

香川県消費生活センターについて
～支援事業者の方へのお願い～

平成30年3月

香川県消費生活センター



県の消費生活相談窓口

相談窓口



●香川県消費生活センター	
消費生活相談	☎ (087) 833-0999 月曜日から金曜日の8時30分 ～17時（祝日、年末年始を除く）
多重債務・ヤミ金融専用	☎ (087) 834-0008 月曜日から金曜日の8時30分 ～12時、13時～17時（祝日、 年末年始を除く）
●東讃県民センター	☎ (0879) 42-1200 月曜日から金曜日の8時30分 ～12時、13時～16時（祝日、 年末年始を除く）
●小豆県民センター	☎ (0879) 62-2269 月曜日から金曜日の8時30分 ～12時、13時～17時（祝日、 年末年始を除く）
●中讃県民センター	☎ (0877) 62-9600 月曜日から金曜日の8時30分 ～12時、13時～17時（祝日、 年末年始を除く）
●西讃県民センター	☎ (0875) 25-5135 月曜日から金曜日の8時30分 ～12時、13時～17時（祝日、 年末年始を除く）



県消費生活センターの業務

I 消費者の苦情の処理等
による悪質商法等の
消費者トラブルの解決や
未然防止等

[消費生活相談]

- 専門相談員配置
 - ・消費生活(8名)
 - ・多重債務・ヤミ金融(1名)
- 弁護士・司法書士相談
- 全国消費生活情報ネットワーク(PIO-NET)

法執行部門へ
(くらし安全安心課
等)

II 消費生活に関する

- 知識の普及
- 情報の提供

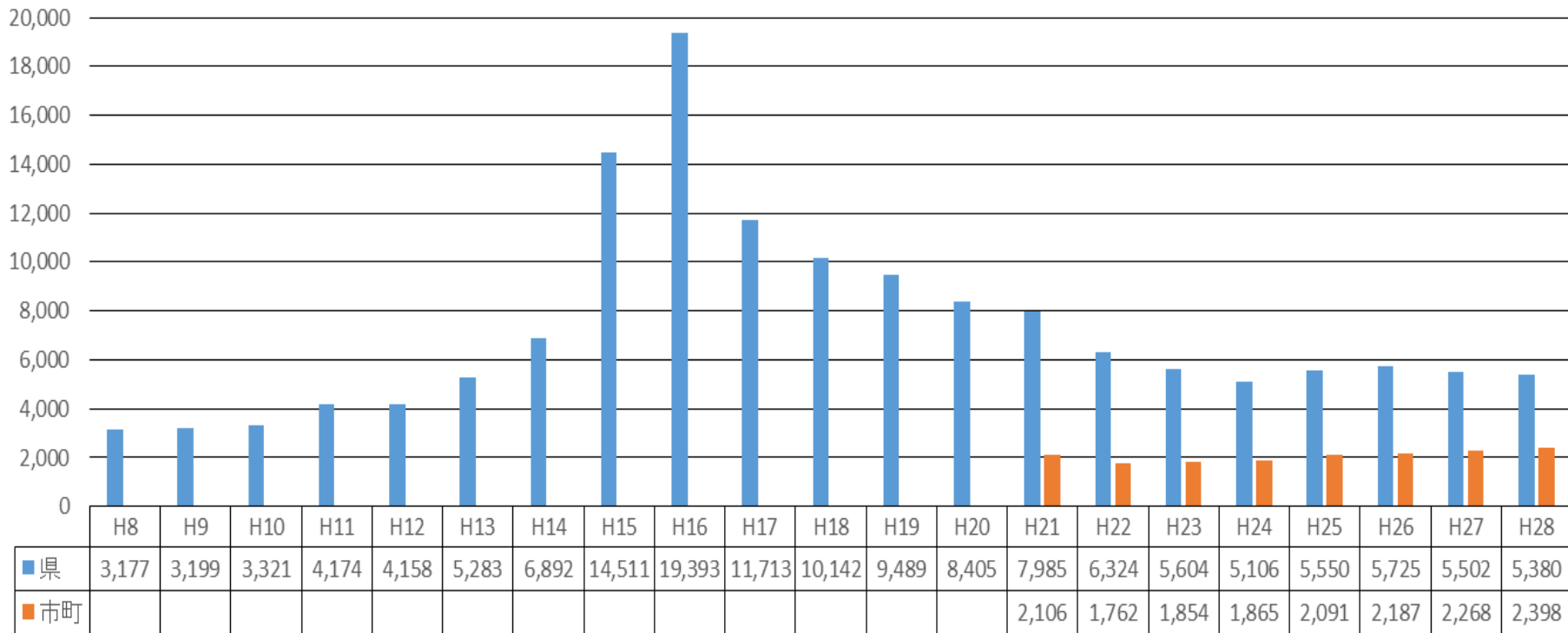
[啓発・情報提供]

