

**消費者の強い味方！  
クーリングオフ制度**

訪問販売などの特定の取引について、一定の期間（※原則8日間）であれば、無条件で契約の解除ができる制度です。訪問販売や電話勧誘など突然受ける勧誘により、よく考えずに契約をしてしまうことがあります。中には業者に強引に押し切られるケースもあります。そういったとき、消費者の強い味方となるのがクーリングオフ制度です。

- 効果
  - ・ 通知書を発信した時点で契約解除となります。
  - ・ 支払済みの代金は全額返金されます。
  - ・ 商品を受け取っている場合は事業者の負担で返品できます。
  - ・ すでに工事が行われている場合でも事業者の負担で元に戻しても入ります。
- 方法
  - ① 契約書面を受け取った日を含めて、期間内（※）に販売会社に書面で通知します。

※取引形態によりクーリングオフの期間が異なります。  
② はがきに必要な事項を記入し、両面をコピーして控えとして大切に保管しましょう。  
③ クレジット払いで契約している場合は、クレジットカード会社にも通知します。  
④ はがきは郵便局の窓口で簡易書留で送ります。

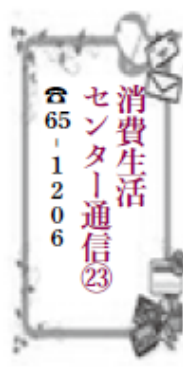
クーリングオフできない商品や取引形態もありますので、詳しくは消費生活センターへお問い合わせください。

**☆はがきの書き方の例**

〒0000000 〇〇県〇〇市〇〇町〇〇番地  
 〇〇株式会社  
 代表者 〇〇〇 〇〇様  
 (簡易書留)

契約解除通知  
 契約年月日 平成〇〇年〇月〇日  
 商品名 〇〇〇〇  
 契約金額 〇〇〇〇円  
 販売会社名 〇〇株式会社  
 〇〇営業所  
 担当者 〇〇氏  
 この契約を解除します。  
 平成〇〇年〇月〇日  
 新居浜市〇〇町〇〇丁目〇〇番地  
 氏名 〇〇〇〇

消費生活センター（市役所2階）  
 ☎ 65・1206



**借金問題は必ず解決できます！**

複数の金融機関から借り入れをし、返済が困難になった場合でも、借金を法的に整理する「債務整理」を行うことで、多重債務問題は解決できます。どんなに多額の借金を抱えていても借金問題は必ず解決できます。一人で悩まず、信用できる機関へ相談しましょう。

**債務整理の4つの方法**

- ① 任意整理  
 利息制限法で引き直し計算をした残債務が収入と比較して多額でない場合、貸金業者と直接交渉して一括弁済や分割弁済の和解交渉を行います。
- ② 特定調停  
 本人が簡易裁判所に特定調停の申し立てをすると、調停委員が

和解交渉を斡旋してくれます。この場合も①同様、引き直し計算をして残債務を確定した後、一括弁済や分割弁済の和解交渉を行います。

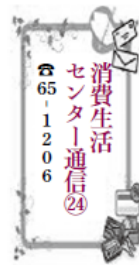
**③ 個人再生**

地方裁判所に個人再生の申し立てをすると、原則として債務の一定額を3年間で返済する計画案が裁判所に認可され、本人が計画案どおりに返済を完了すれば、残債務の免除が受けられる手続きです。

**④ 自己破産**

①～③の方法が困難な場合、地方裁判所に自己破産の申し立てをして免許可決定を受ければ、債務全額が免除されます。

市では月に1回、法律の専門家による無料の多重債務法律相談を実施しています。詳しい日時については、市政だより最終ページの「無料相談」欄をご覧ください。  
 消費生活センターでも随時相談を受け付けています。



### 平成23年度消費生活相談のまとめ

#### 相談件数

平成23年度の新居浜市消費生活相談件数は611件でした(前年度688件)。消費者金融やインターネット関連、通信サービスや冠婚葬祭互助会の解約などに関する相談が多く、若者から高齢者まで幅広い年齢層の人からご相談がありました。

#### 「金融・保険サービス」に関する相談が最多

貸金業法の改正などにより多重債務に関する相談が減少傾向ですが、これに代わって投資や出資の勧誘に関するトラブルの相談が急増しており「金融・保険サービス」が187件と最も多くなっています。次いで携帯やパソコンメールを利用したアダルト情報サイト、出会い系サイトなどからの不当・架空請求などの「運輸・通信サービス」が98件と続きます。

