

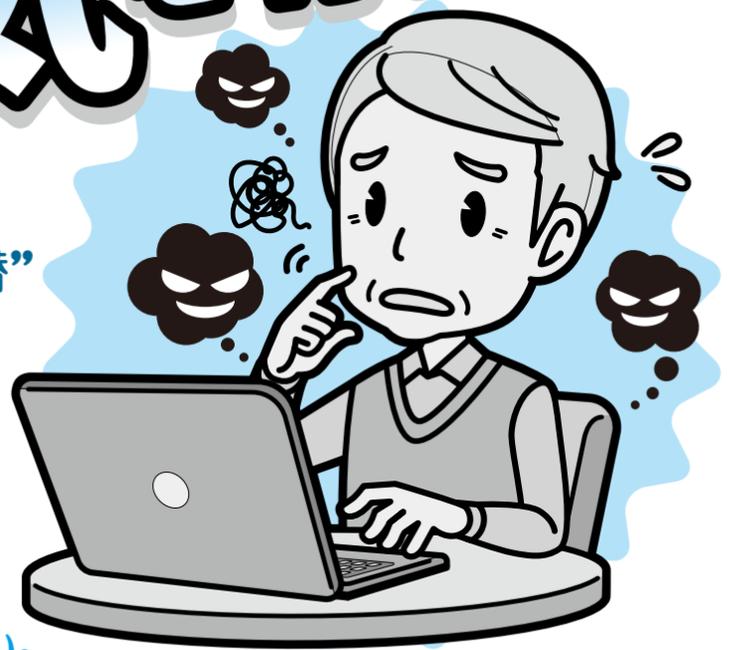
Life ライフ

Life (ライフ) は、市民のみなさんが消費者トラブルに巻き込まれることがないように、また、正しい知識や心構えを身につけていただくために、藤沢市が発行する情報紙です。

高齢の方とそのまわりの方、 こんなキーワードに気を付けて!

- 屋根や外壁などの住宅修理を勧める“**点検商法**”
- インターネット料金や電気・ガス代が安くなるという“**契約切替**”
- 健康食品や化粧品の通信販売による“**定期購入**”
- 在宅時に突然アポ無しでやってくる“**訪問勧誘、電話勧誘**”
- パソコンのサポート詐欺につながる“**警告表示**”

上で示したのはトラブルにつながりやすいキーワードなので要注意です。
困ったとき、怪しいなと思ったときには消費生活センターへご相談ください。
身近な方がトラブルに気付いた場合も、できるだけ早く相談してください。



いやや

188

※お近くの消費生活相談窓口につながります



困ったときは消費生活センターへ!

消費者ホットライン

188

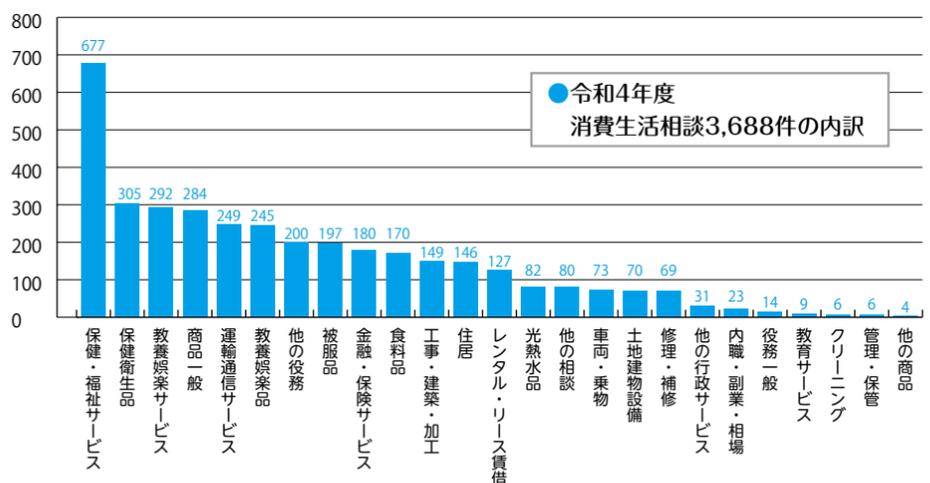
※お近くの消費生活相談窓口につながります

チェック
しよう!

