラブル発生
(消費者)



目指せ! 賢い消費者

消費者市民社会をめざして

消費者の8つの権利

- ① 生活のニーズが保証される権利
- ② 安全な品質などを手に入れる権利
- ③ 商品などの情報を知る権利
- ④ モノやサービスなどを自由に選択する権利
- ⑤ 意見を聴いてもらう権利
- ⑥ 補償を受ける権利
- ⑦ 消費者教育を受ける権利
- ⑧ 健全な環境の中で働き生活する権利

消費者の5つの責任

- ① 批判的意識を持つ責任
- ② 主張し行動する責任
- ③ 社会的弱者への配慮責任
- ④ 環境への配慮責任
- ⑤ 連帯する責任



～ご案内～

よりよい消費生活のために

◆暮らしに役立つ講座

様々な年代の方に対する消費者講座として「暮らしに役立つ講座」を開催しています。

◆消費生活相談員による出前講座

消費生活相談員がお伺いし、台東区内の昨今のトラブルをわかりやすくお話をする「出前講座」を行っています。「出前講座」は、台東区内の町会・PTA・老人クラブ・福祉施設などで学習会を開いた時などに、是非ご活用ください。



◆消費者ビデオの貸出し

暮らしに役立つ情報や悪質商法などの被害にあわないための方法など、役に立つ『消費者ビデオ』を貸し出しています。地域団体の学習会やご家庭での勉強などに是非ご活用下さい。

- 貸出期間：10日間
 - 貸出し本数：1回につき3本まで
- 貸出しリストもご用意しております。お問い合わせください。

◆消費生活展

台東区では、区内の消費者団体の方々と『消費生活展』を開催しております。

平成27年度は**10月15日(木)・16日(金)**に開催いたします。

これらの情報はホームページにも随時掲載しています。

悪質商法被害防止のために

周囲の方々の見守りをお願いします

●「本人が気付かず悪質商法に巻き込まれている」「誰にも相談できないで困っている」場合もあります。「おかしいのではないか？」と懸念される場合、台東区消費者相談コーナーへご連絡ください。

台東区消費者相談コーナー

相談専用電話 **(03)5246-1133**

受付時間 月～金 午前9時～午後4時まで

受付場所 台東区役所9階 ⑤番窓口

- 電話または来所による相談です。
- 台東区在住、在勤、在学の方が対象です。
- 相談は無料です。
- 秘密厳守ですので、安心してご相談ください。



トラブルにあった時は、
早めに消費者相談コーナーへ
ご相談下さい。

