

消費者トラブル 傾向と対策

その1 消費者トラブルを未然に防ぐには ～電話勧誘・訪問販売編～

消費生活センターでは平成29年度に6,790件の相談を受け付けました。そのうち65歳以上の方からの相談は2,316件で、相談全体の約3分の1を占めています。自宅にすることが多い高齢者等を狙った悪質商法も多く発生していますので気をつけましょう。

対策 (1)留守番電話設定、迷惑電話対策機能付き電話を利用しましょう

悪質な事業者は証拠が残ることを嫌がります。在宅していても留守番電話設定にしておき、すぐに電話に出ないようにしましょう。また、最近は機能が充実した迷惑電話対策機能付きの電話も家電量販店等で販売されています。



対策 (2)訪問販売はチェーンロック・インターフォン越しに対応しましょう

訪問販売の消費者トラブルの中には、家の中に事業者を招き入れてしまった結果、なかなか帰らないことや強く迫られたことにより、不意ながら契約してしまったという事例も見られます。急な来訪者はチェーンロックやインターフォン越しに対応しましょう。もし、家に入れてしまった場合ははっきりと退去を求め、そのまま居座って帰らない場合はすぐに警察を呼びましょう。

その2 ハガキによる架空請求に気を付けましょう

平成29年度にはハガキによる架空請求の相談が707件も寄せられました。平成30年度も前年度を上回るペース(6月末時点で440件)で相談が寄せられています。しかし、このようなハガキが届いてもあわてる必要はありません。

手口

- ①「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」等と書かれています。
- ②「法務省管轄〇〇」「〇〇訴訟相談センター」等、公的機関を装った団体から届きます(団体の所在地は霞が関等)。
- ③具体的な請求内容が書いていないにもかかわらず、連絡がない場合は訴訟を起こす旨の記載があります。
- ④問い合わせ期限が極端に短く設定されています(手紙を受け取った1～2日後)。

対策

裁判をほめかし、不安になって連絡してきた消費者に対し多額の支払いを求めるものです。身に覚えがない場合は、このような請求内容があいまいなハガキを受け取っても決して連絡は取らず、相手にしてはいけません。



事前に対策

悪質商法等被害防止講演会を開催します

悪質商法や電話de詐欺の被害は深刻です。市内3か所で警察と連携した講座を実施します。興味のある方や、見守り活動に従事している方のご参加ください。生活を豊かにする冊子「暮らしの豆知識(2018年版)」のほか、啓発グッズをプレゼントします。

日程	時間	場所	定員
9月20日(木)		小中台公民館 (稲毛区小中台5-7-1)	60人
9月25日(火)	14:00～16:00 13:30開場	松ヶ丘公民館 (中央区松ヶ丘町257-2)	40人
10月2日(火)		幕張公民館 (花見川区幕張町4-602)	36人

※事前の申込みは不要です。当日は直接ご来場ください。また、「暮らしの豆知識(2018年版)」等には限りがあります。詳しくは消費生活センターまでお問い合わせください。



千葉市消費生活センターを ご存知ですか？

消費生活センターでは、商品やサービスなど消費生活全般に関する相談業務のほか、情報紙の発行や様々な講座の開催を行っています。

※「暮らしの情報いずみ特集号」について、詳しくは消費者教育班 ☎207-3602 〆207-3111)へお問い合わせください。(消費生活相談は下記相談専用電話へ)



消費生活相談

契約・取引や商品・サービスへの疑問、悪質商法、架空請求、多重債務(借金の返済に関する事)等、消費生活に関する相談を受け付けています。



たとえば…

契約トラブル インターネット通販で注文した商品が不良品だったが、事業者が交換に応じてくれない。



製品事故 ドライヤー使用中、本体とコードの接着部分から発火した。



詐欺・悪質商法 身に覚えのない請求のハガキが届いたが、どうすればよいか？



多重債務 借金を重ね、生活が苦しい。債務整理の相談をしたい。

- 電話(月～土曜日 9:00～16:30)
- 相談専用電話 ☎207-3000
- 来所(月～金曜日 9:00～16:30)
中央区弁天1-25-1 消費生活センター
- インターネット(24時間受付) 千葉市 インターネット 消費生活相談



※電話・来所は、祝日及び12月29日～1月3日を除きます。いずれも、千葉市に在住・在勤・在学の方が対象です。

講座・講演会

生活に身近なテーマについて、専門家による講座を開催しています。講座の情報は、市政だよりやホームページでお知らせします。

10月開催予定の講座

シニア向けスマートフォン講座(防災対策コース)

スマートフォンの購入や使用にあたり消費者トラブルが多く発生していることから、購入を検討されている方や初心者向けの講座を開催します。防災アプリの体験や悪質商法に関する講話も行います。

日時 10月1日(月)13:30～16:00
対象 55歳以上の方
定員 20人(応募者多数の場合抽選)



申込 9月12日(火)必着。往復ハガキに講座名、氏名(フリガナ)、年齢、住所、電話番号、返信用の宛名を明記して、〒260-0045中央区弁天1-25-1消費生活センターへ。市ホームページからの申し込みも可。千葉市 講座・講演

暮らしの巡回講座

ご要望に合わせて、市内の自治会の集まりや地域の催しに消費生活相談員等が伺い、講座を行います。

開催条件	市内在住・在勤・在学の方が参加する15人以上の集まりであること
申込期間	開催希望日の2ヶ月前までにご相談ください
実施時間	9:00から17:30までのうち、30分～120分

悪質商法とその対処法や、省エネ、収納術、リフォーム、防災、防犯、食生活等の多彩なメニューから講座が選べます。

情報紙の発行

暮らしの情報いずみ (奇数月発行)

最新の悪質商法の手口や対処法、消費者に役立つ講座の紹介のほか、暮らしに役立つ様々な情報を掲載しています。区役所、図書館、商業施設等で配布しているほか、ホームページでもご覧いただけます。暮らしの情報いずみ



ちばし消費者応援団(個人・団体)

消費者教育に興味のある個人や、消費者教育に関する活動をしている団体が登録できます。

登録すると、「暮らしの情報いずみ」などの消費生活に関する情報を受け取るほか、消費生活センターの会議室等を無料で利用できます。(利用できる施設等、詳細は第3面をご覧ください)



図書・映像資料貸出

消費生活に関する展示や、図書・DVD(約2,600冊)の貸出しを行っています。(貸出期間:2週間、無料)

