

### 困ったときは、お早めに消費生活センターへ

悪質業者の甘い言葉や強引さに惑わされず、いらぬものははっきり断ることが肝心です。どんな場合でも、その場で契約せずに、家族や周りの人に相談しましょう。困ったときは、早めに消費生活センターへご相談ください。

#### ◆消費者を守る“クーリング・オフ制度”◆

訪問販売などの特定の取り引きで商品やサービスの契約をしたとき、「契約をやめたい」と思ったら、契約書面を受け取ってから一定の期間内であれば、無条件で解約できる制度です。はがきに解約通知を書き、郵便局から『特定記録郵便』で出しましょう。期間については、取り引き内容によって異なりますので、ご相談ください。

#### 《はがきの書き方》

郵便はがき

住所  
契約者氏名(ふりがな)

〇〇〇〇販売株式会社  
〇〇課 御中

私には、貴社と次の契約をしましたが、解約します。  
契約日 平成 年 月 日  
商品名 平成 年 月 日  
契約金額 平成 年 月 日  
販売店名・住所 平成 年 月 日  
私がお支払った代金は返金してください。  
受け取った商品はお引き取りください。

### 消費生活センター

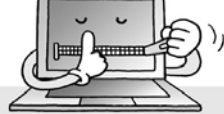
☎38-2034



くらしのセミナー

#### 個人情報の相談

「自分の情報は自分で守る」という意識を持つことが大切です。気軽にアンケートに答えたり、利用目的も確かめないで個人情報を提供するのはやめましょう。



【市の相談窓口】  
■消費者生活センター ☎38-2034  
■お困りでず課 ☎38-5401  
■文庫行政課 ☎38-2010

#### 週末消費生活相談ダイヤル

週末に、緊急のアドバイスが必要な場合は、ご利用ください。  
■フリーダイヤル☎0120-511-103 土・日曜日 午前10時～午後4時

#### 消費生活センターのご案内

消費生活センターでは、悪質商法、食品・商品情報、省エネ、金融知識、相談先情報など消費生活に関するトラブルの相談や、図書・ビデオの貸し出しなど、情報提供を行っています。くらしのセミナーやリサイクル手芸・料理教室等、さまざまな講座・教室を開催しています。お気軽に、お立ち寄りください。

#### 出前講座のご案内

消費生活センターでは、10人以上のグループからの依頼があれば、消費生活相談の事例をもとに、その時々多発している悪質商法や商品情報等について、ご希望の場所へ出向いて、講座を行なっています。  
日時・テーマについて、ご希望をお知らせください。  
【平成21年度に実施した出前講座】  
■打出教育文化センター 悪質商法・健康器具トラブル、振込め詐欺  
■芦屋松浜ハイム 悪質商法  
■精道小学校 コミスク消費生活センター・リサイクル手芸

## 平成21年度消費生活相談のまとめ

問い合わせ 消費生活センター ☎38-2034(経済課内)



まわりの見守りが、高齢者の消費者トラブルを防ぎます

### 高齢者の消費者トラブルが増加

高齢者に係る苦情相談は、「次々販売」や「点検商法」、「催眠商法」に関する相談が多く、特に「判断力が低下している高齢者を狙って繰り返して契約させる悪質業者も多い」で、注意が必要です。  
本人に被害者意識がない場合、周囲の人の声かけて被害が見える場合もあります。  
高齢者の消費者トラブルを防ぐには、家族や地域の人の協力が不可欠です。また、いらぬときは、きっぱり断ることが大事です。日ごろから高齢者には伝え、細やかな見守りが必要です。

平成21年度に消費生活センターで受け付けた相談件数は873件で、前年度(相談件数1,021件)に比べ、15%減少しました。有料サイト利用料、携帯電話やインターネット関連の苦情相談の減少が、その主な理由です。その一方、脱毛エステやマンションの売買契約・住宅の賃貸契約・リフォーム工事、また結婚相談所等に関する消費者トラブルは増加しています。また、寄せられた相談件数は格段に減少したものの、やはり「電話・インターネット等関連サービス」がワースト5のランクはトップです。相談者の年代をみると、30歳代・40歳代・50歳代のかたからの相談が年々増加してきています。相談内容では、「アダルトサイトに接続し画像をクリックすると登録したことになり、料金を請求された」、「URLをクリックすると出会い系サイトに登録になった」、「携帯電話に、使った覚えのないサイト料金を請求するメールが届いた」などの内容が目立ちました。

