



# 特集 市民相談 こんな相談窓口があります

● 問合せ先 情報広報課市民サービス係 (☎23 2 1 3 3)



あなたは、日常生活の中で『おかしいな』、『困ったな』と思ったことはありませんか。

市にはいろいろな相談窓口がありますので、これから紹介していきますね。



だまされないちゃん

佐賀県くらしの安全安心課  
マスコットキャラクター

『悪質商法の被害にあったようだ』、『亡父の財産を相続したい』、『不当な嫌がらせやいじめを受けている』など、日々の暮らしの中で起きる、さまざまなトラブルや心配ごとを抱えているが、どこに相談したらいいかわからずに、困っている人はいませんか。市では、このような人たちのために多くの相談窓口を設け、市民の皆さんを対象に相談を受け付けています。

今回の特集では、各種相談窓口を紹介するとともに、消費者から多く寄せられている相談の事例と対処方法などを紹介しながら、どのようなことに注意したり、心掛けたらいいのかを『だまされないちゃん』と一緒に考えていきましょう。

## 相談窓口一覧



『3日前に、注文した覚えがない健康食品が送られてきた』。このようなときは、どこの窓口で相談したらいいのかなあ。

ここでは、市で開設している相談窓口を紹介します。相談したい内容に合わせて利用してください。なお、秘密は厳守します。

■場所は、1階の市民相談コーナーです。

※ 年金相談のみ1階の面接室（市民ロビー前）

■祝日や相談員の都合で、相談日時を変更することがあります。

■毎月発行の広報伊万里や伊万里ケーブルテレビでも相談窓口や開設日などをお知らせしています。

### ◆人権相談

- 日 時 毎月第1・3火曜日  
午前10時～正午
  - 相談員 人権擁護委員
  - 相談内容 家庭内のもめごと、近隣のトラブル、女性や子どもに対する虐待・差別、いじめなどの人権問題
- ※ 佐賀地方法務局伊万里支局（☎㊦2492）でも相談できます。
- 日 時 月～金曜日  
午前8時30分～午後5時15分

### ◆消費生活相談（伊万里市消費生活センター）

- 日 時 月～金曜日（祝日は除く）  
午前10時～午後4時
  - 相談員 消費生活相談員
  - 相談内容 悪質商法（身に覚えのない商品の送りつけなど）や訪問販売などの契約トラブル、インターネットトラブル、借金問題など
- ※ 電話相談（☎㊦2136）もできます。
- ※ 土・日曜日、祝日（午前9時～午後5時）は、佐賀県消費生活センター（☎0952㊦0999）でも相談できます。

### ◆法律相談

- ※ 予約が必要（☎㊦2133）
- 日 時 毎月第2・4水曜日  
午前10時～午後3時
  - 相談時間 1人20～25分
  - 相談員 弁護士（佐賀県弁護士会唐津部会所属）
  - 相談内容 法的なもの（離婚、相続、売買、賃借問題など民事事件の法律全般）

### ◆行政相談

- 日 時 毎月第3金曜日  
午前9時～正午
- 相談員 総務大臣委嘱の行政相談委員
- 相談内容 国など行政への要望、意見、苦情や暮らしの中で起こる相談

### ◆公証人相談

- ※ 予約が必要（☎㊦2133）
- 日 時 毎月第3木曜日  
午前10時～午後3時
  - 相談時間 1人40分
  - 相談員 公証人（唐津公証役場）
  - 相談内容 遺言の作成に関する事項、相続など

### ◆司法書士相談

- ※ 予約が必要（☎㊦2133）
- 日 時 毎月第1木曜日  
午前10時～正午
  - 相談時間 1人30分
  - 相談員 司法書士
  - 相談内容 土地・建物の登記、相続、金銭トラブルなど

### ◆年金相談

- ※ 唐津年金事務所に予約が必要  
（☎0955㊦5161）
- 日 時 毎週金曜日  
午前9時30分～午後3時
  - 相談員 唐津年金事務所職員
  - 相談内容 年金に関すること
  - 場 所 市役所1階の面接室（市民ロビー前）

