

青 梅 市 役 所
青 梅 市 役 所
青 梅 市 役 所
〒198-8701
青 梅 市 東 青 梅 1-11-1
☎0428-22-1111
☎0428-22-3508



私たち消費者が主役となる時代へと変わってきています。安全で安心な消費生活を送るためには、正しい知識と的確な判断力を身につける必要があります。

青 梅 市 消 費 者 相 談 室 を ぐ っ 存 じ だ す か ？

青 梅 市 消 費 者 相 談 室

消 費 生 活 に 関 す る ト ラ ブ ル 等 の 解 決 の ア ド バ イ ス、
情 報 提 供 を 行 っ て い ま す。

消 費 者 相 談 室 で は、消 費 者 被 害 や ト ラ ブ ル 等 の 消 費 者 相 談、消 費 生 活 に 関 す る 情 報 収 集 お よ び 情 報 の 発 信、消 費 生 活 に 関 す る 講 演 な ど を 行 っ て い ま す。市 民 の 皆 さ ん、消 費 生 活 に 関 す る 疑 問 や 悩 み こ と に、ぜ ひ 活 用 し て く だ さ い。

【消 費 者 相 談】

被 害 や ト ラ ブ ル に あ っ た 場 合、消 費 者 と 事 業 者 に は 情 報 力 や 交 渉 力 に 格 差 が あ り、泣 き 寝 入 り す る ケ ー ス が あ る こ と か ら、市 で は、昭 和 45 年 か ら 消 費 生 活 相 談 の 窓 口 を 設 置 し、ト ラ ブ ル の 解 決 を 図 っ て い ま す。

今 年 の 7 月 26 日、東 青 梅 セ ン タ ー ビ ル か ら 市 役 所 3 階 に 移 転 し た 相 談 室 で、月 曜 日 か ら 金 曜 日 (祝 祭 日 を 除 く) の 毎 日、午 前 10 時 か ら 午 後 4 時 まで (第 2・4 火 曜 日 は 午 後 6 時 まで 延 長 専 門 相 談 員 が 相 談 を 受 け て い ま す。

「消 費 者 相 談 室」で は、消 費 生 活 専 門 相 談 員 が 実 情 に 即 し た 解 決 を 図 る た め、消 費 者 に 適 切 な 情 報 の 提 供、ト ラ ブ ル 解 決 の た め の 助 言、あ つ せ ん な ど を 行 っ て い ま す。



「消 費 者 相 談 室」は 身 近 な 味 方 で す。
消 費 者 相 談 室 ☎22・6000 (相 談 専 用)
午 前 10 時 ~ 正 午、午 後 1 時 ~ 4 時
* 毎 月 第 2・4 火 曜 日 は 午 後 6 時 まで 受 付

【消 費 生 活 に 関 す る 情 報】

広 報 お う め に 毎 月 消 費 者 相 談 の 事 例 掲 載、啓 発 小 冊 子「く ら し の 相 談 A B C」の 発 行、専 門 相 談 員 に よ る 講 演 会 の 実 施 の ほ か、消 費 生 活 に 関 す る 情 報 の 提 供 等、さ ま ざ ま な 情 報 発 信 を 行 っ て い ま す。

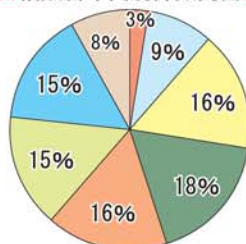
【消 費 生 活 に 関 す る 参 考 図 書 等 の 貸 し 出】

消 費 者 の 日 常 の 消 費 生 活 お よ び 利 益 を 擁 護 す る た め に、消 費 生 活 に 関 す る 資 料 や 図 書、D V D や ビ デ オ、糖 度 計 や 塩 分 計 を 消 費 者 団 体 等 に 貸 し 出 し て い ま す。

☆ 平 成 21 年 度 相 談 者 年 代 別 件 数 938 件 ☆

分 類	件 数
20 歳 未 満	24
20 歳 代	83
30 歳 代	152
40 歳 代	165
50 歳 代	154
60 歳 代	142
70 歳 代 以 上	145
団 体・不 明	73