- セミナー・講座の開催
- 啓発資料の作成・配布
- 各種媒体による
情報提供
〔報道、市町広報誌
県広報媒体、ホーム
ページ、メールマガジン〕

反映

消費生活相談件数の推移

県内の消費生活相談件数の推移

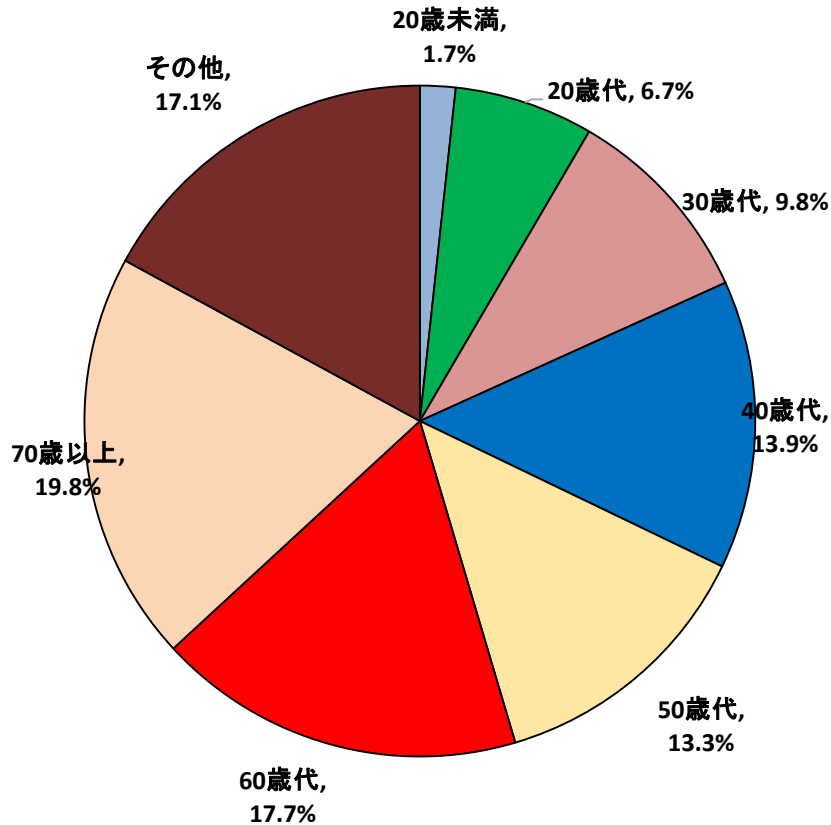


相談に係る商品・役務の契約金額 (県の相談窓口受付分 金額が明らかなもののみ)

