

特集

# 「かしこい消費者」って？

## 学ぶことから始めてみませんか。

節約じょうずな人、価値のわかる人、知識や話題が豊富な人、環境や周囲に配慮できる人、きっぱり断れる人…かくりたいものです。とはいえ、たまには失敗もありますし、気がついたときには、トラブルの渦中…といったことに、出くわさないとも限りません。悪質商法のワナも、そんな落とし穴のひとつです。ほとんどの人が「わたしは大丈夫、だまされるはずがない」と思っているのに、まさか！自分の家で？…そんなふうには被害は発生しています。

5月は、消費者問題を考える「消費者月間」です。心おだやかな安全・安心の暮らしのため、また、社会を構成する一員として、この機会に自らの消費行動や消費生活を点検してみましょう。

平成25年消費者月間統一テーマ

**「学ぶことからはじめよう～自立した消費者に向けて～」**





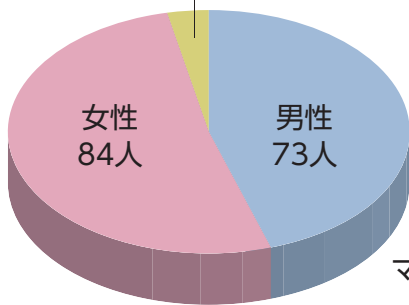
## 岡谷市の消費生活相談

平成23年度から消費生活相談員を配置している市には、さまざまな相談が寄せられています。相談員は、市民から消費生活に関わる相談を受けるだけでなく、相談内容の傾向などを分析し、啓発などにも取り組んでいます。

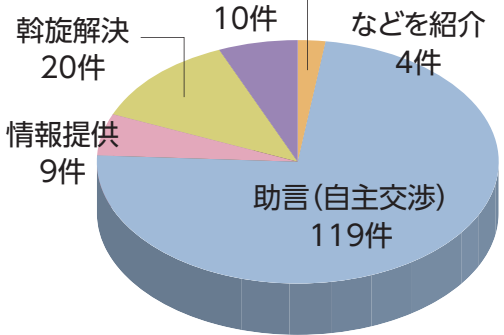
●平成24年度の相談件数…162件

●相談利用者

団体など 5人



●処理状況

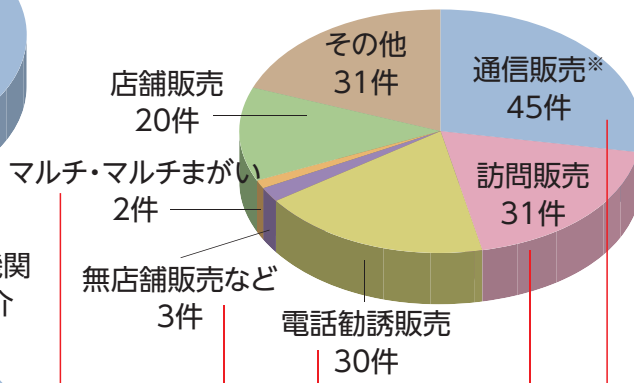


●相談窓口開設日数…245日

●相談方法

電話…91件 来所その他…71件

●販売購入形態別取扱件数順



これらのケースには特定商取引法が適用され、通信販売以外にはクーリング・オフが可能です。8日以内に書面(特定記録郵便)でクーリング・オフを通知すれば、売買契約の解約ができます。8日の期限を過ぎた場合でも、会社からの商品説明が事実と違った場合など、取り消しができる場合もありますので、相談してください。(※通信販売の場合は、返品特約を確認しましょう。)

# 起動させましょう！ 判断のアンテナと用心のスイッチ

経済と消費が、社会をけん引してきた一方で、地域や家庭のつながり、人との関わりが薄れ、くらしの安全・安心に揺らぎが生じてきています。こうした状況では、アンテナの感度よく、情報をキャッチし、さらには用心のスイッチをオンにして、自らの意思決定に自信と責任を持つことが大切です。わたしたちの正しい選択は、風評被害の防止、悪質商法の防止にもつながるはず。自立した考えのもと、しっかりと行動できる消費者になりましょう。

### どんな相談ができるの？

**A** 消費生活に関する疑問や心配ごと全般、契約に関するトラブル、悪質商法などについて受け付けています。契約しようかどうか迷っているときなどでも、気軽に状況を話してください。

### 相談員はどんな人？

**A** 社会福祉課生活福祉担当の、消費生活コンサルタントの資格を持つ相談員が、問題の解決に向け、公正な立場で情報提供や助言・注意喚起を行います。

### 相談したいときはどうするの？

**A** 相談は、電話か来所をお願いいたします。来所予定の人でも、できれば、あらかじめ電話をしてください。FAXやメールは、詳細についての聞き取りな

どができないので、受け付けていません。

### どんな対応をしてもらえるの？

**A** 相談をお聞きし、契約書やパンフレットなどの関係資料を確認。詳しい内容と事実関係を把握したうえで、問題の原因がどこにあるのか、当事者間で話し合って解決するにはどうしたらいいかを、さまざまな角度から一緒に考えていきます。

◎消費者が自分の力で問題解決できるように具体的な自主交渉の助言をします。

◎相談の範囲を超えるような場合は、適切な相談窓口を紹介いたします。

◎寄せられた相談は、消費者被害未然防止や拡大防止のため全国共通データとして活用し、消費生活の施策へ反映させていきます。

# レizzi・チェック!

## 通信販売(パソコンでのトラブル)

※パソコン以外に、新聞、雑誌、テレビなども。それらの広告を見て連絡し、商品を購入することを通信販売を利用したといえます。

「無料」の画面を何気なくクリック。申し込みをしたら料金を請求された。



- 無料とあったので、気軽に登録した。
- 無料の表示があっても不用意にアクセスしない。
- 料金請求はおかしいので、急いで業者に連絡した。
- 個人情報の流出につながるので、業者には連絡をしない。
- 責められたくないので、家族に黙っていた。
- 勇気を持って家族に相談した。

