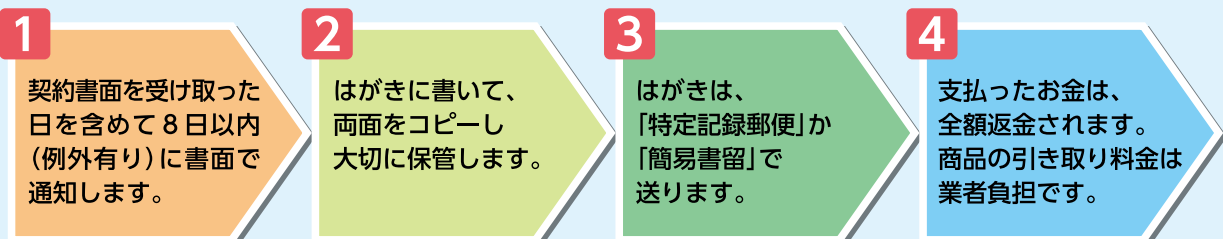


しまった！
解約したい

と思ったら クーリング・オフ

契約解除の知恵袋

訪問販売・電話勧誘販売などの契約解除には、「クーリング・オフ」という制度があります。一定の期間内であれば違約金を払わずに無条件で契約解除ができる消費者のための制度です。



【クーリング・オフの対象】

- 訪問販売（自宅・職場への訪問販売、キャッチセールス、催眠商法）
- 電話勧誘販売
- 特定継続的役務提供（エステティックサロン、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス）
- ※訪問購入（自宅・職場等での貴金属を含む物品の訪問買取）
- 連鎖販売取引（マルチ商法）
- 業務提供誘引販売（内職、モニター商法）

【期間】

8日間

20日間



注意点

- 必ず書面で通知する。
- ハガキの表面は、契約した業者の代表者あてにする。
- ハガキの両面ともコピーして保存する。
- ハガキは郵便局から簡易書留などで出す。
- クレジット支払いの場合は、信販会社にも通知する。

クーリング・オフができる場合、
期間についてなど詳しくは
横浜市消費生活総合センターへ！

横浜市消費生活総合センター

〒233-0002 横浜市港南区上大岡西 1-6-1
ゆめおおおかオフィスタワー 4F・5F

〈電話相談〉

相談専用電話番号 **045-845-6666**

三役挨拶

代表 萩原敏子



代表 萩原敏子(中央)
副代表 津田雅代(左)・中村尚美(右)

いつも消費生活推進員の活動にご理解、ご協力いただきありがとうございます。今任期は、昨年度から引き続いての活動として、エコ作品の講習会に力を入れて取り組みました。講師は地域の推進員の中から探し出し、今年度は全部で5回の開催となりました。講習会では、普段なかなか顔を合わせる機会のない方々とお話したり、会議では話すことのないことについて意見交換したりと、楽しい時間を共有しながら、より親睦を深めることが出来ました。毎年同じように過ごしているはずなのですが、今期最後の定例会を迎え、なんだか感慨深く感じております。ご協力いただいた自治会町内会の皆様、そして各地区の消費生活推進員の皆様、本当にありがとうございました。

編集後記

今期の様々な活動を振り返りながら広報の編集作業を進め、大きな達成感を感じることが出来ました。これからも、消費生活推進員の活動の中で学んだことを、地域に還元していきたいと思っております。ご協力いただいた皆様、ありがとうございました。
(広報班：鈴木 博子・齋藤 成子・千野 清美)

特大版

地区活動事例集

とつか消費生活推進員だより

～みんなで学ぼう！くらしの知識～

第27号

発行日 平成29年3月31日
発行者 戸塚区消費生活推進員の会
広報編集班
事務局 戸塚区地域振興課
電話 045-866-8413

消費生活推進員とは…

私たち消費生活推進員は、消費者トラブルにあわない、安全な地域づくりを目指して活動を行っています。全国で先駆けて始められた横浜市独自の制度です。戸塚区では、区内の自治会町内会の推薦で集まった約180人の区民が、横浜市長の委嘱を受け、地域に根ざした啓発・普及活動を行っています。