令和4年度 多い相談5項目

令和4年度に藤沢市消費生活センターに寄せられた相談は延べ3,688件になります。その中でも多い相談はつぎの5項目です。1位の保健・福祉サービスのうち468件は還付金詐欺についてでした。

- ①保健・福祉サービス 社会保険・医療・理美容・還付金詐欺など
- ②保健衛生品 化粧品・医療用具・医薬品など
- ③教養娯楽サービス 情報配信やオンラインゲーム、教室・講座など
- ④商品一般 商品一般についての問い合わせ、架空請求など
- ⑤運輸通信サービス パソコンや携帯電話の通信サービス、宅配便など



「キュンとするまち、藤沢」
公式マスコットキャラクター
ふじキュン♡

藤沢市消費生活センターご利用案内

相談日 月曜～金曜（年末年始、祝日は除きます）
対象者 藤沢市在住、在勤、在学の方
時間 9時～12時、13時～16時
場所 藤沢市役所 市民相談情報課内 消費生活センター（藤沢市朝日町 1-1）
電話 0466-50-3573（直通）

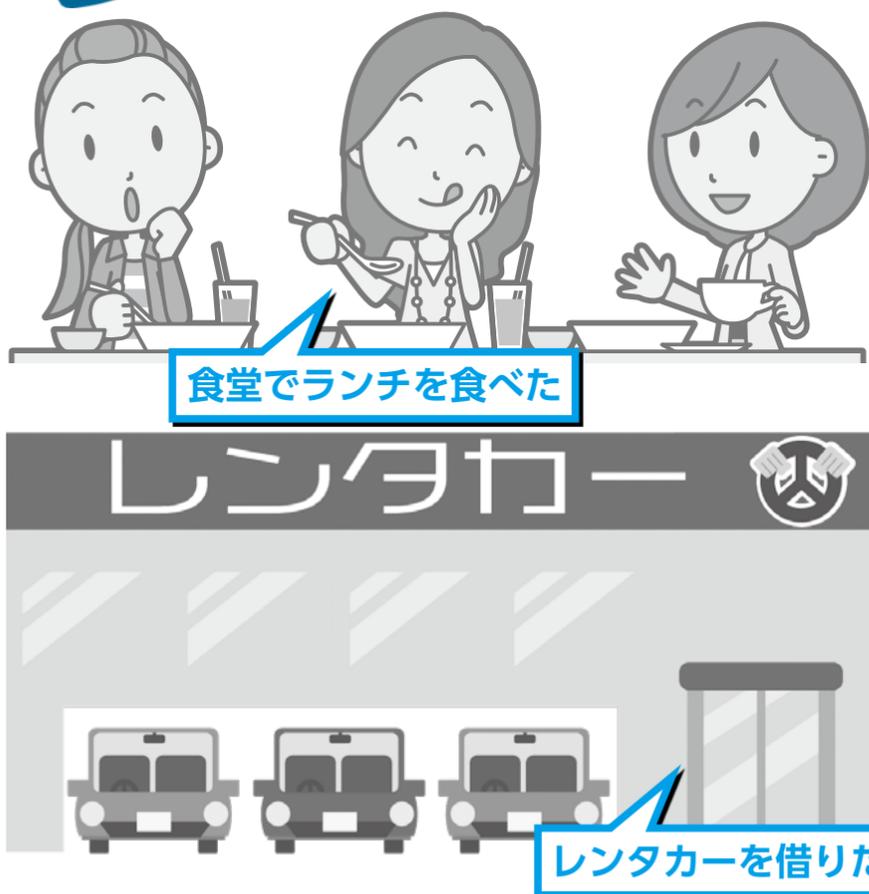
※平日 12時～13時と土曜日のご相談は、神奈川県「かながわ中央消費生活センター」045-311-0999 をご利用ください。

その契約、 あなたの希望している 契約ですか？

「自分は大丈夫」「自分の家族は大丈夫」と思っていませんか。過信は禁物です。日々の生活の中で、十分に確認もせずにした契約トラブル、そもそも契約自体が存在しない詐欺の電話やメール、うっかりすると被害に巻き込まれてしまいます。

契約の基本を理解し、最近のトラブルの事例を知って、安心・安全な生活を送りましょう！

契約って何？



食堂でランチを食べた

レンタカーを借りた



スマートフォンを店で購入した

化粧品をネットショッピングで購入した

商品やサービスを「買います」「売ります」というお互いの意思が合致することで、契約は成立します。契約成立後は、正当な理由がない限り、一方的に契約を取り消すことはできません。契約は口約束でも成立します。ただし、後日のトラブル防止のために、契約書が作られます。署名していないから、印鑑を押していないからといっても、契約は成立します。本当に自分が希望している契約か、事前に十分に確認しましょう。