消費者トラブル予防のための啓発活動などにより悪質商法の手口が広まった結果、市民の

皆さんからの相談件数はやや減少しましたが、その手口はさらに複雑巧妙化しており、新居浜市に寄せられる相談についても年々解決困難な事例が増加しています。

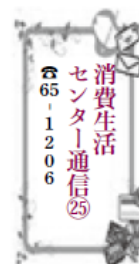
#### 早めの相談を

「自分に限って…、テレビで手口を見て知っているから大丈夫」などと過信しないよう気をつけましょう。また被害にあった場合でも、だまされたことを取すかしいとは思わないでください。被害の報告や苦情がなければ同様の被害者が増え続け、悪質業者がいつまでも生き残ってしまいます。悪質商法の被害にあったときは、早めに消費生活センターに相談しましょう。

主な相談内容 (平成23年度)

分類	件数	主な内容
金融・保険サービス	187	多重債務・利殖に関するトラブル
運輸・通信サービス	98	通信販売・アダルトサイト不当請求
教養娯楽品	21	学習教材

相談先：消費生活センター（市役所2階南）  
8:30～17:00 ☎ 65-1206



### 健康食品(器質)は必要なのか…

#### ◆多様な健康食品(器具)

「摂取すれば健康になれる。こんな効果が得られる」と思われることの多い健康食品ですが、その製品の実態は極めて多様です。特定保健用食品のように安全性・有効性が検証されている製品もあれば、まったく検証されていない製品、悪質製品まであります。

健康食品には「天然・自然」の言葉や「病気が治った」という体験談が利用されていますが、「天然・自然」の成分にも有害物質があり、体験談がねつ造話ということもあります。特に、高齢者は「健康」への不安を多く抱えていることにつけこまれやすく、言葉巧みにだまされやすいのです。健康器具も同様で、医療器具に見合う効果があるようない文句で消費者の心をひきつけますが、その高額な商品に消費者が解約したいと後悔するケースも後を絶ちません。

#### 【トラブル実例】

高齢者の母が生活用品安売りの広告チラシをみて、空き店舗を利用した期間限定の会場へ出かけ、大量の健康食品などを買ってきた。驚いて事情を聞くと、健康講座も開かれており、母が薬を飲んで

る「病院の薬よりもワチの健康食品を飲んだ方がよい」と熱心に勧められて、言われるままに2年分購入してしまったとのこと。総額70万円は高すぎるので解約させたい。

#### 「トラブルにあわないためには」

安価な商品で寄せをしますが、業者の目的は高額な健康食品(器質)などの販売です。

○興味本位で、安易に会場に近づかないこと。

○販売員の話をするのみにせず、周りの人に相談するなど冷静に考える時間を持つ。

○解約などの相談は、早めに消費生活センターへ。

◆健康食品(器具)を賢く利用する「チェックポイント10」

- ①販売者側に都合のよい情報で宣伝されている。
- ②費用対効果ならびにメリットとデメリットを考えると、含有量の表示や品質にも注意する。
- ③製品の含有成分名だけでなく、含有量の表示や品質にも注意する。
- ④あくまで補助的な利用にとどめる：健康食品は人工食品です。
- ⑤良いという実感がなければ、継続しない。
- ⑥利用した製品と摂取状況のメモを取る。
- ⑦健康食品で病気の治療や治癒の効果は期待できない：薬以上の効果はない。
- ⑧健康食品と医薬品の併用に注意する：副作用の心配はないか。
- ⑨病人が利用するときは、医療関係者に伝える。
- ⑩有害な影響を感じたら、ただちに中止し、必要であれば医療機関を受診する。



### レジャーシーズン、けがのないように楽しませよう

夏休み、家族や友人と、海や山、近くの河原でレジャーシーズンの到来です。けがのないよう、楽しみたいものですが、普段使うことのない道具を使っているけがが多発する時期であります。

●カセットボンベ  
事故例①・・・カセットコンロに鉄板を置いてバーベキューをしていたらボンベが爆発した。  
事故例②・・・カセットコンロ2つを並べて、上に大きな鉄板を1枚置いて、バーベキューをしていたらボンベが爆発した。

事故例③・・・カセットコンロの上に、金網と炭をのせて火をおこしていたらボンベが破裂した。

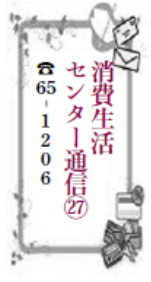
※①、②原因・・・カセットコンロ全体を鉄板で覆ったため、炎の逃げ場がなくなり、カセットボンベが熱せられてボンベ内の圧力が上昇して爆発しました。  
※③原因・・・炭の放射熱でボンベが熱せられ、破裂したものです。

●ゼリー状着火剤  
事故例①・・・バーベキューの火が消えかけたので、ゼリー状の着火剤をつぎ足したところ、突然炎が大きくなり、顔や腕にやけどをし、

3週間の入院となった。  
事故例②・・・なかなか火がつかなかったので、ゼリー状着火剤のふたを開けて、火に向けて中身を絞り出したところ、着火剤に火がついて体に飛び散り、手で払ったところ、手足に重度のやけどと、家の網戸にも焦げ穴ができた。