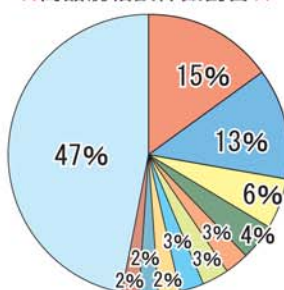
☆ 相 談 者 年 代 別 件 数 割 合 ☆



☆ 平 成 21 年 度 商 品 別 相 談 件 数 938 件 ☆

分 類	件 数
サ ラ 金・借 金 (多 重 債 務、ク レ ジ ッ ト カ ー ド、金 利・利 息、返 金 な ど)	142
放 送・コ ン テ ン ツ 等 (お 会 い 系 サ イ ト、ア ダ ル ト サ イ ト の 架 空 請 求、不 当 請 求 な ど)	120
レ ン タ ル・リ ー ス・貸 借 (ア パ ー ト・借 家 の 解 約、修 理 代、保 証 金 な ど)	54
相 談 の 他 (個 人 間 で の 売 買、約 束 不 履 行、嫌 が ら せ、訴 訟 な ど)	39
工 事・建 築・加 工 (家 庭 訪 問 販 売、高 価 格 料 金、約 束 不 履 行、屋 根 工 事 な ど)	28
ガ ス (プ ロ パ ン ガ ス の 家 庭 訪 問 販 売、他 社 ひ ぼ う、解 約、信 用 性、高 額 料 金 な ど)	27
集 合 住 宅 (マ ン シ ョ ン の 強 引 長 時 間 勧 誘、家 庭 訪 問 販 売、解 約、保 証 金 な ど)	26
役 務 の 他 (結 婚 相 手 紹 介、信 用 保 証、興 信 所、祈 と う な ど)	25
商 品 一 般 (ダ イ レ ク ト メ ー ル、消 費 税 表 示 な ど)	20
自 動 車 (早 期 故 障、契 約、解 約、虚 偽 説 明 な ど)	19
上 記 以 外 の 相 談	438

☆ 商 品 別 相 談 件 数 割 合 ☆



「消 費 者 を 守 る た め の 法 律」の
交 付 や 改 正、強 化

平 成 21 年 に 入 り、主 役 と なる 消 費 者 に と っ て 大 切 な「消 費 者 を 守 る た め の 法 律」の 交 付 や 改 正、強 化 が さ れ ま し た。

- 1 消 費 者 基 本 法 の 改 正
 - 2 消 費 者 庁 お よ び 消 費 者 委 員 会 設 置 法 の 施 行
 - 3 消 費 者 安 全 法 の 施 行
 - 4 特 定 商 取 引 法 の 改 正
 - 5 割 賦 販 売 法 の 改 正
- さ ら に、貸 金 業 法 の 段 階 的 施 行 に よ り、多 重 債 務 者 等 の 対 策 が な さ れ て い ま す。

主 役 と なる 私 た ち 消 費 者 は、安 全 で 安 心 な 消 費 生 活 を 送 る た め に、正 し い 知 識 と 確 かな 判 断 力 を 身 に つ け る よ う に 心 が け な く て は な り ま せ ん。時 代 は 大 き く 変 わ っ て き て い ま す。



高齢者をねらう悪質商法にご用心

電話でお金はあげません運動とは？

- 「お金が急に必要だ」という電話が家にあっても、すぐに振り込んだり、手渡ししたりしないことを日ごろから家族や親族と話し合しましょう。
- 万一、家に電話があった場合、「一旦電話を切り、110番する。」「家族にしか分からないことを聞く」「お金が必要ならば、きちんと家に来て説明させる」ことのほか「誰でも被害にあう可能性がある」と日ごろから心構えをしておきましょう。

青梅警察署 防犯係 ☎0428-22-0110

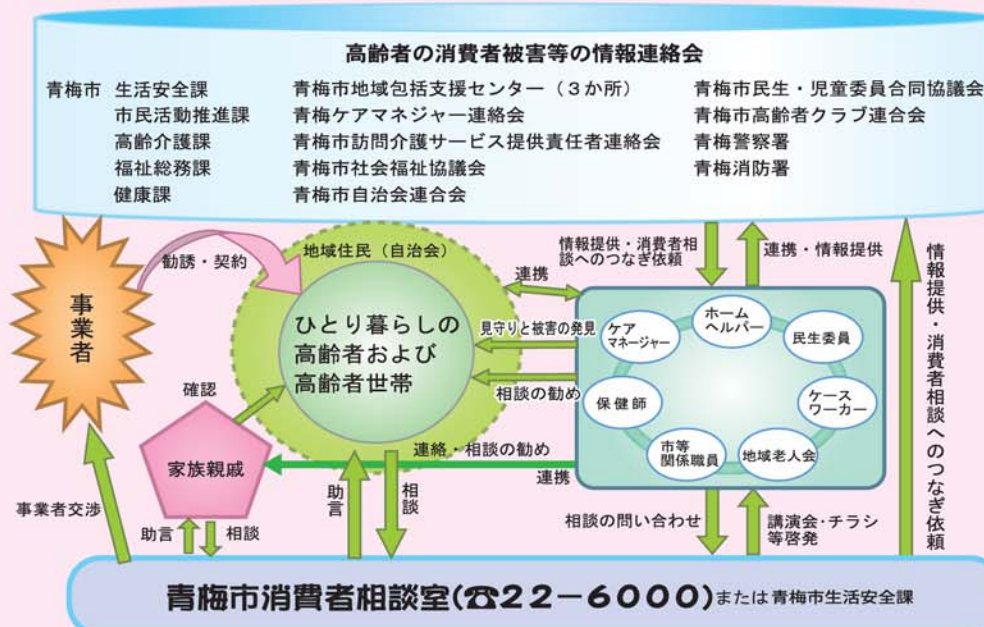
青梅警察署管内の振り込み詐欺は、11月7日現在、10件で被害総額は約2千745万円です。都内では、10月末現在で1千411件の被害が発生し、被害総額は約20億2千916万円です。