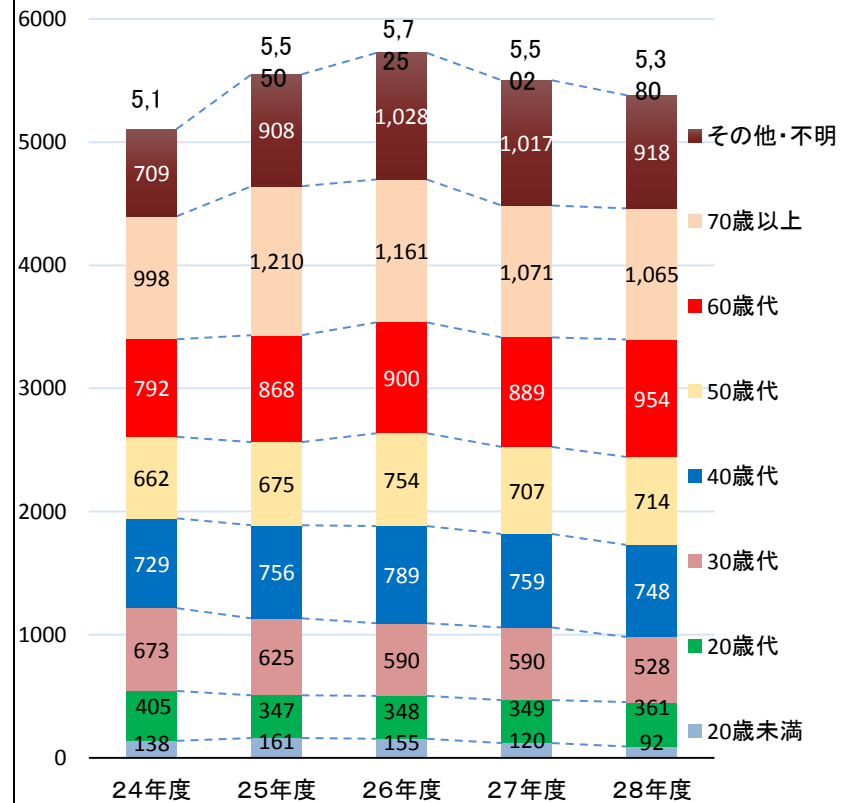
(単位:件、円)

区 分	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	前年比 %
件 数	2,347	2,495	2,343	2,383	2,451	102.9
金 額	3,436,064,599	2,828,630,365	2,851,281,505	2,243,257,523	2,112,098,083	94.2
金 額 (1件あたり)	1,464,024	1,133,720	1,216,936	941,359	861,729	91.5

