

金沢市近江町消費生活センターからのお知らせ

1. どんなことが相談できるの？

金沢市近江町消費生活センターでは、消費者と事業者間のトラブルに関する相談を受け付けています。また、専門家による相談も受け付けております。くわしくは下記のとおりです。

相談名	相談内容	相談日・時間
消費生活相談	悪質商法や架空請求など、消費者の疑問や困り事に関する相談	月～金曜日 及び 第3日曜日 9:00～17:00
多重債務相談 要予約	弁護士、司法書士による 多重債務相談	弁護士による相談 第1・第3月曜日 10:00～12:00 司法書士による相談 第2・第4木曜日 13:00～16:00

※毎月第2・第4水曜日 13:00～17:00に民間支援団体による多重債務・生活なんでも相談を実施しています。
※毎月第3火曜日 13:30～16:30に民間支援団体による多重債務・生活再建相談会を実施しています。

専門相談につきましては、事前に近江町消費生活センターへご相談ください。
土日（第3日曜日を除く）、祝日、年末年始はお休みです。

2. 出前講座を受けてみませんか？

金沢市では、悪質商法等の被害防止及びより賢い消費者になることを目的とした消費者出前講座を実施しています。講師として、消費生活センター相談員や消費者団体、ファイナンシャルプランナー、弁護士、司法書士などの専門家を無料で派遣します。

消費者出前講座	消費生活と法律	暮らしに身近なお金や経済の情報
人気のテーマ - 高齢者を詐欺被害から守る* - 消費者トラブルを防ぐには - よくわかる食品安全の基礎知識 - ネット通販の注意点 - エシカル消費って？ ※印の講座はご希望により、寸劇、警察職員の講演の追加も可能です。	人気のテーマ - 消費トラブルを防ぐ契約の知識 - 消費トラブル対処の法律知識	人気のテーマ - ライフプランと資産運用 - かしこい遺産分割の方法 - ワクワク人生100年時代を迎えるために - やさしく学ぼう！働き方改革 など - 介護とお金 - 終活と相続

.....このほかにも、さまざまなテーマをご用意しています。お気軽にご相談ください。

申込方法 開催1ヶ月程度前までに所定の申請書(ホームページからダウンロードできます)に必要事項を記入のうえ、ダイバーシティ人権政策課まで郵送もしくはFAX (076-260-1178) にてお送りください。
※新型コロナウイルスの感染拡大状況により、講師の派遣を中止する場合があります。

消費生活についてのご相談やお問い合わせは

金沢市近江町消費生活センター

〒920-0907 金沢市青草町88番地 近江町いちば館5階

TEL.076-232-0070 FAX.076-260-6730

【受付時間】9:00～17:00 月曜日～金曜日・第3日曜日
※土曜、第3を除く日曜、祝日、年末年始(12/29～1/3)は休業します。

「いいなっと金沢」消費生活情報ページ
<https://www4.city.kanazawa.lg.jp/22075/syouthpage/>

この冊子に関するお問い合わせは

金沢市ダイバーシティ人権政策課 (消費生活担当) TEL.076-220-2095 FAX.076-260-1178
E-mail:jinken@city.kanazawa.lg.jp

この冊子は石川県金融広報委員会の助成により作成されました。

金沢市 消費生活だより

編集・発行／金沢市近江町消費生活センター・金沢市ダイバーシティ人権政策課
編集協力／適格消費者団体 NPO法人 消費者支援ネットワークいしかわ

昨年度はコロナ禍の影響でこんな消費者トラブルが増えました



通信販売トラブル

スマホでお試し価格の健康食品を見て注文したら定期購入だった。キャンセルしようとしたら5回分の金額を請求された。

ネット通販で購入したTシャツが画面で見た色合いと違うので、クーリングオフしたい。



昨年度 急増した相談



解決のヒントは
次のページ

金沢市近江町消費生活センター

相談専用
電話

076-232-0070 または **188(いやや!)**
(月曜日～金曜日・第3日曜日 9時～17時)

イヤヤンです
よろしく!