振り込み詐欺にあわないために「電話でお金はあげません」運動を広めましょう。

振り込み詐欺を見破るキーワード

誰からの電話？	内容は？	指示は？	振り込み詐欺
息子・娘・孫を名乗って	電話番号が変わった（借金・株・交通事故の示談金・損害賠償保証人など）	お金を貸して振り込んで取りに行くから	オレオレ詐欺
情報管理会社等を名乗って	アダルトサイト、出会い系サイトの料金が未払いである	未納料金を振り込んで	架空請求
貸金業者を名乗って	低金利で融資する 事前調査の保証金が必要	保証金・調査料金等を振り込んで	融資保証金詐欺
社会保険事務所、税務署・市役所などの官公庁等	還付金がある（医療費・税金・年金等）	携帯電話を持ってATMへ	還付金詐欺
警察、銀行協会、裁判所、金融庁等	あなたの口座が使われた	キャッシュカードを預かります	

青梅市の高齢者の消費者被害等防止体制（見守りネットワーク）



点検商法

屋根や床下、
浄水器を無料で
点検します！
耐震検査も無料！



例えば、こんな事で不安にさせます。

- ☆ 屋根瓦がずれて雨漏りしますよ。
このままでは腐りますよ。(屋根工事)
- ☆ 地震が来ると家が傾きますよ。
このままでは危ないですよ。(耐震工事)
- ☆ 床下にカビがすごいですよ。
換気しないと大変なことになりますよ。(床下換気扇取付工事)
- ☆ 水道水の点検といって、水道水をコップにとって、
こんな水を飲んでみると体に悪いですよ。(浄水器の取り付け)
・・・今日なら半額で工事をしますよ。・・・

消費者の不安をおあって不要な工事を即決で契約するよう勧めます。契約は納得してからしましょう。不意に訪問して点検するという業者には注意しましょう。

⇒ご注意

- ⇒無料で点検(大変なことになっていますよ。)
- ⇒耳元に響く不安な言葉
- ⇒「このままでは危ない！」
- ⇒「不安になったら思うツボ!？」



③谷折り

催眠(SF)商法

ここに集まった人は、
ラッキーです。
日用品を無料配布します。



例えばこんなことを言われます。

- ☆ 体にいいですよ。
- ☆ 早いもの勝ちです。
- ☆ これほしい人、手をあげて！
- ☆ 通常 50 万円のところ、
今日だけ半額の 25 万円！！

目的がはっきりしない場所へは、近づかない。周りの雰囲気に関わされぬ。もし欲しくなっても家族や友人に相談してから慎重に契約しましょう。→その場での消費者同士の競争意識をおあって高額な商品を買わせる手口です。

⇒ご注意

- ⇒無料のプレゼント
- ⇒耳元に響くお得な言葉
- ⇒「無料ですよ!」「タダより高いものはなかった?」
- ⇒「ほしくなったら思うツボ!？」



利殖商法

絶対もうかる。
あなただけに
特別に紹介している。



例えば、こんなうまいことを言います。

- ☆ 銀行の利息より何倍も有利ですよ。
- ☆ 未公開株で、上場間近、
これから、今買っておくと絶対上がりますよ。
- ☆ 預金のようなものです。もうかりますよ。
- ☆ 年金をただ預金しておくより、少し増やしませんか。
- ☆ ○○さんも(地域の有名人の名前を語る)
口には出さないが、だいぶもうかっていますよ。

仕組みや内容がわからない金融商品には手を出さないで！
簡単にもうかる話なんてありません。騙されなくて！！

⇒ご注意

- ⇒耳元に響く甘いさやき
- ⇒「あなただけに…!」
- ⇒「もうかると信じたら思うツボ!？」



次々販売

優しくて親切な
販売員がまた
やってきた!!