利殖商法	必ずもうかると言ってお金や購入代金をだまし取る商法です。 信用しないで、はっきり！きっぱり！お断り！
架空・不当請求	サイトを閲覧中、料金を請求する画面が表示され消えなくなるトラブルです。 自分から連絡しない！慌てて支払わない！安易に承認ボタンを押さない！
送りつけ商法	注文していない商品を一方的に送りつけ、代金を請求する商法です。 覚えがなければ支払わない！受取拒否！使用しない！
訪問購入	業者が突然訪問し、売るつもりがなかったアクセサリーなどを強引に買い取る商法です。 家に入れない！きっぱり断る！即決せず家族に相談！
点検商法	無料で点検すると訪問し、高額な契約をさせる商法です。 契約を急がせる業者は要注意！即決せず周囲に相談！相場を調べる！

私たち推進員は、悪質商法被害未然防止の啓発活動をしています。悪質商法の手口はこんなにあります。ウマイ話に乗らないように気をつけましょう！



戸塚区のマスコット ウナシー

他にもこんな活動をしています！

●環境に配慮した購買活動の推進

環境、エコ等についての講演会の開催や、古着からのリフォームや、廃油のリサイクル等区や地域で積極的に取り組みます。
・11月に行われる「とつか区民まつり」
エコをテーマにリメイク、リサイクルでアイデア溢れる作品を作り販売。
・2月「戸塚ものづくり自慢展」
各地区の活動を展示・発表しています。

●施設見学・意見交換で学ぶ

市内、区内の企業や施設を見学し、消費者の目線で、食の安全、エコな取り組み等、企業の取り組みを学びます。



●区活動・地区活動

区活動では、ふれあい区民まつりや、ものづくり自慢展などに積極的に参加します。講演会や広報啓発活動においては、学ぶ場や発表する場を設け、地区同志のつながりも強化します。

こうした被害の相談や消費者トラブルで困ったときは…

横浜市消費生活総合センター

〒233-0002 横浜市港南区上大岡西1-6-1 ゆめおおおかオフィスタワー4F・5F

〈電話相談〉 相談専用電話番号：045-845-6666 FAX：045-845-7720

ホームページ：http://www.yokohama-consumer.or.jp

(平日) 9:00～18:00 (土・日) 9:00～16:45 (祝祭日・年末年始12月29日～1月3日を除く)

●横浜市消費生活総合センター

横浜市消費生活総合センターでは、消費者から寄せられる消費生活相談に専門資格を持つ消費生活相談員が対応します。解決に向けた必要なアドバイスや、適切な機関の紹介等を行っています。地域の人から相談されたり、おかしいな?と思ったら、まずは連絡してみてください。

また、訪問販売等で不意に勧誘を受け、消費者が契約してしまったとき、一定の期間内であれば、無理由、無条件で解除できるクーリングオフ制度についてもお問合せください。詳しくは8ページをご覧ください。



学ぶ 『食品の表示を見てみよう！～正しく選ぶ自分に合った食品～』

日時：平成28年9月2日(金)

会場：戸塚区総合庁舎 8階大会議室

講師：横浜市健康福祉局健康安全部食品衛生課担当係長 本間 士朗

平成28年9月2日(金) 戸塚区役所8階大会議室にて、約70名が出席する中、戸塚区消費生活推進員の会主催の講演会が行われました。

「食品の表示を見てみよう！」をテーマに、平成27年度からはじまった、食品包装などに記載される表示のルールである「食品表示法」に基づく制度について学びました。

横浜市健康福祉局健康安全部食品衛生課担当係長・本間士朗様をお迎えし、食品の原産地、原材料、添加物、アレルゲンや栄養成分などがどのように表示されるのかを講演していただきました。

