



発行 東村山市 〒189-8501 東村山市本町 1-2-3  
編集 経営政策部秘書広報課

電話 042-393-5111 (代表)  
FAX 042-393-6846 (代表)

ホームページ <http://www.city.higashimurayama.tokyo.jp/>  
携帯電話用 <http://mobile.city.higashimurayama.lg.jp/>



# 身近にある消費生活センターを知ろう!

日 平日午前9時～正午、午後1時～4時(祝日を除く)  
場 本庁舎1階  
問 東村山市消費生活センター (☎395-8383)



## 消費生活センターは、こんな仕事をしています

消費生活センターは、市民の皆さんの消費生活に関する相談窓口です。消費者と事業者間の契約トラブルや消費者被害防止、暮らしに役立つ講座の開催など、さまざまな事業を行っています。

### ●消費生活相談

消費生活相談員が悪質商法被害、契約トラブルなどの相談を窓口と電話でお受けし、相談者へのアドバイスや事業者との交渉を行っています。費用は無料です。その他、年に数回多重債務、高齢者、若者向け特別相談も実施しています。

### ●消費者講座

暮らしに役立つ講座を開催しています。

#### 平成28年度実施状況

- 消費生活親子バス見学会  
弓削多醤油日高工場、南極・北極科学館見学
- 消費者力アップ講座  
5回シリーズ
- 消費者啓発講座  
テーマ「電力の小売自由化について」  
テーマ「創作落語とエンディングノート活用術」

### ●出前講座

「賢い消費者」になるためのさまざまな知識や情報を、相談員等が直接出向きお伝えしています。

### ●講師派遣

消費者被害を未然に防ぐためには、消費者が自らの消費生活において必要な知識や判断力を習得することが大切です。

10名以上集まれば講師を市内に派遣し、消費者問題をテーマにお話します。1か月前までにお申し込みください。費用は無料です。

落語や漫才、コントなどで楽しくわかりやすく伝える講座や消費者教育として学校向け講座もあります。

### ●市報「コラム」掲載

最近増えている悪質商法の手口などを紹介し啓発活動を行っています。被害の拡大防止や未然防止に努めています。

## こんなトラブルにご注意を

●架空請求メールの事例 携帯電話に、大手動画配信サービス事業者に似た名前の事業者から、「有料動画サイトの閲覧履歴があり、未納料金が発生。今日中に連絡なき場合は法的措置を取る」というSMS(電話番号を用いたメール)が届いた。聞いたことのある事業者名だが、利用した覚えは全くない。無視していいものか心配。

### 対応

大手事業者に似た名前をかたり、メールを受け取った人に「もしかしたら利用したかも…」と思わせて連絡させる手口です。根拠のない架空請求は無視しましょう。個人情報を知られてしまうので、相手には連絡しないでください。

また、架空請求の請求手段には、電子メールやSMS、はがき、封書などいろいろな手段が使われています。

最近では、「料金未払いがあり、放っておくと裁判になる」などと脅す架空請求はがきによるトラブルが全国的に多発しています。注意してください。

●原野商法の二次被害の事例 「あなたが30年前に買った土地を欲しい人がいるが売らないか」と電話があった。長い間売れないまま所有していて、処分したいと思っていた土地だったので、自宅に来てもらい話を聞いた。担当者から、「売るためには手数料が必要」と言われて数百万円を支払い契約した。あとで書面をよく読むと、ほかの土地を購入させられていた。

### 対応

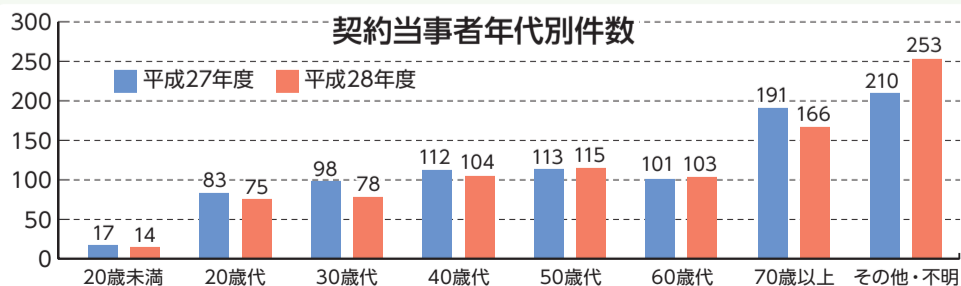
原野商法とは、値上がりの見込みがほとんどないような原野や山林などを、将来値上がりするように偽って売りつける手口です。過去に原野商法の被害に遭った人に対し、土地が売れるなどと持ちかけて、測量費、整地代、広告代、調査費等、さまざまな名目で費用を支払わせたり、「他の土地と交換してあげる」「他の土地を購入すれば所有する土地を売ってあげる」などと新たな契約をさせ、お金を支払わせようとする二次被害が発生しています。

被害を防ぐには、所在地の自治体で土地の評価額等を調べる、地元不動産業者に売買状況や価格を問い合わせる、可能ならば現地に行って自分や家族の目で確認するなど、慎重に対応しましょう。

## 平成28年度の消費生活相談の概要

平成28年度に消費生活センターで受け付けた相談件数は908件(苦情738件、問い合わせ167件、要望3件)で、前年度より19件減少しました。相談のうち、59%にあたる533件は、契約・解約の内容を含んでいます。販売購入形態では、店舗購入265件、訪問販売82件、通信販売272件(そのうちインターネット通販の相談は221件で81%)などでした。

商品・役務(サービス)別相談件数では、健康食品に関する苦情相談が前年度の約2倍にあたる32件でした。テレビやインターネット通販等で「お試し価格を1回限り」の申し込みのつもりが数回の定期購入が契約条件になっていた、という相談が多数寄せられました。契約当事者の年齢別では70歳以上が最も多く166件、60歳代が103件で、60歳以上のかたからの相談割合は全体の30%でした。



## 商品・役務(サービス)別相談件数(上位10項目)

順位	商品・役務	件数
1	放送・コンテンツ等(アダルトサイト等の不当請求や架空請求など)	163件
2	レンタル・リース・賃貸(敷金返還、原状回復費用など)	61件
3	相談その他(消費者問題以外の相談)	51件
4	インターネット通信サービス(インターネット回線、プロバイダなど)	38件
5	移动通信サービス(携帯電話サービスなど)	35件
5	役務その他(不動産仲介サービスなど)	35件
7	商品一般(商品・サービスの特定ができないもの)	32件
7	健康食品(栄養補助食品、サプリメントなど)	32件
9	工事・建築・加工	30件
10	修理・補修	28件
	合計	505件