例えば、こんな事があります。

- ☆ 健康によいといわれ羊毛布団を購入しました。
- ☆ 1週間後、羽毛の掛け布団も購入しました。
- ☆ 2か月後、汗取りパッドを買わされました。
- ☆ 3か月後、体によいと浄水器も勧められました。
- ☆ その後、健康飲料も勧められました。

一度契約すると次々といろいろな商品を勧められます。不要なもののはっきり断りましょう。布団類のほかに、工事、エステ、株などがあります。契約するまで帰りません。

⇒ご注意

- ⇒いつでも話し相手です。
- ⇒耳元に響くやさしい言葉
- ⇒「とっても良いものですよ! 体によくきますよ!」
- ⇒「本当に必要なもの?」
- ⇒「気を許しすぎたら思うツボ!？」



②山折り

②山折り

架空請求

利用料金が未納?
身に覚えのない
請求が突然に届いた。



例えばこんなことが書かれています。

- ☆ 大至急当社までご連絡ください。
- ☆ すぐに振り込まないと法的措置をとります。
- ☆ 支払期限が明後日になっていて、その後は延滞料金が発生する。

まるで契約したかのような文面で請求する手口です。身に覚えのない請求メールや、不審な請求書・督促状については、払わない、相手に連絡せずに「無視」するのがよいでしょう。
※「一切無視!」

⇒ご注意

- ⇒耳元に響く怖い言葉そして疑問が(もしかして・・・?)
- ⇒「もう一度よく考えてみよう!」
- ⇒「怖くなったら思うツボ!？」



②山折

消費生活トラブル
対処法



消費者相談室に寄せられた消費者相談の事例とアドバイスや消費者被害防止の対処方法を保存版としてまとめました。

☆保存方法

点線部分を順番に ①谷折り→②山折り(2か所)→③山折りにして、電話のそばなどで保存してご活用ください。

★青梅市消費者相談室 青梅市東青梅1-11-1 青梅市役所3階

☎ 22-6000 (相談専用!!)

③山折

クーリング・オフ制度

不意打ちの訪問販売などで、必要のないものを契約してしまうことがあります。このような場合、一定の条件の下で消費者から一方的に解約できる制度があります。これを「クーリング・オフ制度」といいます。業者の告知を受けたときから一定期間は、無条件で解約できます。

クーリング・オフ一覧表

取引内容	期 間
訪問販売・電話勧誘販売	8日間
特定継続的役務取引	8日間
割賦販売・クレジット契約	8日間
マルチ商法	20日間
内職・モニター商法	20日間
現物まがい商法	14日間
海外先物取引	14日間
宅地建物取引	8日間
生命保険契約	8日間
投資顧問契約	10日間

クーリング・オフの効果

- 1 消費者が、販売業者などにあててクーリング・オフの書面を発信したときに効果が生じます
- 2 消費者がすでに支払った代金があれば、業者から返金してもらえます。
- 3 商品の引き渡しが行われているときには、販売業者の負担で商品の引き上げを請求することができます。

クーリング・オフ期間を過ぎても解約できる場合があります。一人で悩まずにご相談ください。

クーリング・オフ通知の書き方

- 1 クーリング・オフの通知は、クーリング・オフ期間の最終日までに発信すれば有効です。
- 2 ハガキに必要な事項を書き、必ず両面コピーを取って「特定記録郵便」または「簡易書留」で出します。
- 3 販売業者あてに通知します。クレジット契約をしている場合、クレジット会社にも通知します。

ハガキ表

〒119-0101 東京都青梅市東青梅1-11-1
△△クレジット御中

〒119-0102 東京都青梅市東青梅2-2-2
○△商事御中

平成○年○月○日
住所 青梅市東青梅1の11の1
氏名 青木 太郎

平成○年○月○日、貴社セルスマン○氏に勧められ○○○の購入契約をしましたが、解約いたします。
つきましては、支払い済みの○○○円を○銀行△△支店口座○○○○へ振り込んでください。
なお、商品は早急に引き取ってください。

トラブルにあわないためには、
きっぱりと断ることが重要です。
(いりません。お帰りください。電話をかけないでください。)
消費者相談室はあなたの味方です。早めの相談を!!

青梅市消費者相談室 電話 22-6000

青梅市消費者相談室のご案内
平日の午前10時から午後4時まで(土・日曜日、祝日、年末年始を除く)
ただし、毎月第2・4火曜日は午後6時まで相談を受け付けます。
また、第4火曜日は、弁護士と相談員による多重債務特別相談を実施しています。(詳しくは、相談室へ)

②山折