

私たちの手で事業者の行為を正し、公正な消費社会を築いていきましょう。

教えて下さい！
あなたの「気づき」



皆様から寄せられる情報が消費者被害の防止につながります。おかしいと思う契約内容や事業者の行為、広告表示を見かけたら、「消費者支援かながわ」までお寄せください。私たちが皆様の声を集約して、事業者の不公正な行為を是正するように求めていきます！

また、「消費者支援かながわ」の会員になって私たちの活動を支えてくれる方、活動に賛同していただける方も歓迎いたします。公平・公正な消費社会を私たちの手で築き上げていきましょう！

あなたも

消費者支援 かながわ

の会員になって、
ともに活動しませんか



| | 年会費 <small>※それぞれ1口以上</small> | 役 割 | 総会での 議 決 権 |
|------|---------------------------------|----------------------|-------------------------------|
| 正会員 | 〔個人1口〕 3,000円 | 積極的に 関与し 活動を推進 | あり (1人1議決権 1団体1議決権) |
| | 〔団体1口〕 10,000円 | | |
| 賛助会員 | 〔個人1口〕 3,000円 | 目的に 賛同し 活動を支援 | なし |
| | 〔団体1口〕 10,000円 | | |

お問合せ先

特定非営利活動法人

消費者支援かながわ

〒222-0033 横浜市港北区新横浜2-6-13
新横浜ステーションビル9階 神奈川県生活協同組合連合会内

【E-mail】 infosien@ss-kanagawa.org

【URL】 <http://www.ss-kanagawa.org>

TEL 045-595-9721

FAX 045-595-9722

これって、 おかしく ない？

あなたの「気づき」
が消費者被害を
くい止めます

私たちは、神奈川県内の消費者(団体)、消費生活相談員、弁護士、司法書士などで構成される団体です。

消費者被害の未然防止、拡大防止のための活動を行い、公正な消費社会を築くことをめざしています。

現在、内閣総理大臣による「適格消費者団体」の認定取得に向けて活動中です。

会員募集中!

特定非営利活動法人

消費者支援かながわ

消費者支援かながわの活動

「送られてきた商品は、ほんとうに広告と同じものなの?」「キャンセル料ってこんなに高いの?」こんな思いをしながらも、「少額だから、まあいいか…」と言ってあきらめてしまったことはありませんか?もしかすると不当な広告表示、不当な契約により、あなたに損害が発生している可能性があります。そして一つ一つの金額がわずかでも同じような思いをした人が100人、1000人と積み重なると大きな損害額になり、それが事業者の手元に留保され、さらなる被害を生むきっかけにもなるのです。消費者支援かながわでは、埋もれた消費者の「あきらめ」の声を集めて事業者には是正を求めるとともに、広く消費者の方々にその情報を提供することにより、消費者被害の拡大を防ぐための活動をしていきます。



あなたの
「これっておかしくない?」
の声を聞かせてください。



この契約
おかしくない?

広告の
表示を信じて
買ったのに…



「契約解除しても一切返金しない」との契約条項

一年先の結婚式の、
貸衣装をキャンセルしたが、
一切返金に応じしてくれない



商品の品質・規格などの内容についての不当な表示

国産有名ブランド牛肉の表示で
販売されていたが
実はブランド牛肉でなかった



通信販売の商品について事実と著しく異なる表示

インターネット通販で購入した
商品の品質や性能がサイトの
表示とぜんぜん違う



私たちの目指す
適格消費者団体って何?

適格消費者団体とは、消費者全体の利益擁護のために差し止め請求権を行使することができる適格性を備えた消費者団体として、内閣総理大臣の認定を受けたものをいいます。適格消費者団体が行使できる差し止め請求権は、消費者契約法など一定の法律に定められているもので、例えば、事業者による不当な勧誘行為や消費者にとって不当に不利になっている契約条項、不当広告などを、訴訟手続きなどにより差し止めることができます。

Q&A

Q 適格消費者団体として
認定される前は
どのような活動をするのですか?