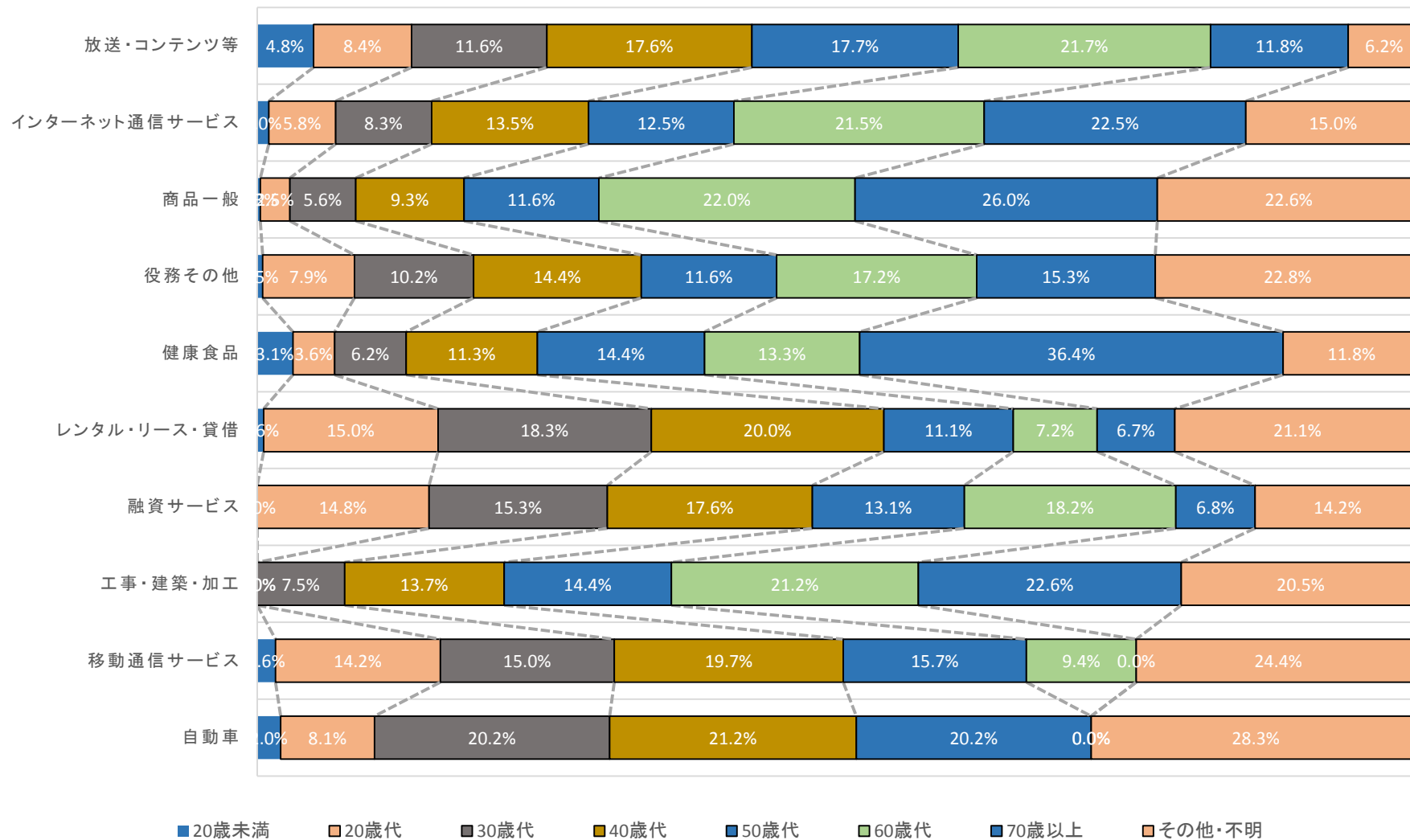
年代別契約当事者別相談件数（県の相談窓口受付分）



年代別相談件数の推移



商品・役務別件数(上位10位)・契約者年代別件数割合 (平成28年度 県の相談窓口受付分)



販売購入形態別・契約者年代別件数割合 (平成28年度 県の相談窓口受付分)



啓発事業 ①

次の目的で各種講座の開催等により消費者啓発に努める。

- 消費者自身が合理的な意思決定を行い、被害を認識し、危害を回避したり、被害に遭った場合に適切に対処することができる能力を有する「自立した消費者」を育成すること
- 消費者の社会的役割を認識し、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画することの重要性を理解し、関心を深めること

年度	24	25	26	27	28
講座回数	263	248	269	251	237
利用者数	11,801	11,309	10,768	10,973	9,890

啓発事業 ② 生活設計情報教室「お年寄りのための消費者教室」

日ごろ情報の不足しがちな高齢者の消費者トラブルの未然防止及び拡大防止を図るとともに、商品やサービスについての知識や判断能力などを身につけてもらうため、高齢者などを対象に、市町等の協力のもと、県内各地域で開催する。

年度	24	25	26	27	28
回数	79	73	91	76	109
利用者数	3,675	3,565	3,838	3,534	4,691

悪質業者は高齢者や障害者を狙っています

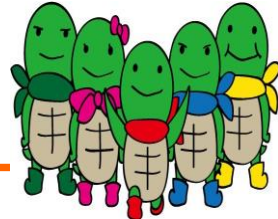
No. 19
2017. 8

～トラブルから守れるのは 身近なあなたの気付きです～

よくある相談

～「裁判をする」と届いたはがき～

公的機関のようなところから「総合消費料金に関する訴訟最終告知」というはがきが届いた。心当たりはないが「訴訟を開始」「連絡ない場合、差し押さえ」「取り下げ最終期日 平成〇年〇月〇日」などと書かれていたので、あわててはがきに書かれていた連絡先に電話をすると「未払金がある」「弁護士を紹介するので、すぐに別のところに電話をかけ直すように」といわれた。



消費者を守るカメランジャー

公的機関を思わせる名称を名乗って送り付けられる架空請求はがきが増えています。詐欺業者は過去に利用した事業者への未払いがあると思わせ、それに関して「訴訟する」「差し押さえる」などと不安をあおり、連絡を取らせて詳細な個人情報を聞き出し、最終的にはコンビニで大手通販会社のプリペイドカードの購入を指示するなど、支払いを要求してきます。少額であっても一度支払うと、解決するどころか、請求はエスカレートしていきます。また、被害回復も極めて困難です。利用した覚えのない請求は、怖くても、絶対に支払ってはいけません。

