

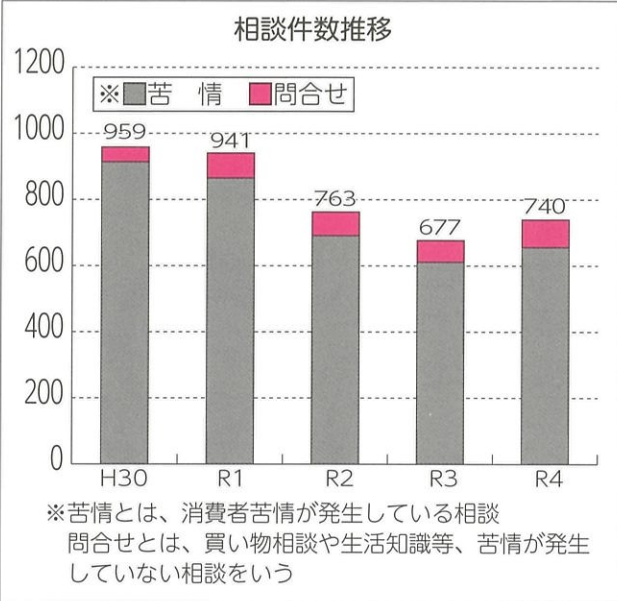
# 消費生活センターだより

令和5年度

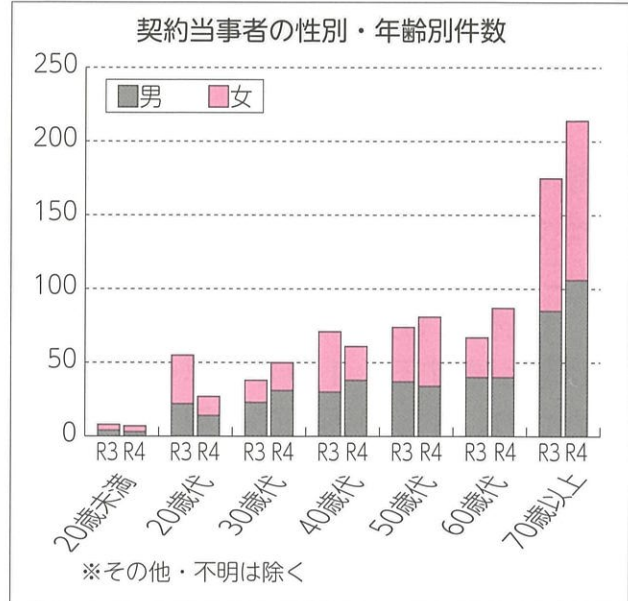
発行：茂原市消費生活センター(生活課)  
 ☎0475-20-1505  
 消費生活のご相談は  
 ☎0475-20-1101  
 (月~金曜日 9:30~12:00 13:00~16:00)

## 令和4年度 消費生活相談の概要 相談件数 740件 (前年度比63件増)

### ◎茂原市の消費生活相談件数



### ◎年代別にみた契約当事者割合



### ◎相談が多い商品・サービス

1位	商品一般	スマホやパソコンへの迷惑メール・架空請求に関する相談など
2位	定期購入	インターネット通販での化粧品・サプリ等の契約など
3位	工事・建築・加工	屋根・外壁塗装・トイレ等の住宅リフォームに関するトラブルなど
4位	融資サービス	サラ金やクレジットカードの利用による多重債務相談など
5位	役務その他	光電話のアナログ戻し・結婚相談所に関するトラブルなど

消費生活センターでは、平日毎日、相談を受付けています。令和4年度は、ショートメッセージに宅配業者をかたった不在通知や、注文した覚えのない不審な荷物が届いたという相談が多く寄せられました。また、訪問販売による屋根工事などの住宅リフォームに関する相談や、ネット通販による化粧品・サプリ等の定期購入トラブルの相談も依然として多くみられました。

年代別では、70代以上の方からの相談が急増し、全体の約4割を占めています。20歳未満の方からはオンラインゲームに関する相談、20代の方からはSNSが絡んだ副業などの儲け話や美容医療に関する契約トラブルが目立ちました。

センターでは、契約者本人ではなく周りの方からご相談をいただくこともあります。消費者被害を防止するため家族や地域で見守っていただきたいと思います。

# 消費生活相談 の 事例から

## クーリング・オフって どんな制度？

クーリング・オフとは、消費者がいったん申し込みや契約の締結をした場合でも、頭を冷やし冷静に考え直す時間を与え、一定の期間内であれば**無条件で申し込みの撤回や、契約の解除ができる制度**です。

### 【事例】

近所で工事しているという事業者が来訪し、家の屋根を見て「めくれている」と言ってきた。点検してもらったところ、屋根の瓦がずれている写真を見せられ、「このまま放置するとひどい状態になる」と言われた。「他社にも見てもらう」と言ったが「今日契約すれば値引きする、1日でも早く修理した方が良い」とせかされ、150万円の屋根工事を契約した。  
落ち着いて考えると数年前に修理しており、工事は不要だと思う。キャンセルしたい。

