

金沢市 消費生活だより

編集・発行／金沢市近江町消費生活センター・金沢市ダイバーシティ人権政策課
編集協力／適格消費者団体 NPO法人 消費者支援ネットワークいしかわ

金沢市内で、**悪質なリフォーム工事**のトラブルが増えています。

ある日、玄関のチャイムが鳴り、工務店風の人を訪ねてきました。

あら、ちょうど雨樋が外れて**困っていたの**。



近所で工事をしているので、**無料で点検**しますよ。



安くしてくれるなら、お願いしてもいいかしら。



瓦もだいぶ傷んでますね。足場を組むので、**ついでに直せばお安く**できます。



解決のヒントは
次のページ

すぐに
決めてしまつて
大丈夫？



どんなことに
注意が必要？

金沢市近江町消費生活センター

相談専用
電話

076-232-0070 または **188(いやや!)**

(月曜日～金曜日・第3日曜日 9時～17時)

イヤヤンです
よろしく!

消費者庁
消費者ホットライン188
イメージキャラクター「イヤヤン」



悪質なリフォーム工事に関して、こんな相談が来ています

事例 1

近くで工事をしていると言って
工務店風の人が来訪し「**無料点検**」を頼むと、「**工事をしないと危険**」と脅かされ**高額な契約**をさせられた。

対処方法

- 懇意にしている工務店があると断る。
- 他の業者の相見積もりを取る。
- 契約をしてしまった場合、すぐに支払わず、消費生活センターに相談する。

事例 2

水道管が壊れて水漏れしたため、あせてネットで探した「**修理〇〇円**」と記載している業者に来てもらったが、表示より**高い金額**を請求された。

対処方法

- 工事する前に見積もりを出させ、納得できない場合は断る。
- 広告金額と請求金額が大きく異なる場合は、消費生活センターに相談する。

事例 3

「**保険金を使ってタダで住宅修理**できる」と電話があったので契約した。保険会社の鑑定人から**経年劣化は自己負担**と言われ、解約しようとしたら**違約金を請求**された。

対処方法

- 申請サポートを受ける前に、加入先の保険会社に確認する。
- 災害があった県内では、こうした電話が増えるため、消費生活センターに知らせる。



トラブルにあいそうまたはあってしまったら

相談

全国共通消費者ホットライン ☎188(いやや!)に電話

金沢市近江町消費生活センターなどの相談窓口につながります。



情報提供

同じ事業者による被害拡大を防ぐためには
適格消費者団体
消費者支援ネットワークいしかわ
☎076-254-6733
にも情報提供しましょう。

※適格消費者団体とは…内閣総理大臣から認定され、消費者の被害を未然防止・拡大防止するため、事業者の不当な行為に対して差止請求することができる法人団体です。

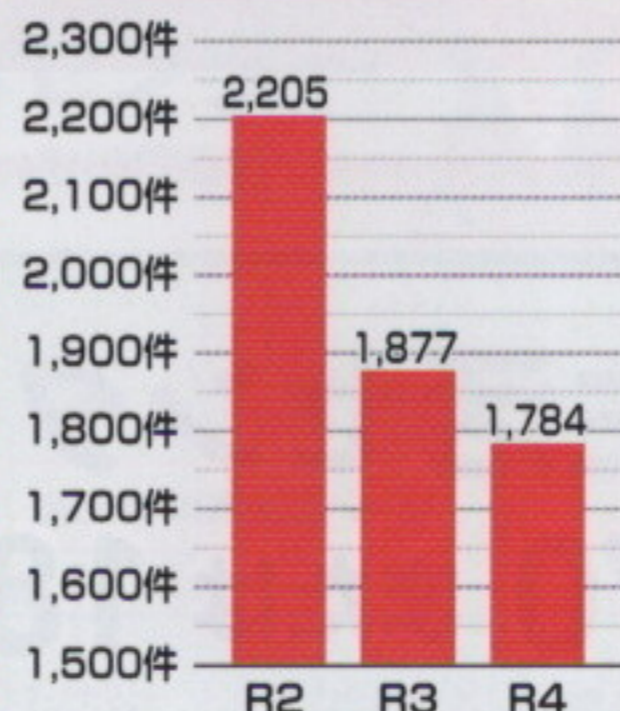
令和4年度 近江町消費生活センターに寄せられた相談の傾向

令和4年度の相談件数は1,784件。うち、苦情相談は1,633件でした。通信販売の定期購入におけるトラブルが増加しています。化粧品や健康食品のスマホの広告画面で「お試しコース〇〇円」などと格安販売を強調し、実際は数か月分の継続的な購入を条件とするものです。こうした定期購入の相談が増加してきたため、令和4年6月1日に商品・役務の分量・対価などの表示義務、人を誤認させる表示の禁止を定めた改正特定商取引法が施行されました。しかし、初回分と2回目以降の内容を分離して画面に表示したり、クーポンなどで誘導し契約を変更させるなどの巧妙な手口を使った相談が増加傾向にあります。

