

何か変だな?と思ったら!

もしものときの消費生活センター

こんなトラブルはありませんか?

- ❗ 実際には利用していないのに「未納料金がある」などと身に覚えのない請求はがきが届いた
※身に覚えのない請求はがき・メールには絶対に連絡しないでください
- ❗ インターネット通販で注文したが商品が届かない
- ❗ 先輩からよいバイトがあるとわれわれ呼び出され、入会金を払い会員にさせられたうえに、商品やサービスの契約をさせられた



こんなときには…
東村山市消費生活センターへ!!
☎042-395-8383

消費者と事業者の間には、情報の質や量、交渉力、経験等に大きな格差があります。そのため、さまざまな契約の場で、消費者は事業者よりも弱い立場に置かれやすくなります。消費生活センターでは消費者の権利の尊重と自立支援のためのお手伝いをしています。

●消費生活相談 気軽にご相談ください

消費生活に関する相談を専門の相談員が問題点を把握し解決方法を考え、情報提供や助言、事業者との交渉のお手伝い等を行います。

何か変だな?と思ったら、一人で悩まず消費生活センターへご相談ください。

- 📅 月～金曜日の午前9時～正午、午後1時～4時
- 👤 市内在住・在勤・在学のかた（事業者からの相談は不可）
- 📄 契約書やパンフレット、その他の資料等
- 📞 不要、電話又は直接消費生活センターへ

●消費者啓発事業を実施しています

- 🗣️ **出前講座** 悪質情報の手口や対象方法等について、消費生活相談員等が伺います。
- 📺 **映像ソフトの貸出** 消費生活に役立つ情報を楽しく分かりやすく提供するためのビデオやDVDを貸し出します。
- 🗣️ **消費者啓発講座** いろいろな世代の皆さんが参加できる講座を実施しています。

全国共通の電話番号
「消費者ホットライン」

☎188



●土・日・祝日は消費者ホットライン「188 (いやや!)」へ!

消費者ホットライン「188 (いやや!)」は、最寄りの消費生活センター等の消費生活相談窓口につながる全国共通の電話番号です。3桁の電話番号で、全国どこからでもご利用になれます。

いろいろな相談が寄せられました

平成30年度東村山市消費生活センターの受付相談件数は1,061件となり、前年度より174件増加しました。相談の約70%にあたる747件は契約・解約の内容を含んでいます。

販売購入形態別では身に覚えのない料金の架空請求はがきやショートメッセージの相談が多数寄せられました。そのほか通信販売が271件、店舗購入が178件、訪問販売が87件でした。

契約当事者の年齢別では、70歳代以上が最も多く263件、60歳代は200件で、60歳以上のかたからの相談は全体の4割を超えました。

| 商品・役務（サービス）別相談件数（上位10項目） | | | 契約当事者年代別件数 | | |
|--------------------------|------------------------------|-----|------------|--------|--------|
| 順位 | 商品・役務 | 件数 | | 平成29年度 | 平成30年度 |
| 1 | 商品一般（架空請求等） | 314 | 20歳未満 | 20 | 12 |
| 2 | 放送・コンテンツ等（インターネット通販等） | 104 | 20歳代 | 47 | 64 |
| 3 | レンタル・リース・賃借（敷金返還、原状回復費用等） | 37 | 30歳代 | 83 | 73 |
| 4 | 相談その他（消費者問題以外の相談） | 36 | 40歳代 | 109 | 96 |
| 5 | 修理・補修（家屋、家電修理等） | 33 | 50歳代 | 113 | 136 |
| 6 | インターネット通信サービス（ネット回線、携帯電話通信等） | 31 | 60歳代 | 110 | 200 |
| 7 | 健康食品（サプリメント等） | 30 | 70歳代以上 | 184 | 263 |
| 8 | 化粧品 | 24 | その他・不明 | 221 | 217 |
| 9 | 役務その他（エステ等） | 21 | 合計 | 887 | 1,061 |
| 10 | 電話機・電話機用品 | 20 | | | |