8日以内

20日以内



## ◎茂原市消費生活センターより

クーリング・オフができる取引は、法律で定められています。契約書などの書面を受け取った日から8日以内または20日以内と、対象となる取引ごとに期間が決められています。

取引内容	期間
訪問販売 電話勧誘販売 特定継続的役務提供（エステ、美容医療、学習塾、家庭教師など） 訪問購入（業者が自宅へやってきて、貴金属や着物などを買い取る契約）	8日以内
連鎖販売取引（マルチ商法） 業務提供誘引販売取引（内職・モニター商法）	20日以内

## ●クーリング・オフは、発信の記録を残しましょう

- ・通知を発信した日にクーリング・オフの効果が発生します。発信の記録を残すため、はがき等の場合は両面のコピーを取り、郵便局の窓口から「**特定記録郵便**」や「**簡易書留**」などで送ります。
- ・電子メールの場合は送信メールを保存し、ウェブサイトのクーリング・オフ専用フォームやSNS等の場合は画面のスクリーンショット\*を残しておきましょう。  
また、ネット通販などの通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。

\*スマホの画面を画像ファイルとして保存できる機能のこと

## 「出前講座」をご利用ください <無料>

消費生活センターでは、職員出前講座のメニューの1つとして“かしこい消費者づくり”をテーマに、講師（消費生活相談員）を派遣します。最新の悪質商法の手口や対処法について事例を交えながらお話しします。

自治会など地域の集まりや各種団体・グループでのイベントがございましたら、是非、ご利用ください。

- ・ **対 象** 市内在住・在勤・在学の10人以上の団体など
- ・ **開催日時** 午前10時から午後9時までの2時間以内  
(ただし、土曜日・日曜日・祝日は午後5時まで。年末年始は除く。)
- ・ **会 場** 会場はご用意ください

### 【申し込み方法】

- ・ 希望日の20日前までに、申込書を生涯学習課に提出してください
- ・ 政治・宗教活動または営利目的や個別の相談、要望は受付できません

出前講座の ご相談・問い合わせは、生活課（電話0475-20-1505）

お申込みは生涯学習課（電話0475-20-1559）まで



## 茂原市消費生活推進員に登録しませんか

消費生活に関する情報を身近な人々に伝えるなど、消費生活センターの活動を応援していただく「消費生活推進員」を募集します。ご自分のできる範囲で活動していただくボランティアです。

登録制で、登録いただいた方には、消費生活センターから消費生活に関する情報等をお送りします。是非、ご登録ください。

- ・ **活動内容** 研修会等への参加、まわりの方への周知啓発、市への情報提供など
- ・ **登録資格** 市内に住所を有する満18歳以上の方  
市内に事業所を有する事業者  
市内に住所を有する者により組織する団体
- ・ **登録期間** 令和6年4月30日まで
- ・ **登録方法** 所定の申込書に必要事項を記入の上、消費生活センターにお申込みください。

※随時受付 詳しくはお問い合わせください

## 『消費生活相談員』資格試験にチャレンジしませんか？

消費生活センターでは、消費生活相談員が、契約トラブルや多重債務など、地域の方々の消費生活に関するさまざまな相談にあたっています。

消費生活相談員資格試験（国家資格）は、消費者安全法に基づき、消費生活相談を行うために必要な知識及び技術を有するかどうかを判定することを目的に、内閣総理大臣の登録を受けた登録試験機関が実施します。資格認定試験は、毎年全国各地で行われます。

# 消費者トラブルが起きたら、できるだけ早く 消費生活センターに相談を

消費生活センターがどのようなところかご紹介します。

## Q1 どのような内容を相談できますか？

「商品やサービスの契約で事業者とトラブルになった」「製品を使ってけがをした」などの、消費生活に関する**消費者と事業者間のトラブル**について相談できます。消費生活相談員が、事業者との自主交渉の方法や具体的な解決策などについて助言します。ケースによっては交渉の手伝い（あっせん）をすることもあります。

## Q2 事前に準備しておくといものはありますか？

契約書等の関係書類やトラブルに至った状況についてのメモ、トラブルが起きた物の写真などを用意しておくといでしょう。

## Q3 どこに電話をすればよいですか？

茂原市消費生活センター「**0475-20-1101**」におかけください。または局番なしの「**188 (イヤヤ)**」におかけいただいても、茂原市消費生活センターにつながります。（お住まいの郵便番号をご入力ください。）

## Q4 料金はかかりますか？また、秘密は守られますか？

相談は**無料**ですが、通話料金がかかります。消費生活相談員には守秘義務がありますので、安心してご相談ください。

## Q5 誰でも相談できますか？

**茂原市にお住まいの方**に限ります。トラブルの詳細をお聞きしますので、**原則契約されたご本人から**ご連絡ください。

なお、他の市町村にお住まいの方や事業者の方からのご相談はお受けできません。



茂原市消費生活センター 茂原市役所 2階 生活課内

電話 **0475-20-1101**

相談日：月～金(休日・年末年始を除く)

相談時間：午前9時30分～正午、午後1時～午後4時まで