消費者庁
消費者ホットライン188
イメージキャラクター「イヤヤン」

188

通信販売 気をつけるポイント

1

通信販売には**クーリングオフ※**はありません。解約や返品に応じない業者もあるので、しっかり確認しましょう。

2

無料や格安お試しのウラに**定期購入が条件になっていませんか？**購入する前に、いま一度チェックしましょう。

3

商品の不備、商品が届かないなど問題が生じたときのために、販売サイトの**画面を保存**(スクリーンショットなど)しておきましょう。

※クーリングオフとは…電話勧誘など不意打ちで契約させられた場合に、一定期間内であれば無条件で契約解除できる制度です。

トラブルにあってしまったら



**全国共通消費者
ホットライン
☎188(いやや!)
に電話**

金沢市消費生活センターなどの
相談窓口につながります。

被害拡大防止の ために情報提供を

適格消費者団体※
消費者支援ネットワークいしかわ
(☎076-254-6733) に
情報提供しましょう。

※適格消費者団体とは…内閣総理大臣から認定され、消費者の被害を未然防止・拡大防止するため、事業者の不当な行為に対して差止請求することができる法人団体です。

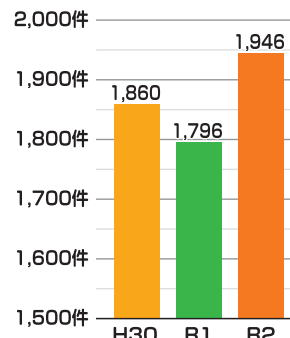
令和2年度 近江町消費生活センターに寄せられた相談の傾向

令和2年度の相談件数は2,205件。うち、苦情相談は1,946件でした。特徴的な相談としては、送り主不明で種子のようなものが送られたり、注文していないマスクが送られてきたといった事例が発生しています。また、コロナ禍でネット注文が増えるなか、健康食品などを1回限りのつもりで購入したが、定期継続購入が条件であり、解約できないといった相談が急増しています。

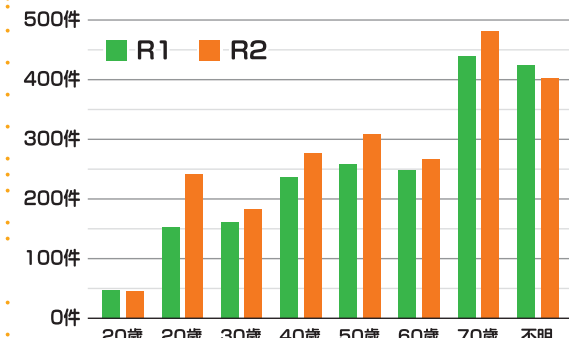
苦情相談 順位

- 1位 商品一般(公的機関を装ったはがき、商品・サービスの架空請求など) 291件
- 2位 ワンクリック請求、有料サイト利用料金の不当請求など 218件
- 3位 健康食品の通信販売など 144件
- 4位 アパート敷金精算、現状回復など 98件
- 5位 化粧品の通信販売など 81件

苦情相談件数



苦情相談の年代別件数



二セ電話詐欺にも気をつけて!

言葉巧みにキャッシュカードを盗む被害が増えています

昨年県内で認知されたキャッシュカード詐欺の被害は前年の7倍。被害額は3億円を超えました。
(石川県警 令和2年12月末現在)



**警察を
名乗る手口**

詐欺グループの捜査中に、あなたのキャッシュカードが不正に使われていたことがわかりました。保護申請手続きをするには、カードの確認が必要です。



**大手百貨店を
名乗る手口**

あなたのクレジットカードを利用して商品を購入しようとした人がいます。新しいカードに作り替えた方が安心です。



**金融機関や
銀行協会を
名乗る手口**

カードが偽造されたおそれがあります。このままでは預金が使われてしまいます。カードの変更をお勧めいたします。

などと言って不安にさせ、言葉巧みに封筒にキャッシュカードと暗証番号のメモを入れるよう指示し、隙をみて二セの封筒とすり替えて盗み、口座から現金を引き出します。



警察官や銀行協会などの職員が暗証番号を聞いたり、キャッシュカードを封筒に入れさせることは**絶対にありません!**

防止するには…

- ① 一人では留守番電話機能に設定しておきましょう
- ② 通話録音装置の貸し出しを利用しましょう
- ③ おかしいと思ったら家族や188に相談しましょう

こちらも効果あり

キャッシュカードの引き出し限度額を少なめに設定しておくと、それ以上は引き出すことができません。

効果できめん! 無償で通話録音装置を貸し出しています

貸し出しの 対象者となる方

金沢市内在住の高齢者(65歳以上)で
下記いずれかに該当する方

- 一人暮らしの方・高齢者のみの世帯の方
- 日中に高齢者のみとなる世帯の方

貸出期間 半年間(最長1年間まで延長可)

申込先 金沢市ダイバーシティ人権政策課(☎076-220-2095)

