

## 消費生活センターとは

トラブルの相談に応じて解決につなげるため、消費者安全法に基づき市が設置している相談機関です。

センターには国家資格を有する専門の相談員がいます。トラブルの対処方法についてアドバイスし、必要に応じて事業者と交渉も行います。被害の未然防止のため、地域や学校などで出前講座も開催しています。

## 市消費生活センターの相談員に聞きました



### Q. 最近の相談の傾向は？

A. 高齢者からの相談が多いですが、最近では若者や働く世代からの相談も多いです。  
▷効果がないダイエット食品の定期購入  
▷副業サイトを登録したら詐欺だった▷電話回線の契約を変更したら高額な請求を受けた—などのトラブルに巻き込まれるケースが多く見られます。

### Q. 市内で寄せられる被害額はどれくらい？

A. 数万円から数十万円の相談が半分以上です。中には、1億円を超える被害相談もありました。

### Q. トラブルに遭わない方法は？

A. 未然に防ごうと思っても、知らないうちに巻き込まれていることがあります。契約は慎重に行いましょう。不安や違和感を感じたら、契約に応じず、落ち着いて早めに私たちに相談してください。

## ご存じですか？ クーリングオフ制度

契約後でも、期間内であれば返品・解約できる制度があります。詳細は、センターまで相談ください。

種類	解約期間
自宅などでの訪問販売	8日間
電話での勧誘	
貴金属などの訪問購入	
結婚相手紹介サービスなど	20日間
マルチ商法取引	
内職・モニター商法※	

※仕事を提供する・モニターになれば収入を得られるなどの口実で勧誘し、商品売りつけるもの

誰でも・どんな時でも巻き込まれてしまう可能性があります。センターでは、トラブルへの対処をアドバイスする専門の相談員が常駐しています。  
もしもトラブルに巻き込まれたら、1人で悩まず早めに相談することが解決への近道です。過去3カ年で最も多い消費トラブルは、クーリングオフ制度を活用して解決もできました。  
困ったら、センターに相談しましょう。

# 市内のトラブル実態

契約、金銭、家庭に関する事など、トラブルの内容は多種多様です。トラブルに巻き込まれた時、身を守る方法はあるのでしょうか。市消費生活センターに寄せられる相談から見える市内の状況は—。

### 3年連続最も多い相談は消費トラブル

市民の皆さんがトラブルに巻き込まれた時の相談場所のひとつに「遠野市消費生活センター（以下、センター）」があります。  
センターに寄せられる相談件数は年間約千件。過去3カ年で最も多かった相談が、「買った商品や契約のトラブル」。次いで、「相続・離婚などの家庭内トラブル」、「多重債務や個人間で貸したお金のトラブル」でした。

### どんな消費トラブルが…

消費とは、お金を支払って商品やサービスを購入することです。相談に多く見られるのが、▽反対したのに、家族が健康器具を高額な値段で買った▽電話料金が安くなると言われて契約したら、有料オプションがついていた▽SNS広告で「儲かる」副業サイトに登録料を支払ったが、詐欺サイトだった—などのトラブルです。  
私たちの生活には必ず、「消費」という行動が伴います。そのため、消費トラブルは誰でも巻き込まれる可能性がある身近なトラブルの1つです。

### 1人で抱え込みやすい家庭内や不動産トラブル

相続・離婚などの家庭トラブルや不動産のトラブルは、周囲に相談しづらい内容が多く、1人で抱えてしまうケースがほとんどです。▽親の遺産相続をどのようにするか関係者間でもめてしまった▽当事者間で離婚の話がまとまらない▽賃貸アパートなどの敷金返還トラブル—などの相談が寄せられています。

### 全ての世代で起こりうる金銭トラブル

金銭トラブルで代表的なものが、▽金融機関などからの借金返済に困った▽個人間でお金の貸し借りによるトラブル▽友人から簡単に儲かると紹介され出資したらマルチ商法だった—などです。また、最近では子どものインターネットを介した課金トラブルもあり、全ての世代で金銭トラブルが確認されています。

### トラブルの共通事項

「自分だけは大丈夫」と思っている、これらのトラブルは、いつ…

## 過去3カ年の相談件数