～皆さまの気付きが必要です～

高齢者・障害者の消費者トラブルには、「だまされたことに気付きにくい」うえに「被害にあっても誰にも相談しない」という特長があり、解決できないばかりか二次被害にあうケースがあります。

皆さまが、訪問者で見つけたトラブルの兆候は、他の人では発見しづらい貴重な情報です。ご本人の気持ちを尊重しながらも、問題の解決や二次被害を防ぐためには行政の専門相談機関につなぐことが大切です。ぜひ、消費生活相談窓口への相談を勧めてください。

トラブル発見のポイントとアドバイス

電話や郵便配達の声に怯えたり、落ち着かない。支払いを急いでいる。用途がはっきりしないプリペイドカードの購入を依頼された。…訪問宅でこんな出来事はありませんか。

○ 詐欺業者は不特定多数に対して架空の請求を送っていますので、利用した覚えのない請求に連絡や支払いをする必要はありません。

・ はがきが送られてきた段階では、住所、氏名の情報が知られていませんが、連絡してしまうと新たな個人情報知られてしまうことになります。文面に債権者の社名や所在地、具体的な請求内容、請求金額などの記載がないものは、架空請求の可能性が高いので、そのような請求は無視してよいことをアドバイスしてください。

・ すでに連絡を取ってしまっても、それ以降は電話などがあってもすべて無視するようお伝えください。

・ 金銭的な被害がでている場合は、ご本人が一番つらい思いをしていると思いますが、さらなる被害を増やさないためにも、すぐに詐欺業者と連絡を絶ち、一刻も早く警察に届けるようお勧めしてください。

○ 本当の請求かどうか判断できない時は、警察や消費生活センターへの相談をお勧めしてください。

○ 最近は、メールなどで届くものも含め、架空請求が非常に多くなっています。誰でも怪しい請求が届く可能性があります。以上のような注意点を、日頃から話題にしてみましょう。



消費生活相談窓口



香川県消費生活センター	東讃県民センター	0879-42-1200
相談専門	小豆県民センター	0879-62-2269
ヤミ金融専用	中讃県民センター	0877-62-9600
香川県警察相談専用電話	西讃県民センター	0875-25-5135
又は	高松市消費生活センター	087-839-2066

悪質業者は高齢者や障害者を狙っています

～トラブルから守れるのは
身近なあなたの気付きです～

No. 20
2017. 10



消費者を守るカメレンジャー

よくある相談

～ 訪問購入（買取り）のトラブル ～

- ① 「不用品を買取ります。」という電話があり、業者に来てもらった。途中で強引に「貴金属を見せてほしい。」と言われたので仕方なく見せたところ、貴金属だけを安く買い取られた。
- ② 高齢の親の様子がおかしかったので、どうしたのか聞いたところ「家に電話をかけてきた業者に置物などを売ったが、記念の品で後悔している。」とのことだったが、契約書などの書面は一切渡されていなかった。相手の連絡先も分からない。

訪問購入では、業者は勧誘前に何を買取りたいのかを正確に伝え、契約した場合はその内容を書いた書面を必ず交付しなければなりません。

また、突然訪問しての勧誘、消費者が事前に承諾した物品以外の物品の勧誘などは禁止されています。その場で強引に判断を迫ってきても、きっぱりと断る勇気を持ちましょう。

商品を渡した後でもクーリング・オフが可能（一部の物品、取引内容を除きます。）なので、できるだけ早く相談しましょう。

香川県消費生活センター



裏面に

- ・ トラブル発見のポイントとアドバイス
 - ・ 消費生活相談窓口
- を掲載しています。

トラブル発見のポイントとアドバイス

いつも身に付けて、大切にしていたアクセサリをしていない。飾っていた置物が見当たらない。何だか落ち込んでいるようだ。

…訪問宅でこんな出来事はありませんか。

○買取りの契約をした後、商品を渡してしまったことを後悔していても、「売ってしまった自分が悪い」「周りに責められるかも」などと悩んで、誰にも相談できない方もいます。

普段と違う様子が見られたら、契約時の様子をゆっくりと確認してください。

○最近では、「家にある不用品を売って少額でも収入になれば」と思って買取りを依頼する人も増えています。しかし、実際には言葉巧みに、ときには脅したり急かしたりしながら、貴金属だけを安く、強引に買い取っていかうとする悪質な業者もいます。

