



にし お し 西尾市

しょう ひ せい かつ 消費生活センター

り よう ご利用ガイド



しょう ひ かん こま そう だん
消費に関するお困りごと、ご相談ください

けいやく かん しゃっきんへんさい かん など
(契約に関すること、借金返済に関すること等)

にほんご そう だん こんなん ぼ あい にほんご はな ひと いっしょ そう だん
日本語による相談が困難な場合は、日本語の話せる人と一緒にご相談ください。

けいやく くちやくそく せいりつ むす けいやく まも
契約は口約束でも成立します。そして結んだ契約は守らなくてははいけません。
こうがくけいやく むす と き はん だん か ぞく しょう ひ せい かつ
高額契約を結ぶ時はひとりで判断せず、ご家族もしくは消費生活センターに
ご相談ください。

しょう ひ せい かつ しょう ひん あんぜん ひんしつ けいやく など じしゅこうしょう
消費生活センターでは、商品やサービスの安全、品質、契約等について、自主交渉
のための助言又はあっせん、たきかんしょうかい おこな
のたための助言又はあっせん、他機関紹介を行います。

か じ ぎょうしゃ こうしょう ぎょうせい し どう
あなたの代わりに事業者と交渉したり、行政指導をすることはできません。

じ ぎょうしゃ しんようせい はん だん
事業者の信用性については判断できません。



消費者トラブルにあったときは、 すぐにご相談ください



不安に感じたとき、思いがけないことに巻き込まれてしまったとき。
ひとりで悩まず、消費生活センターにご相談ください。

⚠️ こんなことはありませんか？

訪問販売 ※2

知らない人が来た

- 電気やインターネット回線の契約を1つにまとめると安くなると、
契約変更を勧められた。
- 新聞やサプリメントを新たに契約しないかと勧められた。



点検商法 ※3

知らない業者が来た

- 家の外壁や屋根の無料点検を勧められた。
- 火災保険を使って家の修繕をしないかと勧められた。



訪問購入 ※4

知らない業者から電話が掛かってきた

- 「不要な服や靴を買い取る」というので会ったら、
貴金属を売れと強く迫られた。



送り付け商法 ※5

知らない荷物が届いた

- 注文していない商品が家に届いた。
請求書が入っていたが、注文していないので払いたくない。



投資詐欺 ※6

儲かると誘われた

- 絶対に儲かるから投資しないかと誘われた。
- 元本を保証するから投資しないかと勧められた。
- 取引に便利なツールやサイトがある、とセミナー参加を促された。



マルチ商法 ※7

SNSで友達申請が届いた

- 簡単に儲かる話があるので、一緒にやりましょうと誘われた。
- 知人を会員登録させると、あなたにお金が入る、と告げられた。



契約解除・解約 ※8

賃貸アパートを退去する

- 長年住んだアパートの、退去費用が高すぎる。



製品事故 ※9

車が壊れた

- 1か月前に買った自動車のブレーキが効かずケガをした。



多重債務 ※10

借金の返済ができない

- 生活費の足りない部分を消費者金融の借入とクレジットカードで支払ってきたが、借入額が増えて支払えない。



消費者被害の予防についても ご相談ください



消費生活センターでは消費の知識や、情報の発信をしています。

正しい知識を身につけて消費者被害を防ぎましょう。

通信販売に注意する



- 通信販売はクーリング・オフできません。購入前に販売条件を必ず確認してください。
- 市場価格に比べて極端に安い商品の購入は避けましょう。(偽物が届く、商品が届かないなどの危険性があります)
- 「お試し」「激安」をうたう通信販売は、定期購入(複数回)が条件になっているケースがほとんどで、自分の都合では解約できません。
- 個人名義の銀行口座への振込は慎重にしましょう。

ワンクリック詐欺・架空請求詐欺に注意する



- インターネット画面上に突然、「登録完了」などと表示し、高額な登録料金、退会手数料等を請求するのがワンクリック詐欺の手口です。
- 公的機関やプラットフォーム企業、宅配業者、決済業者等の名前で「料金の未納がある」と偽のEメールやSMSを送信し、高額な架空料金を請求するのが、架空請求詐欺です。
- 対処法は⇒関わらない・無視する・払わない。