### 消費生活相談事例

【事例1】  
アダルトサイト利用料  
昨日、携帯電話に身に覚えのないアダルトサイトの請求電話があった。留守電に「サイト利用料が未納なので電話ください」とあったので、相手はサイト名を早口で覚えていない相手は、国の許可を受けていないアダルトサイトだ。先月、日夜七時ごろに登録されていた。サイト料は月払いだ。今月分の六万五千円が未納なので支払ってほしいと一方的に言った。  
こちらも覚えがない。消費生活センターに相談してから明日電話すると伝えた。相手は「お願いします」と言ってくれた。この後、どうすればいいの。  
A 無差別にかけている架空請求の電話と思われるので、決して支払わないように。今後は連絡せず相手にしないように助言しました。

【事例2】  
携帯パケット料金  
先月、口座引き落とししている携帯料金が異常に高額だったので、調べてみたところ、中学生の息子の利用と分かった。携帯の名義は夫で、リビングに置きっぱなしのことが多く、請求の明細書も見なかったが、通帳の記帳をしたときに高額な引き落としとパケット料金が八万円発生していたことに気付いた。息子は友人の  
A 通常より利用額が異常になつた場合に契約者へ連絡を入れる携帯会社もありますが、当該会社は連絡しておらず、法的規制もありません。契約者が父親なので、管理責任も問われ未成年利用での保護を求めるのは無理だと思われます。ただし、経済的な理由で一括払いが困難な場合、引き落としされる前なら消費生活センターから減額交渉のあつせんもできます。しかし、すでに引き落としとされているので、交渉は困難です。

【事例3】  
賃貸マンショントラブル  
今月転入してきたが、従前のマンション退去時の敷金十五万円のうち、原状回復費としてハウスクリーニング、畳の表替え、ふすまの張替えなど十四万円請求された。  
ガイドラインを見ると、経年による通常損耗での畳の表替えやハウスクリーニング代を請求するのはおかしいのではないかと家主に伝えたいが、まだ精算されていないが原状回復費を引いた額が振り込まれるように思うがどうしたらいいか。  
A 原状回復のガイドラインについて説明し、家主に敷金返還請求の内



「インターネット・有料サイト利用料」関連の苦情減少、「住宅関連トラブル」は増加傾向に

### 星空映画会



夏休み最後の日曜日に開催する「星空映画会」親子一緒に楽しみください。  
■日時 8月29日(日)午後7時 日没～上映  
■会場 総合公園・陸上競技場(陽光町)  
■上映作品 「ケロロ軍曹～奇跡の時空島～」  
■上映時間 1時間14分  
■申し込み 直接会場へ  
問い合わせ 公園緑地課 ☎38-2065

### 「人権問題文芸作品」のじぎく文芸賞 作品募集

人権文化の進展と人権課題の解決を目指し、本年度も「人権問題文芸作品」のじぎく文芸賞への応募作品を募集します。概要は、次のとおりです。奮ってご応募ください。  
■応募資格 県内在住・在勤・在学のかた ■応募作品 未発表・未投稿 インターネットを含む、の自作作品で、人権文化の進展と人権課題の解決に寄与する内容の小説・随想・詩・童話

部門	小説	随想 (手記・作文含む)	詩	創作童話
一般の部 (高校生以上)	30枚以内	20枚以上	2枚以内	10枚以内
児童・生徒の部 (中学生以下)				

※400字詰め原稿用紙に、黒ペンまたはボールペンで書きのこと。  
※パソコン等で作成した場合は、A4版縦書き・400字詰め印刷し、提出  
■発表 11月 予定 ■応募方法 9月21日(火)消印有効までに、必ず郵送で。\*詳細は下記へお問い合わせください。  
問い合わせ 兵庫県人権啓発協会  
☎078-242-5355/HP http://www.hyogo-jinken.or.jp/  
(〒650-0011 神戸市中央区下山手通り5-7-18 下山手分室内)