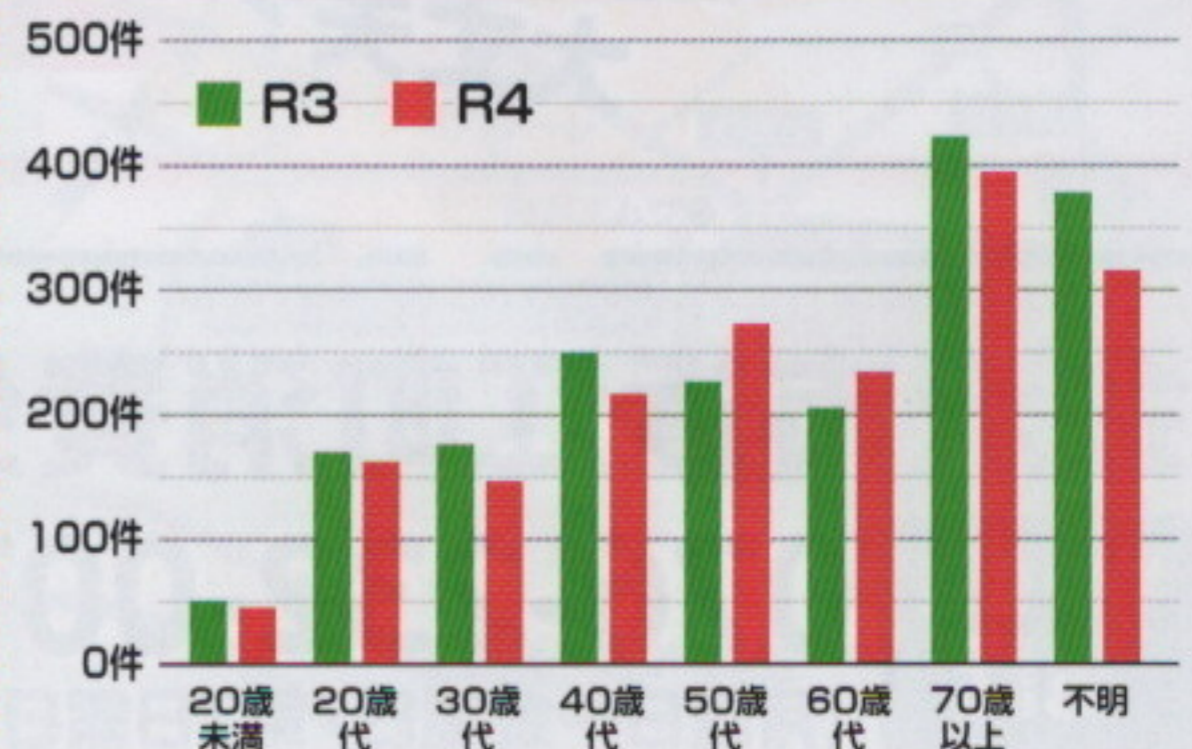
苦情相談 順位

- 1位 商品一般(身に覚えのないサイトからの架空請求、実在の業者を装った連絡メールによる個人情報のフィッシングなど)..... 192件
- 2位 化粧品の通信販売など..... 151件
- 3位 火災保険の申請代行や住宅設備無料点検後の高額修理費用の請求など..... 95件
- 4位 アパート敷金精算、原状回復など..... 82件
- 5位 健康食品の通信販売など..... 54件