一人では断りにくいので、高齢者や障害者が一人に対応することのないよう、業者に訪問してもらう時には誰かに付き添ってもらうようにお勧めしてください。

○訪問購入は、クーリング・オフで商品を取り戻すことができる場合があります。よく覚えていない、契約書面が見つからない場合などでも、諦めずに相談するようにお勧めしてください。

クーリング・オフできる期間は限られていますので、できるだけ早く相談することが重要です。

～皆さまの気付きが必要です～

高齢者・障害者の消費者トラブルには、「だまされたことに気付きにくい」うえに「被害にあっても誰にも相談しない」という特長があり、解決できないばかりか二次被害にあうケースがあります。

皆さまが、訪問宅で見つけたトラブルの兆候は、他の人では発見しづらい貴重な情報です。ご本人の気持ちを尊重しながらも、問題の解決や二次被害を防ぐためには行政の専門相談機関につなぐことが大切です。ぜひ、消費生活相談窓口への相談を勧めてください。

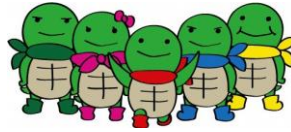


消費生活相談窓口



香川県消費生活センター	東讃県民センター	0879-42-1200
相談専門 087-833-0999	小豆県民センター	0879-62-2269
ヤミ金融専用 087-834-0008	中讃県民センター	0877-62-9600
香川県警察相談専用電話 #9110	西讃県民センター	0875-25-5135
又は 087-831-0110	高松市消費生活センター	087-839-206

悪質業者は高齢者や 障害者を狙っています



消費者を守るカメレンジャー

～トラブルから守れるのは身近なあなたの気付きです～

よくある相談

～点検商法によるトラブル～

突然「無料で点検します」と訪問した業者に、「屋根瓦がずれている」「このままでは危ない」などと言われて不安になり、言われるがままに次々と工事の契約をしてしまった。契約を解除したい。

「無料で点検します」「安く作業や点検をします」などと言って訪問しますが、それだけでは終わりません。点検後、消費者の不安をあおり、工事などの契約を結ばせる手口です。

「今すぐの契約なら安くできる」「特別に値引きする」などと言って、その場で修理・リフォーム工事などの高額な契約をさせようとします。

業者は第三者に相談したり、冷静に考える時間を与えませんが、その場で契約せずに家族や周囲の人に相談しましょう。必要なければ、きっぱりと断ることも大切です。

香川県消費生活センター



裏面に

・ **トラブル発見のポイントとアドバイス**
・ **消費生活相談窓口**
を掲載しています。

トラブル発見のポイントとアドバイス

見慣れない人物がひんぱんに出入りしている。突然、家の周りに足場が組まれた。屋根や床下など、次々と修理をしている。お金に困っている様子が見られる。

…訪問宅でこんな出来事はありませんか。

- 悪質業者は、突然一人暮らしの高齢者宅などを訪問し、親切を装って点検した後、屋根や床下が大変なことになっているなどと不安にさせ、不必要で高額なリフォーム契約などを結ばせます。
 - ・ どのような状況で工事を依頼したかを、ゆっくり確認してみてください。
 - ・ 本当に必要な工事なのか、支払いはできるのか、信頼できる業者なのかなど、ご本人の意思を尊重しながら再考を勧めることも大切です。
- 点検や工事は内容が専門的で、素人では本当に必要な工事か、妥当な金額かの判断はできません。まだ契約をしていない場合は、他の数社から見積りをもらって、じっくり検討することをお勧めしてください。
- 契約したけれど、信用がおけなく不安になった。請求された代金が高額で支払いに困る。できれば契約を解除したい。そのような場合、たとえ工事が終わっていても、契約書を受け取ってから8日間以内であればクーリング・オフができます。8日間を過ぎていても契約を解除できる場合もあるので、諦めずに相談するようにお勧めしてください。