### ◆不動産相談

- 日 時 毎月第2木曜日  
午前10時～午後3時
- 相談員 (社)佐賀県宅地建物取引業協会
- 相談内容 不動産（業者、契約、報酬、借地借家、手付金、登記、ローン、価格など）に関すること

# 消費に関するトラブルが増加しています

## 増加しています



市に寄せられている相談にはどのようなものがあるのでしょうか。3ページで紹介した相談窓口に寄せられているものうち、最近特に多いものや増加しているものについて、その事例や対処方法などを紹介します。私たちはこのようなトラブルに巻き込まれないために、どのようなことに注意をする必要があるのか考えてみましょう。

私たちは日常生活では、どんなことに注意したらいいのかしら。

市で相談を受けた相談の中で最も多いのは、**消費に関するトラブル**によるもので、平成24年度は410件もの相談が寄せられました。その中でも、『サラ金・フリーローンなどの多重債務』に関する相談が最も多く、次に、『インターネットなどの不当・架空請求』、『健康食品』の順となっています（下記【別表】参照）。具体的な相談の内容について、その一部を表内に記載しています。

【別表】平成24年度 消費生活相談 上位7位（年間相談件数410件中）

順位	商品・役務名	件数	内容
1	サラ金・フリーローンなど多重債務	90	多重債務、サラ金、ヤミ金、クレジットカードなど
2	インターネットなどの不当・架空請求	84	インターネット、携帯電話などによる身に覚えのない請求（アダルトサイト、出会い系サイトを含む）
3	健康食品	40	訪問販売などによる高額な健康食品の販売トラブル
4	新聞・書籍・携帯電話機	26	新聞の契約や中途解約、書籍の電話勧誘販売などのトラブル
5	家庭用医療器具の販売	13	訪問販売などによる高額な電気、磁気治療器などの販売トラブル
6	賃貸アパート・レンタル商品	12	中途解約や退去時の敷金返還、借家の修理などのトラブル
7	学習教材・当選はがきなど	5	訪問販売などによる学習教材の販売、当選はがきなどのトラブル
	住居品	5	ふとん・ミシンなどに関するトラブル
	アクセサリ	5	訪問販売などによる貴金属の次々販売、訪問による貴金属の買取トラブルなど
	修理・補修サービス	5	布団の打ち直し・水道管修理などに関するトラブル

### 多く寄せられている相談事例と対処方法

#### 事例①

#### 貴金属などの訪問買取

突然自宅を訪れた知らない業者に、十分な説明もなく宝石、指輪、金貨などの貴金属を安値で買い取られた。また、『不用品を買い取る』という電話があり来訪を承諾すると、実際は貴金属の買い取りだった。

#### 【対処方法】

買い取ってもらうつもりがなければ、きっぱりと断りましょう。いったん貴金属を引き渡してしまった場合、クーリングオフはできませんが、業者と連絡がとれないなど、トラブルも多く、取り戻すことは簡単ではありません。また、一人に対応せずに家族や近所の人に同席してもらいましょう。業者が自宅に居座ったり、何か出せと強く迫るなど、怖い思いをしたときは、警察を呼びましょう。

#### 事例②

#### 子どものオンラインゲームのトラブル

クレジットカード会社から身に覚えのない請求が届いたので確認すると、子どもが勝手にクレジットカードでオンラインゲームのアイテムを購入していたことがわかった。

#### 【対処方法】

オンラインゲームを子どもに利用させる場合には、ゲームの内容や課金の仕組み、利用実態を大人が十分に理解しましょう。クレジットカードの取り扱いについて親子で話し合い、親は、その管理を徹底することも大切です。