関心はあっても、普段の生活ではなかなか知る機会のない興味深い内容だったため、受講者のみなさんは真剣な表情で講演に耳を傾けており、講演後の質疑応答も非常に活発なものとなりました。



学ぶ 東京ガス扇島LNG基地・コアレックス三栄東京工場施設見学

日時：平成28年10月6日(木)

毎年恒例となっている施設見学ですが、今回は「東京ガス株扇島LNG基地」と「三栄レギュレーター株コアレックス三栄東京工場」を見学しました。

扇島LNG基地では、ガスの原料が基地に届いてから、家庭に届くまでの過程を、座学や実験、施設見学を通して楽しく学びました。また、2016年4月より始まった電力自由化についてもわかりやすく説明していただき、今後の電気料金を見直す良いきっかけとなりました。

コアレックス三栄東京工場は、回収された紙をトイレトペーパーとして再生利用する工場です。回収紙から不純物が取り除かれ、ひとつの大きなロールにまとめられ、そこからひとつひとつのトイレトペーパーが生産されていく過程を、工場の中を歩きながら見学させていただきました。

どちらの内容も、普段の私たちの生活に非常に関わりの深いもので、参加された皆さんも熱心に勉強されていました。当日は天気もよく、絶好の施設見学日和でした。



交流 『戸塚ふれあい区民まつり』

日時：平成28年11月3日(木・祝)

会場：東戸塚小学校

例年参加している区民まつりには、多くのファンを持つ廃油石鹸を中心にたくさんのリメイク・エコ作品を出品しました。各地区が知恵を凝らして何か月前から準備した自慢の品物がずらっと並び、大変にぎやかなブースとなりました。区民まつり担当の係で品物の売価を決め、ディスプレイもしました。

作品を販売しながら、「悪質商法未然防止」や「クーリングオフ」などの啓発活動も同時に行い、それぞれ忙しい日を元気にのりきりました。

一年間通して行ったリメイク・エコ作品の講習会の成果か、例年よりも商品のバリエーションが豊富で、売り上げも好調でした。

この日の売上は活動の一部として、「啓発グッズ」を製作して今後の活動に活かしていきたいと思っています。



地区活動の展示 戸塚ものづくり自慢展

日時：平成29年2月24日(金)、25日(土) 10:00~16:00

会場：戸塚区役所 3階区民広間及び多目的スペース(中)

戸塚区役所3階区民広間及び多目的スペースにおいて、今年で4回目となる『戸塚ものづくり自慢展』が開催されました。

各地区のエコ作品の展示、ステージ上での活動報告、“ファスナーブローチ”の講習会に加え、今回はエコ作品を販売するコーナーも新設され、盛りだくさんの内容となりました。

ステージイベントは、資源循環局戸塚事務所による「食品ロス」についてのリサイクル講話、若手芸人による悪質商法をテーマとしたお笑いライブ、神奈川県くらし安全交通課職員による寸劇で学ぶ防犯講話など、どれも楽しみながら学びを深めることができました。

同じ会場で開催されていた企業展、ものづくり体験も大変興味深く、多くの方に楽しんでいただけたのではないかと思います。

何よりも感動したことは、活動報告で、各地区の発表者が自らの地区の充実した活動を、自信に満ちあふれた表情で発表していたことです。

この勢いで年々増え続けている悪質商法を戸塚から撃退し、温かいまちづくりを進めていきたいと思っています。

多くの方にご協力いただき、多くの方に来ていただくことができました。ありがとうございました。



笑って学ぼう 悪質商法



防犯講話 及び寸劇



活動報告



リサイクル講話



地区活動の展示



ファスナーブローチ 講習会



広報よこはま戸塚版 2月号 特集ページ

「戸塚ものづくり自慢展」告知チラシ

1 戸塚第一地区

「南秋祭」に参加して
一悪質商法の被害にあわないために

「悪質商法の被害にあわないために」をテーマに、南戸塚地域ケアプラザで開催された「南秋祭」に、展示とDVD上映で参加しました。

展示では、「くらしナビ」のチラシを大きく拡大コピーして、ブースの外に貼り、「こんなトラブルが、発生しています。」とアピール。特に最近多い、貴金属買い取りや、インターネットを使ったトラブルに、焦点をあわせました。併せて、消費者トラブルについてのDVDを人の集まる休息所で上映しました。