～皆さまの気付きが必要です～

高齢者・障害者の消費者トラブルには、「だまされたことに気付きにくい」うえに「被害にあっても誰にも相談しない」という特長があり、解決できないばかりか二次被害にあうケースがあります。皆さまが、訪問宅で見つけたトラブルの兆候は、他の人では発見しづらい貴重な情報です。ご本人の気持ちを尊重しながらも、問題の解決や二次被害を防ぐためには行政の専門相談機関につなぐことが大切です。ぜひ、消費生活相談窓口への相談を勧めてください。



消費生活相談窓口



香川県消費生活センター	東讃県民センター	0879-42-1200
相談専門 087-833-0999	小豆県民センター	0879-62-2269
ヤミ金融専用 087-834-0008	中讃県民センター	0877-62-9600
香川県警察相談専用電話 #9110	西讃県民センター	0875-25-5135
又は 087-831-0110	高松市消費生活センター	087-839-2066

悪質業者は高齢者や 障害者を狙っています

No. 22
2018. 2



消費者を守るカメレンジャー

～トラブルから守れるのは身近なあなたの気付きです～

よくある相談

～送り付け商法によるトラブル～

- ① 「注文があった健康食品を明日発送する」という電話がかかってきた。心当たりがないので送らないでほしいと断ったが、「キャンセルはできない」「また電話する」などと言われ、不安だ。
- ② 注文した覚えのない商品が届いた。どうしたらよいか。

注文した記憶がないのに「注文のあった商品を送る」と電話がかかってきた場合や電話で勧誘された場合は、申し込んだ覚えがなく、購入するつもりがなければきっぱりと断ってください。

断ったのに商品が送られてきたり、申し込んでないのに一方的に商品を送り付けられた場合は、宅配業者に「受取り拒否」することを伝えましょう。商品代金を支払ってはいけません。自分だけで判断できないときは家族などに相談しましょう。家族が注文したか不明な場合は、家族に確認してから受け取るなど、落ち着いて対応してください。

不安なとき、困ったときはすぐに消費生活センターにご相談ください。

香川県消費生活センター



裏面に

- ・ **トラブル発見のポイントとアドバイス**
- ・ **消費生活相談窓口**

を掲載しています。

トラブル発見のポイントとアドバイス

電話の対応に困っていたり、おびえたりしている。
宅配便が届いたと思われる、見慣れない箱や商品がある。
お金に困っている様子が見られる。

…訪問宅でこんな出来事はありませんか。

- 送り付け商法では、事業者は高齢者・障害者の判断力不足に乗じて強引に商品を送り付け、お金を支払わせようとします。電話勧誘時に、執拗に購入を迫ったり、脅したり、暴言を吐くなどの悪質なケースもあります。
事業者とどのようなやり取りがあったかをゆっくり確認してみましょう。
- 申し込んでいないのに一方的に商品を送り付けられた場合、受取り義務や代金の支払い義務はありません。
また、電話で勧誘され、断り切れずに承諾してしまった場合は、8日以内であればクーリング・オフができます。
- 強引で脅迫的な電話や一方的な送り付けで、本人は不安になっていると思われます。支払ってしまった場合はもちろん、商品を受け取ってしまったなど、支払い前で金銭的な被害がない場合でも、できるだけ早く消費生活センターに相談するようにお勧めください。クーリング・オフの方法やその後の対処法などをアドバイスできます。

～皆さまの気付きが必要です～

高齢者・障害者の消費者トラブルには、「だまされたことに気付きにくい」うえに「被害にあっても誰にも相談しない」という特長があり、解決できないばかりか二次被害にあうケースがあります。

皆さまが、訪問宅で見つけたトラブルの兆候は、他の人では発見しづらい貴重な情報です。ご本人の気持ちを尊重しながらも、問題の解決や二次被害を防ぐためには行政の専門相談機関につなぐことが大切です。ぜひ、消費生活相談窓口への相談を勧めてください。



消費生活相談窓口



香川県消費生活センター	東讃県民センター	0879-42-1200
相談専門 087-833-0999	小豆県民センター	0879-62-2269
ヤミ金融専用 087-834-0008	中讃県民センター	0877-62-9600
香川県警察相談専用電話 #9110	西讃県民センター	0875-25-5135
又は 087-831-0110	高松市消費生活センター	087-839-2066