不要な訪問販売・電話勧誘はハッキリ断る



- 訪問販売や電話勧誘業者の話を、最後まで聞く必要はありません。
 - 電話勧誘の場合は、「要りません」と告げて電話を切ってください。
 - 訪問販売の場合は、「要りません、帰ってください」と告げてください。
- 訪問業者が帰らない時は警察署に通報してください。
西尾警察署(☎0563-57-0110)

その場で契約しない。お金を渡さない

- 一度支払ってしまったお金を取り返すのは非常に困難です。
ひとりで判断せず、日本語が話せる人と一緒に消費生活センターにご相談ください。



携帯電話・銀行口座を第三者に貸さない

- 携帯電話や銀行口座を第三者に貸すこと(名義貸し)は違法行為です。
- 犯罪に使われる可能性があります。絶対に貸さないでください。



現金を郵送しない

- 現金を普通郵便(レターパック等含む)で郵送することは違法行為です。
- 信用できない相手です。絶対に送らないでください。
- 品名を、「書籍」と偽るなど、虚偽の記載を求めるのも詐欺の手口です。



製品を正しく使う

- 製品は説明書をよく読み、正しく使ってください。
- 定期的に点検、清掃を行ってください。
- 不具合が起きた際は、写真をとっておきましょう。



CHECK!

損害賠償請求の相談は弁護士へ

消費生活センターでは損害賠償請求についてのご相談は受けることができません。
弁護士にご相談ください。センターでは愛知県弁護士会をご紹介します。

愛知県弁護士会(西三河支部会館内) ☎0564-54-9449

CHECK!

消費に関する個人間のトラブルには介入できません。

ネットオークションやフリーマーケットでの取引。

- 個人間での売買契約(個人的に車を売る、家を貸す、権利を譲る)
- 個人間のお金の貸し借り、慰謝料請求(契約書の有無に関わらない)など

個人間の
トラブルの
場合は…

愛知県国際交流協会／あいち多文化共生センター(☎052-961-7902)
法テラス／多言語情報提供サービス(☎0570-078377)

CHECK!

クーリング・オフ制度をご存知ですか？

クーリング・オフ制度とは、決まった期日内であれば「無条件」で契約解除することができる消費者のための制度です。

クーリング・オフ期間は契約方法・種類によって8日間と20日間があります。

8日

訪問販売／電話勧誘販売／
特定継続的役務提供／訪問購入

20日

連鎖販売取引／
業務提供誘引販売取引

通信販売には、クーリング・オフに関する規定はありませんが、事業者が「返品特約」を設けている場合があります。事業者のホームページを確認してください。

契約解除通知書 契約年月日 令和〇〇年〇月〇日 書面受領日 令和〇〇年〇月〇日 商品名 〇〇〇〇 契約金額 〇〇〇〇円 販売会社名 〇〇〇株式会社 担当者 〇〇〇氏 上記日付の契約は解除します。 なお、速やかに支払済の〇〇円を返金し、 商品を引き取ってください。 令和〇〇年〇月〇日 住所 氏名	郵便はがき 〇〇〇〇-〇〇〇〇 〇〇市〇〇町〇〇番地 〇〇株式会社 代表者 様
---	--



訪日観光客消費者ホットラインのご案内

「訪日観光客消費者ホットライン」は、日本を訪れた外国人観光客が、日本滞在中に消費者トラブルにあった場合の電話相談窓口です。販売店や飲食店、交通機関、宿泊施設などで、トラブルにあったら、まずは電話でご相談ください。

訪日観光客消費者ホットライン

03-5449-0906

 ようごしゅう
用語集

※1 消費者被害 (消費者トラブル)

購入した商品やサービスの使用により発生した事故等で、消費者の生命・身体・財産に受ける被害のこと。

※2 訪問販売

業者が一方的に消費者の自宅に訪問して、商品の販売やサービスの提供を勧める販売方法のこと。

※3 点検商法

点検と称して業者が一方的に消費者の自宅に訪問し、屋根、外壁塗装、床下シロアリ、消火器等を調べ、必要のない修理、部品・製品の交換、または害虫駆除等を行って高額な費用を請求する販売方法のこと。

※4 訪問購入

業者が消費者の自宅等へ訪問して商品を購入する取引で、貴金属等の高額商品を強引に低価格で買い取っていくこと。

※5 送り付け商法 (ネガティブオプション)