ブース内では、不要になったチラシでつくる「鍋敷き」の講習を行いました。

また、「こんなトラブルが増えています、知っていますか?」と問いかける内容のアンケートを実施し、最後に消費生活の相談窓口を案内してくれる「#188」を紹介。知識として覚えていただけるように工夫しました。



2 戸塚第三地区

毎年恒例の石鹸づくり、
施設見学会を実施

戸塚第三地区では毎年廃油石鹸を作って区民まつりで販売しています。今年度はスーパーから廃油を分けていただき、例年より数多くきれいな石鹸を作ることができました。

10月には9名でヤクルト湘南化粧品工場のパッケージラインを見学しました。化粧品を充填する部屋に塵や埃が入らないように他の部屋と気圧を変えていたり、たくさんの化粧品を扱うので、毎日機械全てを分解して洗浄していたりなど、徹底した品質管理を知ることができました。



3 踊場地区

花王株式会社
川崎工場を見学

昨年11月17日踊場地区消費生活推進員10名で生活用洗剤などのメーカーである花王株式会社川崎工場を見学に行きました。見学コースの充填・包装・不良品の選別を行うラインはほとんど無人化されていました。

多様な注文に対応する『自動倉庫』を裏側から見学することもでき、的確かつ迅速な『自動倉庫』の動きには皆から感嘆の声があがりました。

また、工場は空港・高速のインター近くにあり出荷配送に便利で、消費者のニーズに素早く対応することができると感じました。

最新の配送システムを見学でき、有意義な一日を過ごすことができました。



4 北汲沢地区

悪質商法の被害者を出さない!

私たちは、「消費者被害未然防止」“環境に配慮した購買行動の推進”をテーマに活動を展開してきました。

その一環として、なかなか減らない悪質商法詐欺の防止を呼びかけるために、色彩豊かな手作りのポスターを作製しました。「我が北汲沢地区から被害者を出さない。」との私たち推進員の強い願いをこめたポスターは、連合町内会自治会の協力を得て、各町内会館や掲示板などにたくさん貼り出していただくことができました。

「講演会」や「講習会」の開催時には、実例被害の紙芝居で参加者の目・耳・声に訴えかけるようにしました。

今年度は、思い出の詰まった“もう使わなくなったネクタイ”を再利用し、金・銀・瑠璃など様々な色をちりばめたステキなネックレスづくりの講習会も実施しました。



7 柏尾地区

替え歌で消費者被害防止!

柏尾地区は総勢8名と少数ですが、全員で意見や知恵を出し合いながら賑やかに活動しています。

毎年地域の方への啓発活動を行っており、今年度は10月に『高齢者向けサロンおれんじ』の活動に合わせ、悪質商法被害にあわないための講習会を開催しました。

契約、クーリングオフについてクイズやロールプレイを実施し、講習会の締めには、自分で作った替え歌を桃太郎さん、ズンドコ節のメロディーに乗せて元気に歌い、楽しみながら学ぶことが出来ました。



5 舞岡地区

舞岡地区センター祭に参加して

好天に恵まれ、地域がひとつになって舞岡地区センター祭にのぞみました。

消費生活推進員は、半年がかりでつくりためたエコ作品を出品し、エレベーター脇のブースに所狭しと並べました。

パネル展示では、おうちに眠っている物を“もったいない精神”でリメイクして活用する方法の紹介や、地球にも身体にもやさしいエコ料理の紹介を行い、また、施設見学会など地域の推進員の活動報告も行いました。

