



## Q 高齢の両親が勧誘電話をよく受けます。家族として何ができる？

昼間に在宅していることが多い高齢者を狙い、固定電話に勧誘の電話をかけてくる契約トラブルが多く見受けられます。勧誘電話に限らず、迷惑電話への対策としては、「知らない番号からの電話には出ない」「留守番電話に設定し、用件を確認してから折り返す」といった方法の他、「自動通話録音機などの設置」が有効です。

最近、「分電盤」の点検を装い、本来であれば必要のない交換工事の契約を迫る、いわゆる「点検商法」に関する相談が多く寄せられています。

こうしたケースでは、突然の電話や訪問で「無料点検」「安全確認」を持ちかけ、点検後に高額な工事を勧められることが少なくありません。

特に高齢者宅への電話勧誘が目立ち、なかには電力会社が4年に一度行う法定点検を装ったり、「このままでは漏電の危険がある」「火災につながるおそれがある」などと不安をあおって、冷静さを失わせて契約を迫る悪質な事業者も見受けられます。

身分や会社名を名乗っていても、すぐに信用せず、その場で契約しないことが大切です。

## Q 最近多い傾向はありますか？



スマホなどでSNSを見ていると、多くの広告が表示されます。その中には、商品の販売元や公式サイトに似せて作られた偽サイトが紛れていることがあります。

こうした偽サイトから商品を購入すると、代金を支払っても商品が届かないといったトラブルに発展するケースがあります。

また、注文時に入力した氏名や住所、クレジットカード情報などの個人情報が悪用されるおそれもあります。これらの偽サイトは本物と見分けが付きにくく、見た目だけで偽物だと判断するのは困難です。

被害に遭わないためには、ブランド品を購入する場合は公式アプリや公式サイトを利用すること、大手通信販売会社を経由して購入するなど、信頼できる販売ルートを選ぶことが有効です。

## Q SNSの本物そっくり広告、安全かどうか見分けるには？

契約トラブルで困っても大丈夫！

# 消費生活相談 Q&A



突然の勧誘電話やSNSの怪しい広告、身近な消費トラブルは誰にでも起こり得ます。困ったときに頼れるのが清瀬市消費生活センター。相談員が中立の立場で、あなたの不安や疑問に寄り添います。



## ご相談を受けてからの流れ

消費生活センターでは、消費者と事業者の間で起きた契約トラブルの相談を受け付けています。相談内容に応じて、解決に向けた助言や、事業者とのやり取りをサポートします。

### ① まずは相談してください

電話または来所にて、消費生活に関する相談を受け付けています。



### ② 相談員が詳しくお聞きします

相談員がトラブルの経緯や状況を丁寧に聞き取ります。



### ③ 状況にあわせたアドバイス

聞き取った内容や契約書面などから状況整理のお手伝いや事実確認を行い適切な解決策を提示します。

**A 「自主交渉のための助言」**  
まずは自分の力で問題解決が図れるよう、問題点について整理して解決策を助言します。

提示する内容は  
大まかに右の3パターンです。

**B 「あっせん」**  
自分で交渉することが難しい場合は必要に応じて交渉のお手伝いをします。

**C 「他機関の案内」**  
相談内容によっては、法律相談など専門の相談窓口を紹介します。



**清瀬市消費生活センター**  
〒420-0811 清瀬市元町1-2-11  
アミュービル5F(市民協働プラザ内)  
☎042-495-6212(相談専用)  
(つながりにくい場合 042-495-6211)  
◎10:00~12:00、13:00~16:00/  
月~金曜日(祝日・年末年始を除く)

## 生活に役立つ参加型イベント

### 清瀬市消費生活展

暮らしに役立つ情報を見て・知って・楽しみながら学べる「清瀬市消費生活展」。身近な消費生活について分かりやすく発信します。

消費生活センターでは、登録消費者団体の皆さんと協力し、消費生活に関する情報を広く発信するイベント「清瀬市消費生活展」を毎年秋に開催しています。

今年度は「食の安全」をテーマに、11月8日(土)に開催しました。「食の安全」に関するパネル展示やクイズラリーのほか、登録消費者団体の活動紹介や作品展示など、多くの方にご覧いただきました。来年度も開催を予定していますので、ぜひご来場ください。



消費生活センターは、主に「消費者(個人)」と「事業者」との間で起きた契約のトラブルを扱う相談窓口です。

そのため、「事業者が商売のために結んだ契約(事業者間取引)」「個人間取引」「労働問題」「家庭内・個人間トラブル」「相続」などは、消費生活相談の対象外となります。

ただし、相談先が分からない場合も、状況を伺ったうえで適切な窓口をご案内できることがあります。迷ったらまずご相談ください。

## Q どんなことでも相談していいの？

清瀬市に在住・在勤・在学の方であれば、どなたでも相談できます。ご本人からの相談が基本ですが、難しい場合は、ご家族や身近な方からの相談も受け付けていますので、気になることがあればすぐにご相談ください。

## Q 誰でも相談できるの？