契約前のチェックリスト

- 購入する商品、サービスの内容（契約期間など）や代金は分かっていますか？
- 送料など他に支払う費用はないですか？
- 分割払いの場合、支払い総額と支払回数・期間を把握していますか？
- 口頭での説明が契約書に書いてありますか？
- 解約・返品・違約金について定めがあれば、確認しましたか？
- 業者の名称・住所・電話番号は確認しましたか？
- 他社の商品・サービスと比較しましたか？
- キャンペーンの期限があるなど、契約を急がされていませんか？
- 分からないまま契約しようとしていませんか？ 家族・知人に相談しなくて大丈夫ですか？

未成年者契約の取り消しとは？

未成年者（18歳未満）は判断力が不十分なので、親権者の同意がない契約は、原則取り消すことができます。

ただし、年齢を成人と偽ったり、小遣いの範囲の契約は取り消すことができません。

クーリングオフ制度とは？

訪問販売・電話勧誘・マルチ商法等の特定の商取引で、勧誘されて断り切れなかった時に、一定期間消費者側から契約を解除できる特別な制度です。また、この制度は特定商取引法に定められ、契約時にはクーリングオフのことも記載された契約書の交付が、求められています。

2023年6月1日よりこの法律が改正され、消費者が希望すれば、メール等の電子データでの契約書の交付が認められるようになりました。不安な場合は、今まで通りの紙による契約書をお願いします。

※店舗購入・ネットショッピング等の通信販売には、クーリングオフ制度はありません。業者の顧客サービス・規約によって返品が認められているだけです。十分確認してから契約してください。

こんな手口には 詐欺のメール・ 電話、詐欺サイト ご注意!

還付金詐欺 編

- ◇市の健康保険課の職員から「医療費の還付金がある。書類を送っているが返信がない。銀行口座を教えてください」と電話があった。
- ◇市の職員から、自分の名前宛に「還付金がある。携帯電話番号を教えてください。通帳とキャッシュカードを持参して、コンビニのATMに行ってください。」と電話があった。



ATM（現金自動預け払い機）に誘い出され、還付金をもらえる手続きをしたはずが、逆に多額の送金をさせられる「還付金詐欺」の手口です。役所が還付金手続きのために、ATMに誘導することはありません。

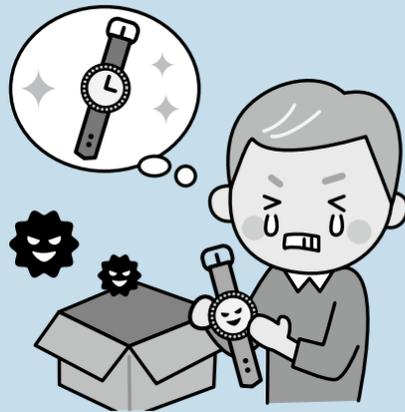
電話は無視して市役所に確認し、警察に情報提供を兼ねて相談しましょう。

相手は声を録音されるのを嫌がります。日ごろから在宅中も留守番電話設定対応にする、電話番号表示サービスを利用するなどの対策が有効です。



詐欺的通販サイト 編

- ◇有名家電メーカーの公式サイトだと思い、掃除機が半額と安くなっていたので購入した。代金を指定口座に振り込んだが、商品は届かない。業者にメールを送信しても返信はなく、電話もつながらない。
- ◇ブランドの靴が安かったので注文した。代金引換で注文したが、明らかに偽物だった。



販売価格が大幅に値引きされている場合などは偽サイトの可能性が高く注意が必要です。

所在地や電話番号、他の利用者の評価など事業者の情報を確認しましょう。

振込先が個人口座、日本語表記に不自然なところがあるなど、不審な点があれば契約をやめましょう。



宅配便業者を装う偽SMS 編

- ◇携帯電話に「荷物を届けたが留守でした。再配達日を指定してください。」とSMS（ショートメッセージサービス）が届いた。記載されているURLをタップして開いたサイトで氏名・住所・電話番号等の個人情報を入力した。その後荷物は届かず、自分のスマートフォンからアドレス帳にある連絡先等に大量のSMSが送信されて高額な通信料が発生した。



SMSに記載されているURLにアクセスすると偽サイトに繋がリフィッシング被害に遭う可能性があります。SMSのURLは安易にアクセスせず、公式サイトを確認するようにしましょう。



市民相談のお知らせ

市民相談では市民生活全般にかかわる相談に応じており、相談の内容によっては弁護士など専門の相談員による特別相談もあります。相談者のプライバシーは厳守いたしますので、お気軽にご利用ください。また軽易な一般相談、消費生活相談、外国人相談については、電話でも相談をお受けいたします。相談は市内在住の方に限らせていただきますが、労働相談については在勤の方、消費生活相談については在勤・在学の方の相談にも応じています。