A 不当な契約条項を使用している業者や不当広告を行っている業者に対して、是正をよう求めています。また、学習会など消費者に対する啓発活動も行います。

Q 被害に遭った場合、この団体で
被害救済をしてもらえますか?

A 当団体では、個別の救済は行っておりません。しかし、不特定多数の消費者被害を防止するために活動をします。

消費者支援かながわの アンケート調査にご協力ください!

もしかすると、あなたも被害者?

「解約料ってこんなに高いの?」

「送られてきた商品は広告とほんとに同じもの?」

「ちょっと納得いかないけど、大した金額じゃないし・・・」



皆様はこのような想いや経験をしたことはありませんか?

もしかすると不当な契約、不当な広告表示により、
あなたが被害にあっている可能性があります。

消費者支援かながわは、「これっておかしくない?」と思われる契約、広告表示などを調査しています。そして、私たち消費者からみて「これはおかしい!」というものについては、事業者にお問い合わせ、改善を求めていく活動をしています。

皆様の声や疑問を集めて事業者に物申していくことによって、「おかしい!」広告、契約にストップをかけ、被害がこれ以上拡大するのを防止するとともに、私たち消費者が事業者と公平・公正な取引が出来るよう尽力していきます。

～豆知識～ こんな表示が不当表示として、消費者庁の法的処分(措置命令)を受けています。



- 温泉施設・旅館のWEBサイトに、「遊び心がそそられる、11種類の湯めぐり」と表示しながら、実際は2種類の温泉しか備えていなかった (H27.02.24)
- 精肉販売会社のテレビCMやチラシに「29日、肉の日に限り半額!」と表示していたが、実際は特売日に通常時の販売価格を一旦引き上げた上で半額にしているにすぎず、通常時の販売価格の半額ではなかった (H26.07.24)
- 学習塾の新聞折り込みチラシに掲載した写真付き講師陣の98%が国公立大・大学院出身と表示していたが、実際にははるかに少ない割合だった (H26.05.20)

是非とも「これっておかしくない?」という皆様の
声を消費者支援かながわまでお寄せください!

裏面アンケートへ

NPO法人 消費者支援かながわ って何?

県内の生活協同組合(ユウコープ・パルシステム神奈川ゆめコープ・生活クラブ生協)をはじめ消費者問題に取り組む諸団体、弁護士、司法書士、県内の消費生活センターで実際に相談業務に携わっている相談員、消費者問題に関心のある県民の皆様によって構成され、平成27年4月より活動を開始した特定非営利活動法人です。

事業者の不当な勧誘行為や、不当な契約条項、不当な広告表示などの是正を求めることで、消費者被害の拡大防止・未然防止を図り、公正な消費社会を築くことを目指しています。



〒222-0033 横浜市港北区新横浜2-6-13 新横浜ステーションビル9階
神奈川県生活協同組合連合会内 TEL 045-595-9721

締切日 12月11日

「商品やサービスの表示に関するアンケート」

消費者支援かながわに、あなたの「これっておかしくない？」を教えてください。

※ご回答いただきましたアンケートは、末尾のファックス番号へお送りいただくか、ホームページよりご回答ください。

1. 年齢： 20歳代 30歳代 40歳代 50歳代 60歳代 70歳以上

性別： 男性 女性

2. 商品やサービスを購入後、広告や表示と実際の商品・サービスの内容が異なっていて、これっておかしいのではないか?と思ったことはありませんか。

特にない

ある

3. 2であると回答された方にお尋ねします。

(1) その商品・サービスは具体的に何ですか。

食品 健康食品 通信機器 電化製品 健康器具

自動車・バイク 老人ホーム 学習塾・専門学校 通信教育

スポーツクラブ エステ 旅行・宿泊施設

その他 ()