### いま、若い人に増えています。安易なキャッシング!

お金の借入れが便利になり、若い人の利用も利用する中、本年6月18日に改正貸金業法が完全施行し、借入れ残額が年収の3分の1以内に制限され、年収を証明する書類が必要となりました。一時の誘惑で借金せず、時にはがまんも必要です。返済でお悩みのかたは、まずご相談ください!  
【市の相談窓口】  
■消費生活センター ☎38-2034 平日・執務時間内  
■お困りでず課 ☎38-5401  
《法律相談》金曜日・午後1時～4時 予約...希望週の月曜日・午前9時～  
【他の相談窓口】  
■サラ金110番(阪神南泉民商工課)☎06-4868-5075 ■兵庫県弁護士会☎078-341-1717 ■兵庫県司法書士会☎078-341-6554  
■神戸簡易裁判所☎078-341-7521 ■法テラス(日本司法支援センター)☎0570-078374 ■神戸財務事務所☎078-391-6948  
■日本クレジットカウンセリング協会☎03-3226-0121

### 8月後半 CATV 広報番組ガイド

芦屋市広報番組 あしやトライ あんぐる 放送時間(15分)

オープニング	潮芦屋ビーチから	8:30
トピックス	第23回 芦屋市サマーサッカーフェスティバル ジェネレーションズ・フェスタ in 芦屋大学	12:00 16:00
特集	芦屋市・モンテベロ市学生親善使節	18:15
お知らせ	熱中症に気をつけましょう 市議会定例会の日程 敬老会を開催します	22:45
エンディング	写真で振り返る「芦屋市制の70年」	

※DVD VTR 貸出可  
■「J:COM特別番組」放送のため、8月28日(土)④の放送はありません。  
■アナログ放送は9chで、地上デジタル放送は11chでご覧ください。  
■番組に関する問い合わせ 広報課 ☎38-2066 ■CATV全般に関する問い合わせ ケーブルネットワーク神戸芦屋(J:COM)カスタマーズセンター☎0120-13-8160

### 「芦屋シティグラフ」好評発売中!

市では、「芦屋シティグラフ」(A4判・52ページ/全カラー刷り)を発行・発売しています。芦屋の自然や歴史、芦屋ゆかりの芸術・文学・文化。それらに触れつつ散歩を楽しめるコースの紹介、行政の動きや統計、また市内の医療機関一覧(地図)など盛りだくさんの情報を、写真170点のほかイラストや地図とともにわかりやすく掲載しています。ご利用ください。  
■発売場所 市役所行政情報コーナー・ラポルテ市民サービスコーナー ■定価 300円  
問い合わせ 広報課 ☎38-2066

### ◆「広報あしや」を配置している施設一覧◆

■毎月1日と15日に新聞折り込みで各ご家庭に配布しています。また、次の施設でも入手していただけます。ご利用ください。

【阪急以北】  
三条サービスセンター、アクティブライフ芦屋、西山郵便局、芦屋病院、和風園、あしや聖徳園、朝日ヶ丘集会所、コープミニ東山、東山郵便局、アクティブライフ芦屋

【阪急～国道2号】  
前田集会所、コープミニ西芦屋、市民センター・公民館、JR芦屋駅、ラポルテ市民サービスコーナー、大原集会所、男女共同参画センター、ロングライフ芦屋、上宮川文化センター、翠ヶ丘集会所

【国道2号～国道43号】  
市役所北館受付、くらしのセンター、芦屋税務署、芦屋警察署、商工会、芦屋健康福祉事務所(芦屋保健所)茶屋集会所、春日集会所、若宮町集会所、打出教育文化センター、あしや市民活動センター

【国道43号以南】  
ハートフル福祉公社、芦屋ケアセンターそよ風、竹園集会所、図書館、美術博物館、谷崎潤一郎記念館、西蔵集会所、エルホーム芦屋、打出集会所、あしや喜楽苑、潮見集会所、保健福祉センター、あしや温泉、浜浜集会所、海浜公園プール、マイライフ芦屋、あしや、浜風の家、コミュニティ・プラザ 市営住宅・県営住宅、さくら園、総合公園、チャームキング・スクウェア芦屋

問い合わせ 広報課 ☎38-2066/☎38-2152