問合せ先

0466-50-3568



市政相談・一般相談

毎週月～金曜日 8:30～17:00
面談受付…午前は11:30まで、
午後は16:30まで

市政・市民生活
に関する一般的
な相談

建築紛争相談

第1・第3 木曜日
9:00～16:00 (要予約)

中高層建築物等の建
築に係る紛争の調整
のための相談・あっ
せん

法律相談

毎週火・木曜日
9:00～15:30
(要予約)

法律問題で弁護士
に相談したいとき

多重債務相談

毎週 木曜日
13:00～16:00 (要予約)

多重債務問題につ
いて、法的解決を
図りたいとき

交通事故相談

毎週水曜日 9:00～16:00
(要予約)

交通事故が起きたと
き、または事前に知
識を得たいとき

分譲マンション管理相談

第4 金曜日(祝日の場合は変更あり)
13:00～16:00 (要予約)

管理組合の規約の改正、
建物の大規模修繕、長期
修繕計画、日常生活のト
ラブルなどの分譲マン
ションに関する相談をし
たいとき

スペイン・ポルトガル語による

外国人相談

毎週月～金曜日 8:30～17:00
面談受付…午前は11:30まで、午後は16:00まで

湘南台文化センターでは、面談による相談のみ実施
毎週 月・火・金曜日

市政のことや日常生
活での困りごと等
についてスペイン語・
ポルトガル語による
相談をしたいとき

不動産・空き家相談

第1 金曜日・第4 月曜日
(祝日の場合は変更あり)
13:00～16:00 (要予約)

不動産取引の全般に
関する相談、空き家
の管理・処分及び利
活用についての相談
をしたいとき

人権相談

毎週 金曜日
13:00～16:00
(要予約)

人権問題について
相談したいとき

登記相談

第1・第3 月曜日
(祝日の場合は変更あり)
13:00～16:00
(要予約)

登記手続きにつ
いて知りたいとき

行政相談

第1・第3 月曜日
13:00～16:00

国の仕事について分
からないとき、また
は意見や苦情があ
るとき

税務相談

第2・第4 水曜日
(祝日の場合は変更あり)
9:00～16:00
(要予約)

所得税・相続税・
贈与税などの国税
について相談した
いとき

労働相談

毎週火曜日 13:00～16:00
(要予約)

労働条件、社会保
険、職場のハラス
メント等の問題に
ついての相談

消費生活相談

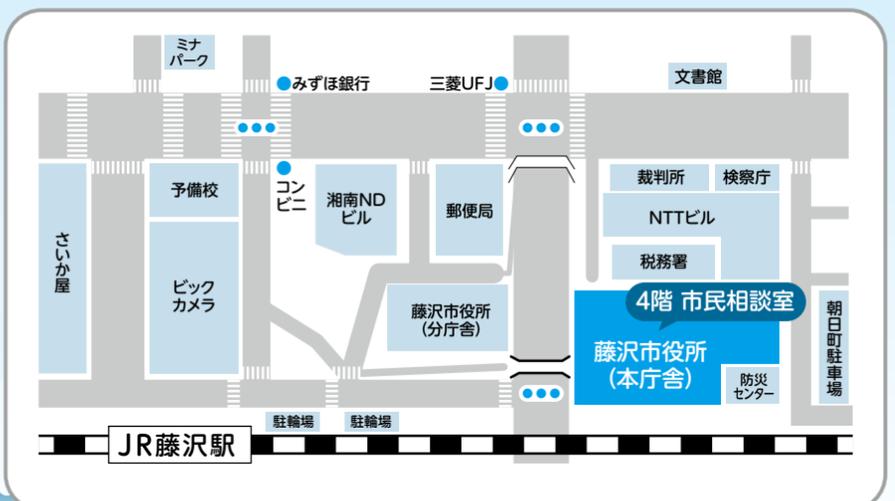
毎週月～金曜日 9:00～16:00
0466-50-3573

消費生活全般の商
品やサービスに関
する相談

暮らしの法務相談

第2 金曜日(祝日の場合は変更あり)
13:00～16:00 (要予約)

財産管理契約書や遺言
書、遺産分割協議書、
官公署に提出する書
類、内容証明、示談書
などについての相談を
したいとき



※相談日は祝日を除きます。また、相談時間は正午～午後1時を除きます。