今後の活動の参考にさせていただきますので、宜しければ業者名や広告表示と実際の商品・サービスが違っていた点等を具体的に記載ください。

(2) どのような情報に基づいてその商品やサービスを選びましたか。

インターネット・Webサイト チラシ テレビ・ラジオCM

カタログ 商品自体の表示(パッケージを含む) パンフレット

その他 ()

アンケートは以上です。アンケートにご記入いただいた内容については、個人を特定せず、アンケート集約のみに使用させていただきます。ご協力有難うございました。

FAX送信先：045-595-9722

ホームページ：<http://www.ss-kanagawa.org>

今後、消費者支援かながわへの情報提供やアンケート等にご協力いただける方は、以下メールアドレスにご連絡をお願いいたします。

頂いた個人情報については、消費者支援かながわからの情報提供以外には使用しません。

E-mail：infosien@ss-kanagawa.org



携帯電話



老人ホーム



これって
おかしく
ない????



住宅



教材



教えてください! あなたの『気づき』

身近な契約・解約トラブル なんでも110番!

開催日時 平成28年1月23日(土) 10時~16時

電話番号 045-212-0250 (当日限り)

- 住宅、専門学校・各種スクール、教材販売、エステ、スポーツクラブ、結婚式場、携帯電話、レンタルサービス、老人ホーム などに関すること
- 不当、もしくは、事実と著しく異なる広告および表示に関すること など

**あなたがおかしいと思う契約内容や事業者の行為、
広告表示についてお電話ください。**
(具体的事例は裏面をご参照ください。)

主催/NPO法人消費者支援かながわ Email: infosien@ss-kanagawa.org URL: <http://www.ss-kanagawa.org>

事務所: 横浜市港北区新横浜2-6-13新横浜ステーションビル9F 神奈川県生活協同組合連合会内 TEL045-595-9721

後援/横浜弁護士会、神奈川県司法書士会

専門学校・各種スクール



退学しても、一括で支払った授業料は一切返金されなかった。

結婚式場



一年先の予約をキャンセルしたら、申込金は一切返金しないと言われた。

老人ホーム



入居して5日で退所したが、返還金から2か月分の家賃等が引かれた。

スポーツクラブ



器具の不良でケガしたが、規約に「施設内の事故には一切責任を負わない。」とあるので、対応してくれない。

賃貸住宅



退去時に高額な修繕費を請求され、契約書にも書いてあった。

痩身エステ・育毛サービス



効果がなければ返金しますと契約書に書かれていたが、返金されなかった。

携帯電話



契約の際、不利益な事項をちゃんと説明してくれない！携帯料金を購入した際の説明とちがう！

偽装表示



ブランド和牛の表示を見て購入したが、実は輸入牛肉だった。

不当な表示 (広告)



インターネット通販で「病気が治る」の表示を見て医薬品と思い購入したら、健康食品だった。

消費者支援かながわのホームページにて、消費者被害アンケートを実施しています。あなたの情報をお寄せください。

消費者支援かながわ

検索

トップページ ➡ あなたの「これっておかしくない?」をお聞かせ下さいをクリック ➡ 回答する

「NPO法人 消費者支援かながわ」とは?

神奈川県を中心にさまざまな消費者問題に取り組む消費者、消費者生活相談員、弁護士、司法書士らで構成するNPO法人であり、平成27年4月1日に設立されました。

公平・公正な消費社会の実現に向けて、事業者に対する不当な契約条項・不当な表示等を是正する申入れ活動や消費者に対する啓発活動などに取り組んでいます。

私たちの活動を支える団体正会員として、消費者問題研究会、NPO法人神奈川県消費者の会連絡会、生活クラブ生活協同組合、生活協同組合パルシステム神奈川ゆめコープ、神奈川県生活協同組合連合会、生活協同組合ユニーコープ、神奈川県労働者福祉協議会、神奈川県消費者団体連絡会、神奈川青年司法書士協議会

が加入しています。