リーフレットや啓発グッズの配布もして、周囲に向けた声かけへの協力をお願いしました。

この日よりも嬉しかったことは、地元へ何か還元したいとの思いで作った作品を、来られた方が引きも切らずに買い求めてくださったことです。

売上金の一部は、震災復興に役立てていただくために寄付しました。皆様、ご協力ありがとうございました。



6 川上地区

古布を使った
マイ箸袋づくり

川上地区は7名で少人数ですが、楽しく活動しています。昨年の9月3日に家で眠っている布で簡単にできるマイ箸袋を作るリサイクル講習会を開催しました。

好きな柄の布とひもやボタンを選んでもらい、自分だけのオリジナル箸袋を作ってもらいました。並縫いだけで出来るため、小さな女の子も一生懸命説明を聞いて時間内に作る事ができました。

参加した方から、「また家でもつくってみるわ。」と嬉しい声も聞けました。この活動を通して、地域の皆さんとリサイクルについて考える場をつくれたかと思えます。



8 東戸塚地区

自らが学び、自分の言葉で啓発

私たちは、身近にあって深刻な問題である「振込めサギ」や「悪質商法」の被害に遭わないために、自らよく理解し周囲に伝えて行くことをテーマに活動しました。

まずは、市で行われた消費生活推進員向けの研修に参加し、啓発活動のしかたを学びました。さらに、地域で起こった事例について情報共有し理解を深めました。

連合町内会長をはじめ多くの皆さまにご支援いただき、敬老会等の催しの中で寸劇や、かるたを用いてわかりやすく啓発活動を行い、地域の皆さまに「振込めサギ」や「悪質商法」について知っていただけたと思います。

この2年間の活動を通して、消費生活推進員ひとりひとりが自分の言葉で啓発ができるようになりました。



9 平戸地区

“お洒落ながま口”づくり

8月18日に、平戸地区消費生活推進員の女性5名で、がま口作成経験のある推進員の指導のもと、区民まつりの出品作品を作成しました。

内布と外布の袋縫い、がま口の取り付けなどが意外と難しく、慣れないながらもひとり2個を目指して頑張りました。

普段何気なく使っているがま口がとても身近に感じられ、出来上がった作品は、子供を嫁がせる親の気持ちで出品させていただきました。



10 平戸平和台地区

ケアサポート祭に参加

5月22日、平戸地域ケアプラザでケアサポート祭が行われました。

当日は天候にも恵まれ、小さなお子さんから高齢の方まで、たくさんの方々に来ていただきました。

ケアプラザから出た廃油で作った石鹸や、ホウ酸ダンゴ、古布で作った草履、お手玉や巾着などの手作り品販売と、悪質商法と振り込め詐欺のパンフレットや啓発品の配布を行いました。推進員の子供の小学生とその友達の手伝いもあり、みなさんに親しみを持ってもらえたと思います。毎年、楽しみにしてくださる方もいて励みになります。



11 上矢部地区

2年間の活動を振り返る

1年目は、寸劇による「啓発活動」に力を入れてきました。内容をみんなで話し合い、原稿を作成し、練習不足ながらも地域で行う「敬老を祝う会」で本番に臨みました。緊張をしながらも、町内会長から観客の皆さんの反応も良かったとお褒めのお言葉をいただき、メンバー一安心。その後、活動を繰り返し、上達もし、人前での緊張もほぐれるようになりました。

区民まつりでは、リメイク、エコ作品を出品。男性役員はもとより、かぎ針を持った事もない人も、「レジ袋で作るポーチ・ペットボトル入れ」や「古新聞で作るブローチ」など教わりながらチャレンジしました。