商品を注文していないのに、一方的に商品を送りつけ、代金を請求する販売方法のこと。

※6 投資詐欺

外国為替証拠金取引(FX取引)やバイナリーオプション取引等で、「元本保証」、「必ず儲かる」、「あなたただけにご紹介」、等と言葉巧みに投資への勧誘を行うが、投資しても実際には儲かることはなく元金の大半が戻らず、勧誘した業者に連絡も取れなくなる詐欺のこと。

※7 マルチ商法 (連鎖販売取引)

化粧品や健康食品等の販売組織の会員が新規会員を誘い組織に加入させ、更にその会員が別の新規会員を組織に加入させることを次々行うことにより販売組織をピラミッド式に拡大していく商法のこと。

※8 契約解除・解約

契約締結時にさかのぼって契約を解消することを契約解除といい、アパートの賃貸借契約のように継続的な契約の場合には、契約の効果は将来に向かってのみ解消することを解約という。

※9 製品事故

製造物の欠陥が原因により発生した事故で、消費者の生命または身体に対する危害が発生した事故のこと。

※10 多重債務

消費者金融やクレジットカード会社等、複数の貸金業者から借金をして、その借金の返済が困難になっている状態のこと。

※11 通信販売

業者が新聞、雑誌、テレビ、ラジオ、インターネット等で商品を宣伝広告し、郵便、電話、インターネット等の通信手段により消費者からの注文を受ける販売方法のこと。

※12 ワンクリック詐欺

インターネットのアダルトサイトや電子メールに記載されたURLを一度クリックしただけで、一方的に、サービスへの入会などの契約成立を宣言され、高額な料金の支払いを求められる詐欺のこと。

※13 架空請求詐欺

身に覚えがないのに業者から料金未納の督促状が届いたり、ハガキやメール等で料金を支払えと請求されたりする詐欺のこと。

※14 電話勧誘販売

業者やコールセンターなどの代行業者が、消費者に電話をかけ、あるいは消費者に電話をかけさせ、商品の紹介や勧誘を行うことにより契約を締結することを目的とした販売方法のこと。



消費生活センターご利用時の注意点

1 契約者本人がご相談ください。

契約者本人の意向を確認の上で相談を進めさせていただきます。

2 資料等をお持ちください。

相談の際は、契約書・相談内容の分かる資料等をお持ちください。

3 法律について。

外国企業との契約は、企業の準拠法に従うことになり、日本の法律では対応できません。

4 書類等は返却しません。

一旦資料としてご提供いただいた書類(コピー等)は原則返却しません。

5 個人情報をお聞きすることがあります。

相談時、個人情報等をお聞きすることがあります。ご承知ください。

6 事前予約にご協力ください。

直接窓口にお越しいただいた場合、混雑状況によってお待ちいただく場合があります。

また、事前に資料を準備しますので、ご予約いただくと相談がスムーズです。

【お問い合わせ先】

西尾市消費生活センター

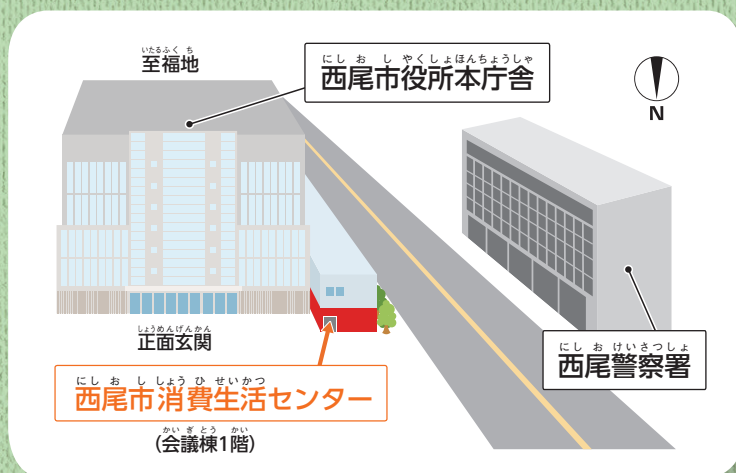
西尾市寄住町下田22番地(市役所会議棟1階)

TEL: 0563-65-2161

FAX: 0563-53-1753

相談時間 9:00~16:00(予約優先)

日本語による相談対応になります



西尾市ホームページ

「消費生活相談・多重債務相談」をご覧ください



西尾市消費生活センター
Instagram