苦情相談件数

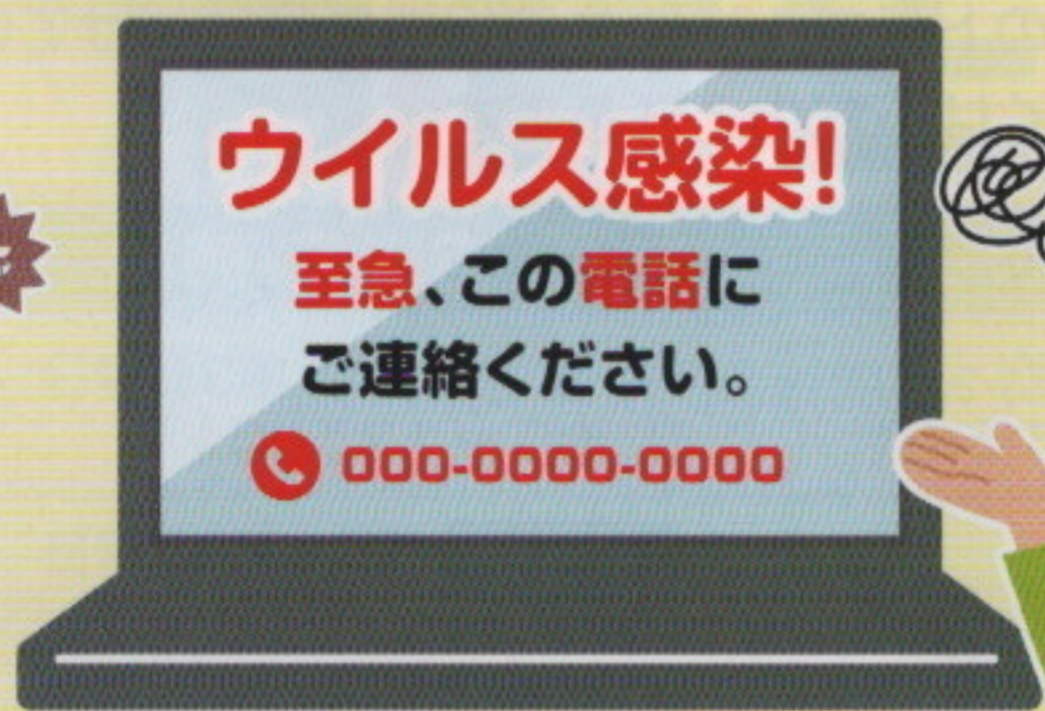


苦情相談の年代別件数



パソコンにこんな警告画面が出てきたことはありませんか？

慌てて、画面に表示されている電話に**連絡するのは危険です！**



もしも、困っています。
助けてください。



これは、**サポート詐欺**と呼ばれる犯罪です。

対処方法

- 無視して、パソコンを強制終了する。
- 下記に電話して相談する。

コンビニで**電子マネー**を買って番号を教えてください。

サポートしますので、パソコンの**パスワード**を教えてください。

スマートフォンに届く、心当たりのない宅配便の**不在通知**や、身に覚えのない請求などの**ショートメッセージ**は**スミッシング**と呼ばれる犯罪です。

…アカウント情報(ログインID、パスワード)、クレジットカード情報などを入力すると、盗み取られる危険があります。

対処方法

- URLや電話番号をタップせずに削除する。
- 公式サイトのコールセンターに問い合わせ確認する。
- 右記に電話して相談する。

相談

石川県警察本部
サイバー犯罪
対策課

☎076-225-0110

相談



無償です

効果てきめん! 通話録音装置の貸し出し

貸し出しの対象者となる方

市内在住の方でいずれかに該当

- 過去に特殊詐欺被害にあったことがある方
- 不審電話を受けたことがある方
- 特殊詐欺被害を受けるおそれ大きいと認められる方

貸出期間 半年間(最長1年間まで延長可)

申込先 金沢市ダイバーシティ人権政策課(☎076-220-2095)



金沢市近江町消費生活センターからのお知らせ

1. どんなことが相談できるの？

金沢市近江町消費生活センターでは、消費者と事業者間のトラブルに関する相談を受け付けています。また、専門家による相談も受け付けております。くわしくは下記のとおりです。

相談名	相談内容	相談日・時間
消費生活相談	悪質商法や架空請求など、消費者の疑問や困り事に関する相談	月～金曜日 及び 第3日曜日 9:00～17:00
多重債務相談 要予約	弁護士、司法書士による 多重債務相談	弁護士 による相談 第1・第3月曜日 10:00～12:00
		司法書士 による相談 第2・第4木曜日 13:00～16:00

※毎月第2・第4水曜日 13:00～17:00に民間支援団体による多重債務・生活なんでも相談を実施しています。
 ※毎月第3火曜日 13:30～16:30に民間支援団体による多重債務・生活再建相談会を実施しています。

専門相談につきましては、事前に近江町消費生活センターへご相談ください。
 土日(第3日曜日を除く)、祝日、年末年始はお休みです。



2. 出前講座を受けてみませんか？

金沢市では、悪質商法などの被害防止及び、より賢い消費者になることを目的とした消費者出前講座を実施しています。講師として、消費生活センター相談員や消費者団体、ファイナンシャルプランナーなどの専門家を無料で派遣します。

消費者出前講座

- 高齢者を詐欺被害から守る*
- 若者を狙った悪質業者にご用心
- 消費者トラブルを防ぐには
- 通信販売の注意点
- その他、特殊詐欺やエシカル消費なども対応しております

※印の講座はご希望により、寸劇、警察職員の講演の追加も可能です。

暮らしに身近なお金や経済の情報

- ライフプランと資産運用
- かしこい遺産分割の方法
- やさしく学ぼう! 働き方改革
- 介護とお金
- 終活と相続
- 働く女性のマネープラン など

..... このほかにも、さまざまなテーマをご用意しています。お気軽にご相談ください。

申込方法

開催1か月程度前までに所定の申請書(ホームページからダウンロードできます)に必要事項を記入のうえ、ダイバーシティ人権政策課までFAX、E-mailまたは、郵送にてお申し込みください。

※講師の都合等により、希望日にお引き受けできない場合があります。

※原則1団体につき同一年度内1回限りです。ただし、感染拡大防止等の都合から受講者を分散する目的で講座を2回に分けて開催することは可能です。

消費生活についてのご相談やお問い合わせは

金沢市近江町消費生活センター

〒920-0907 金沢市青草町88番地 近江町いちば館5階

TEL.076-232-0070

FAX.076-260-6730

【受付時間】 9:00～17:00 月曜日～金曜日・第3日曜日

※土曜、第3を除く日曜、祝日、年末年始(12/29～1/3)は休業します。

金沢市 消費生活ページ

検索

この冊子に関するお問い合わせは

金沢市ダイバーシティ人権政策課
(消費生活担当)

TEL.076-220-2095 FAX.076-260-1178

E-mail:jinken@city.kanazawa.lg.jp