#### 事例③

#### 点検を口実に販売勧誘する商法

「太陽光温水器が屋根から落ちる事故が多発しているので点検しましょうか」などと言って屋根に上がり、温水器の取り外しや洗浄を行い、その後、高額な屋根の修理やリフォームの契約を勧めてきた。また、布団のダニの点検、床下の点検、飲み水の点検など、『点検』を口実に消費者宅を訪問し、「もう修理できない」、「早く手を打たないと危ない」などと事実と異なることを言い立てるなどして新たに商品を販売しようとする。



【対処方法】

事前に何の連絡もせず、不意に訪れて来て『点検する』という業者には、警戒し決して油断しないことです。

訪問販売で契約した場合、クーリングオフ期間であれば契約を解除できます。

事例④



健康食品などの送りつけ商法の悪質化

注文した覚えがないのに「注文されている」などと言われて健康食品を送りつけられた。商品と一緒に現金書留封筒が送られ、その後電話などで脅すような口調で支払いを迫られた。

【対処方法】

断つたにもかかわらず一方的に商品を送りつけられても、安易に受け取らないようにしましょう。受け取ってしまったとしても決してお金を支払ってははいけません。

脅されるなど恐怖を感じるような方法で勧誘された場合は、警察に相談しましょう。トラブルに遭う人のほとんどが高齢者です。家族や周囲の人も気を配りましょう。

4つの事例を紹介しましたが、このほか『契約』を結ぶときも注意が必要です

いったん結んだ契約は、容易に解約することができません。すべての契約は、慎重に行うよう心掛けてください。

クーリングオフ期間を経過しても販売方法や契約内容に問題がある場合は、解除することができるともありません。一人で悩まず、消費生活センターに相談しましょう。

出前講座の案内

市では消費トラブルについて、専門の講師を派遣して出前講座を行っています。地域や高齢者の集まり、高等学校や社員研修などの場に出向いて、悪質商法の手口や対処方法などを説明します。

● テーマ・内容

- ▽ 契約の基礎知識、悪質商法の実態と対策（若者・一般向け）
- ▽ 悪質商法に対する高齢者の被害防止（高齢者向け）
- ▽ 高齢者・障害者の被害防止と早期発見（支援・見守り関係者向け）
- ▽ インターネット・携帯電話トラブル

- 問合せ先 情報広報課 市民サービス係（☎2321333）

『困った』、『どうしよう』などの消費トラブルは、早めの相談を

悪質商法のトラブルに巻き込まれてしまった場合や巻き込まれそうな場合やクーリング・オフなどについて、専門の消費生活相談員が相談を受け付けています。



- 相談先
  - ① 伊万里市消費生活センター（市役所1階）（☎0955232136）
  - ② 佐賀県消費生活センター（☎095240999）
  - ③ 伊万里警察署（☎095533144）
- 相談日時
  - ① 毎週月～金曜日 午前10時～午後4時
  - ②・③ 年末・年始を除く毎日 午前9時～午後5時

各種相談窓口を利用してください

市では、皆さんの日常生活における身近な問題について、各種相談窓口を無料で開設しています。弁護士、司法書士、公証人、行政相談委員、人権擁護委員、消費生活相談員など、それぞれ専門知識を持った経験豊かな相談員が相談に応じ、皆さんに問題解決への糸口を見つけてもらうための助言をしたりお手伝いをしたりしています。

昨年度、市民サービス係で受け付けた各種相談の総数は、708件でした。その中でも消費生活相談は、全体の6割近くを占めています。最近、特に高齢者を狙った悪質な消費トラブルが全国的に大きくなっていますが、市にも、『頼んだ覚えもない健康食品が送りつけられた』など、高齢者からの相談が多く寄せられています。

ここに何件か相談事例を紹介していますが、『何かおかしいな』と想ったら、まず消費生活センターまで連絡してください。早めに相談したことにより、未然に被害を防止できた事例もあります。相談先が分からないときは、情報広報課市民サービス係へ問い合わせてください。担当窓口へ案内します。



情報広報課 副課長  
(兼) 市民サービス係長  
高田 文彦

皆さん、相談窓口のご利用をお待ちしています。