### アドバイス



流出した個人情報には戻せません。サイトへの登録は慎重に！請求された料金をあわせて支払ったり、相手に連絡するなどしないで、相談を。

## 訪問販売

※路上で呼び止められたり、電話でどこかに呼び出されたりした場合も訪問販売を受けたといえます。

ひとりで家にいた際、訪問を受け、高額な商品の購入契約をしてしまった。



- 訪問を受けたので、玄関を開けて対応した。
- 玄関のドア(カギ)は開けず、訪問者の用件を確認した。
- 感じのいい人が、熱心に勧めてくれたので、断れなかった。
- 興味がなかったのに、きっぱり・はっきり断った。
- もらった景品を消費してしまったから、もう仕方がない。
- あきらめるのはまだ早いと考え、とにかく周りの人に話してみた。
- 後悔しているけれど、契約してしまった以上、支払いに応じる。
- 市役所に消費生活相談窓口があることを思い出したので、相談した。

### アドバイス



ドアを開ける前に、インターホンやドア越しに相手や用件を確認！「検査です」や「診断します」も要注意。不審に感じたら話をしないようにし、必要がなければ、そのままきっぱり「必要ありません」と断りましょう。世間話のなかでも、家の内情や資産などを教えるはいけません。

## 電話勧誘販売

突然、聞いたことのない業者から、家族あてに健康食品を郵送するので、代金引換で受け取るようにと電話があった。

- 注文していたのだろうと、安易に受け取りに応じた。
- 自分ではわからないと伝え、あて名の家族に確認した。
- 注文を受けてから作った商品で、解約・返品はできないというので納得した。
- 家族が絶対に注文していないだったので、荷物の受け取りを拒否した。
- 承諾しないと裁判を起すと言われ、渋々支払いに応じた。
- 送り元の名称、住所、電話番号などをメモして、すぐに市役所の消費生活相談窓口相談した。

### アドバイス



「注文をしません！」ときっぱり。覚えのない商品、知らない荷物は、断固、受け取りを拒否！受け取ってしまった場合も、あきらめずに相談を。

## 契約って？

商品やサービスの購入を約束することを「契約」といいます。売買契約の場合、「売りたい」という事業者の意思と、「買いたい」という消費者の意思が合致すれば、契約は成立したことになります。たとえ口約束でも契約は成立します。

契約額が高額だったり、内容が複雑な場合などには、契約書が作成されます。契約書に署名することは、その内容のすべてを承諾したものとみなされます。契約書類はよく読んで、じっくり判断してから署名するようにしましょう。



## わが身を守る「コミュニケーション」 みんなで気を配りましょう！

こんなことがあった、こんな人が来た、こう言った、こう聞かれたなど、電話でも、メールでもいいので、誰かに伝えてください。家族が近くにいなければ、信頼できる友だちや周囲の人に話してみましよう。おかしいなと思ったら、まず相談！と覚えましょう。消費生活相談窓口をご活用ください。

高齢者や障害者は、だまされていることに気づきにくく、次々契約して被害にあつこともあるようです。家族や周りの人が、温かな気配りで見守り、情報を共有して被害を最小限にとどめる態勢をつくっておきましょう。強引な勧誘などで事業者が退去せず怖い思いをしたときには、ためらわずに110番通報を。



問合せ ● 社会福祉課(内線1228)

### 【そのほかの相談窓口】

● 松本消費生活センター ☎0263-40-3660

平日 午前8時30分～午後5時 土・日・祝日、年末年始は除く

● 岡谷警察署生活安全課 ☎23-0110

## もっとかしこく、もっと豊かにと活動中 岡谷市消費者の会

昭和49年に発足以来、環境にやさしくらしと、健康で豊かな生活を守ろうと、ものを大切に資源を有効活用する運動などを継続して進めてきました。学習や啓発はもとより、牛乳パック回収、食用廃油回収と石けんの使用促進など、地道な活動も実を結び、1,000人体制の会員の協力、家族の応援もあって、昨年設立40周年の記念事業も行いました。平成9年から製作している買い物袋は、カサの生地で小さく折りたためると好評です。〔笠原さん〕



笠原 順子 前会長 林 まゆみ 会長

消費者月間に合わせて、5月21日～25日(予定)に、イルフプラザ・カルチャーセンターでパネル展示を行います。ごみを減らすリサイクルやリユース、環境保全について、また新しい手口の詐欺から身を守る悪質商法の情報なども、わかりやすく発信しますので、ぜひご覧になってください。今後は、パパママ教室などから発展させ、会への男性の参加を募り、かしこい消費をめざした活動を、男女ともにみんなで進めていきたいです。〔林さん〕



牛乳パック6枚が、トイレットペーパー1個に…ごみにするのは、もったいないですね!



買い物はマイバック持参!



会報は年2回発行。会員向け情報誌「すてきな情報」も作成配布中

問合せ ● 岡谷市消費者の会事務局(市民生活課内 内線1166)