※①、②原因・・・着火剤は非常に引火しやすいものです。これはメチルアルコールが使われています。弱い火につき足すと、突然炎が大きくなります。また、揮発したガスは広範囲におよぶことがあります。安全な距離をとりましょう。周囲の人が火に近づいていないか配慮することも大切です。点火後は、着火剤のキャップを開けたまま放置しないでください。

●花火  
事故例①・・・子どもが花火で遊んでいる、火が近くに干していた洗濯物に燃え移り、火災になった。  
事故例②・・・ロケット花火を牛乳びんに入れて点火したところ、点火の勢いでびんが倒れて、見ていた子どもに向かってとんでしまい、やけどをした。  
※周りに燃えやすいもの、花火の扱いが適切でないケースで火災ややけどの事故につながりました。花火は火薬と金属粉を混ぜたものを爆発・燃焼させることによって、音や色、形を楽しむものです。火薬を使っているので正しく使いまししょう。



### 家の修理トラブル・・・とびこみ営業で修理を請け負う訪問販売

高齢者の（特に女性）一人暮らしの家を訪問し、「下水の状態をみる、修理が必要だ」と言葉巧みに誘いながら、修繕工事の形跡もなかった、高額な修繕費用を要求されたなどの被害は少なくありません。悪質業者と聞わるのを恐れたり、面倒に思っただけ金を払ってしまふ事例が県下でも後をたちません。

悪質業者の中には、市役所や水道業者をかたる人もいますので、気をつけましょう。

#### 【よくある手口】

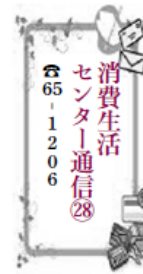
- ◆ 近くの家の修繕をした実績がある、というふれこみでやってくる。
- ◆ 無料で点検するからという。どこまでが無料かははっきりしていない。
- ◆ 築10年以上経過しており、家周りが片付いているほど狙われやすい。…修繕などをこまめにすると思われる。

【対応について】  
◆ 訪問者の身分や目的がわかるまで、ドアを開けない。  
◆ 見るだけ、話を聞くだけと言われても、知らない人は家に入れない。  
◆ 必要がないときは、はっきり断る（再勧誘の禁止〈特定商取引法第17条〉で契約の意思のない人に繰り返して勧誘することは禁止されています）。  
◆ 本当に必要な商品やサービスなのかよく考える。  
◆ その場で、決めない。まず、家族や友人に相談する。  
◆ 契約や工事を急がせる業者「○○工事一式50万円」などのざっとした見積書は、きっぱり断る。

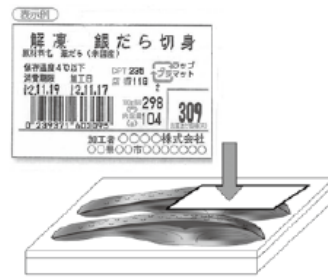
◆ 契約した後でも（工事が済んでしまっても）おかしいなと思ったら、消費生活センターへ相談する。

【相談先】  
消費生活センター ☎65-12006  
受付時間・・・平日8時30分～17時





### 計量強調月間



私たちがスーパーや小売店で買ったお肉や魚などには、このようなシールが貼られていますね。これは、私たちの生活が「計量」と深く関わっている一例です。

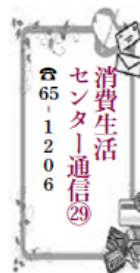
「計量法」では「法令で定める特定の商品」を容器に入れて販売する際、その内容量を表記しなければならぬと定められています。トレイ、ラップなどの包装、わさび、しょうゆなどの添え物のことを風

袋（ふうたい）とよび、商品の内容量は全体の重さから風袋の重さを差し引いて表示しなくてはなりません。

また、こうした取引や証明に使用する「はかり」は、2年ごとに定期検査が義務付けられており、合格した「はかり」には次のようなシールが交付されています。定期検査、もしくは計量士が行う代検査を受けないで取引・証明に使用した場合は、計量法違反で処罰されることもありますので、対象となる「はかり」をお持ちの事業者・団体・個人の人は、忘れず定期検査を受検してください。平成24年度は、上部・別子山地区を対象として定期検査を実施しています。また、川西・川東地区を対象とした定期検査は、平成25年秋に実施する予定です。



消費生活センター（市役所2階）  
☎65・1253



### 多重債務に関するご相談はお早めに

なぜ、多重債務に陥るのか。

「今月の家賃が足りない。生活費が足りない。」など、当座の生活費の不足を補うための借入れのほすが、手軽さ、便利さからまた借りてしまう。借金の返済のために新たな借金を繰り返すという行為は、一部の浪費家に限ったことではありません。