2年目は、民生委員と連携し、地域のお食事会に向向き、紙芝居で「悪質商法」について解りやすく啓発し、新たな手口等、来場者と情報交換も行いました。また、施設見学会では、横浜市の台所、横浜市中央卸売市場本場を見学。



12 名瀬地区

一輪挿しの講習会

9月30日に、名瀬第二町内会館にて28名が出席する中、MOA美術文化インストラクターの東野久子先生をお迎えし、講習会が開催しました。

不用品の有効活用を目的とし、空になった乳酸菌飲料容器と爪楊枝・和紙を利用した誰でも簡単にできるかわいい一輪挿しの作り方を教えていただきました。

取っ手を基本とは違う形にしたり、異なる柄の和紙を合わせたりと変化を付ける方もいらっしゃいました。

一輪挿し以外の活用方法など、話しながらの作業はとても楽しく、参加して良かったとの感想を沢山いただきました。



13 大正地区

ペトリファインテクノロジー株式会社工場を見学

大正地区では、7月に川崎の「ペトリファインテクノロジー株式会社」の工場を見学してきました。当日は総勢19名、一般の方にも多数ご参加いただきました。

何度も繰り返し耐熱樹脂を作ることが出来るケミカルリサイクルを採用しているのは世界でもこの会社だけだということで、映像や資料を見ながら詳しく説明していただき、その後広い工場内を見学いたしました。

巨大なブロックに圧縮されたペットボトルが積み上げられた様を間近にし、家庭、店舗等収集場所ごとの特徴が処理を難しくさせている現状を知り、出し方等反省点を見直し、エコに対する心がけも改めることができた見学会でした。



14 汲沢地区

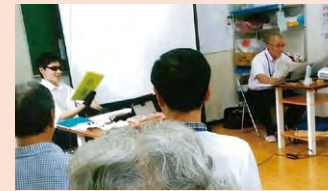
寸劇で学ぶ悪質商法

汲沢地区では、神奈川県くらし安全交通課の皆様にご依頼し、詐欺の手口、その対応、ますます巧妙になってきている悪質商法の被害、どう対応すれば被害を防げるか実際にあった事件を寸劇で再現していただきました。

高齢者の方々が多数参加できるようにと、自治会の集会所で実施しました。

笑いをとりながらの内容には、参加された皆様もうなづきながらとても楽しそうに観ておられました。

帰りには、「良かったよ。」「わかりやすかったよ。」「気をつけなきゃね。」との言葉を掛けていただきました。



15 上倉田地区

コアレックス三栄東京工場、キリンビール横浜工場を見学

10月28日、38名でコアレックス三栄東京工場とキリンビール横浜工場の見学に行きました。

コアレックス三栄さんでは、まず、工場の方のお話を伺い、古紙からトイレットペーパーになるまでの過程を知ることができました。お話を伺ったことで、参加された皆さんの分別への意識が高まったようです。

お昼を食べた後、キリンビール横浜工場に向かいました。10月にリニューアルしたばかりの見学設備は、何度か訪れたことがある方も楽しんでおられたようです。

昼頃から雨が降り始め肌寒い日でしたが、参加された方から、「とても良かったです」とお声がけをいただき、企画の苦勞も報われました。



16 下倉田地区

環境に優しいエコバッグ講習会

下倉田地区では、10月15日に、読み終わった新聞紙を再利用したエコバッグ講習会を開催しました。

事前の定例会では、推進員全員がエコバッグの作り方を教えられるように特訓しました。

本番では、地域の方と一緒にエコバッグを作りました。お気に入りの広告を活かしたエコバッグの作り方の研究も行いました。参加された方から別の方法でもバッグができることを教えていただきながら、和気あいあいとした講習会になりました。



ちよこっとコラム

～今年度つくったエコ作品集～



今年度は、2か月に1度の定例会後に、地区同士の交流も兼ねてエコ作品の講習会を行いました。講師は区内の推進員の中から発掘し、毎回楽しく学んでいました。