次に返済が困難になるだけではなく、その債務のせいで、精神的に追い詰められ、仕事に身が入らなくなったり、家族や周囲とのコミュニケーションがとれなくなったりするなどの問題も起こりうるのです。

『多重債務』は、必ず解決できる。

「返済のための借金を繰り返

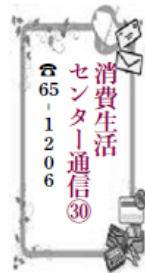
す。」という悪循環を早く断ち切ることが大切です。生活が息詰まる前に、消費生活センター、弁護士会、司法書士会、法テラスなどの相談窓口は、1日でも早く相談してください。

新居浜市では、多重債務法律相談を月1回実施しています。日程は、市政だよりの無料相談ページに掲載しています。相談時間は、1人30分。弁護士、司法書士が対応し、事前予約が必要です（事前に消費生活相談員と面談して、債務整理表を作成します）。

消費生活センター（市役所2階）  
☎65・1206

受付時間：平日8時30分～17時





### 絶対に耳を貸さない、手を出さない！未公開株や社債の儲け話

全国の消費生活センターには未公開株や社債に関する相談が多く寄せられています。契約者の8割が60歳以上の高齢者であり、相談件数は2011年度で3万4千件のほり、中には「最後の蓄えをすべて失った」といった深刻な被害も見られます。

新居浜市でも、「請求もしないのに、知らない企業のパンフレットが届いた」が、「信用していいのだろうか。」「このような郵便物が届き、気味が悪い。どうしたらいいか。」などの相談が多数寄せられています。

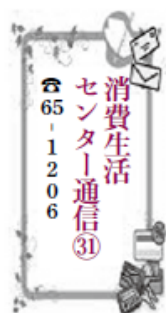
過去に、未公開株や社債などを購入した高齢者が再度狙われることも被害多発の原因です。無登録業者による未公開株などの勧誘は金融商品取引法違反です。また、こうした手口は、元から存在自体が怪しい会社であり、渡したお金は取り返すことはできません。

事例例：Kさんのところに、シ

リア外国為替の投資案内をするA社のパンフレットが届きました。Kさんは、信用できるかなあと思いつながらそのままにしておきましたが、数日たつて、B投資会社を名乗る男性から電話があり、「シリアの為替を売りたいのだが、B社では直接購入できないので、持っていれば高額で買い取りたい」と、話を持ちかけられました。Kさんは、その男性の話を用いし、急ぎょシリア為替を30万購入のため、A社へ振込みした後、買い取ってもらおうようB社へ連絡を入れました。ところが、電話は不通となっており、調べてみると、シリア為替の話はまるきりでたためであり、Kさんは儲けるどころか30万をだまし取られてしまったのです。

#### 被害に遭わないための心得

- 安易な儲け話はきっぱり断ること
- 公的機関を名乗るケースにも注意すること
- 買い取りが実行されることはない
- 支払ったお金を取り戻すことは難しいので、絶対にお金を払わないこと
- 過去に有価証券取引の経験がある消費者は特に注意すること
- 高齢者の被害が目立つので、家族や地域で見守ること



### 「新年度の消費生活モニターさん募集」

本市では、平成25年度から2年間、消費生活モニターとなっていただけのメンバーを募集しています。ふるってご応募ください。

年6回の物価調査、月1回のモニター会議、「みんなの消費生活展」への参加(開催は隔年)、月1回のモニター会議では、講師による食の安全や悪質商法の手口などについての講義のほか、消費生活に関連した施設見学なども行っています。

#### 〈先輩モニターさんの声〉

- 普段は入れない施設などを見学して、大変興味深いお話も聞けました。
- 気にしていなかった食品の産地やセシウム検査、遺伝子組み換えのことなど、環境問題についても考えるようになりました。

○物価調査では、商品の価格変動ばかりでなく、お店行つて調査対象の食品を探すことで外国産の肉が多いことや、いつもあるようで数が少ない時期の野菜のことなど、意識することが増えました。勉強になります。

○給食センターの見学では、子どもたちへの栄養面の配慮だけでなく、運搬する配送車のエコガソリンや残菜の肥料化などの取り組みなど、知らなかったことが盛りだくさんでした。試食の給食は大変おいしかったです。

#### 〈応募にあたっての条件・注意〉

- ①市内在住の18歳以上の人で、国および地方公共団体の職員でない人。
  - ②市内の会場へは現地集合・現地解散となる場合もあります。
  - ③モニター会の開催時間帯は、施設見学以外は主に午後の2時間程度。
  - ④年度途中での募集はありません。
  - ⑤募集期間は3月22日(金)まで。
- 消費生活センター ☎65-1253  
モニター受付時間：平日8時30分～17時