



9月2020
No. 150

令和2年9月15日
佐倉市
消費生活センター
TEL 043-483-3010
FAX 043-483-8604
消費者問題のご相談は
TEL 043-483-4999

表1 年度別 相談受付件数

(単位：件)

年度 種類	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
苦情	1,402	1,204	1,156	1,127	1,272	1,306	1,323	1,155	1,384	1,790	1,601
問合せ	211	164	118	113	129	102	92	122	95	102	134
合計	1,613	1,368	1,274	1,240	1,401	1,408	1,415	1,277	1,479	1,892	1,735



表2 男女別・年代別相談数

(単位：人)

年 代	元年度			30年度				
	男	女	団体等 不明 無回答	計	男	女	団体等 不明 無回答	計
20歳未満	9	11	0	20	9	10	0	19
20歳代	30	36	2	68	23	34	0	57
30歳代	26	44	1	71	33	48	1	82
40歳代	56	88	2	146	50	77	1	128
50歳代	64	129	0	193	54	126	0	180
60歳代	102	181	0	283	119	368	0	487
70歳以上	214	365	4	583	226	406	3	635
企業団体・年齢不明	115	90	32	237	138	129	37	304
合計	616	944	41	1,601	652	1,198	42	1,892

※性別合計が合わないのは、性別年齢を問わない企業団体等を含むため。

表3 相談者職業別

(単位：人)

項 目	元年度	30年度
給与生活者	396	357
自営・自由業	56	52
家事従事者	555	745
学生	37	26
無職	476	516
企業・団体	29	26
不明	186	170
合計	1,735	1,892

表4 内容別相談件数

(単位：件)

項 目	元年度	30年度
安全・衛生	50	44
品質・機能・役務品質	157	155
法規・基準	20	7
価格・料金	295	48
軽量・重量	1	0
表示・広告	149	132
販売方法	738	768
契約(解約)	1,253	1,454
接客対応	187	163
施設・設備	3	1
買い物相談	4	14
生活知識	17	7
その他	35	26
合計	2,909	2,819

※相談件数と一致しないのは、重複該当のため

佐倉市消費生活センターでは、市民の方の商品やサービスの購入・契約等のトラブルや、消費生活に関するご相談・アドバイスを行っています。令和元年度の相談件数

は1,735件です(表1)。平成30年度にとどめ多かつたはがきによる架空請求の相談が元年度は半年ほどで収まつたので、昨年と比べ件数は減少しました。しかしながら、

消費者トラブルの手口は年々多様化・巧妙化しています。表2は、佐倉市の男女別・年代別相談件数です。依然として、男女を問わ

ず高齢者の方の相談件数が多く見られます。表3は相談者職業別です。契約・解約、販売方法に関する相談が多い状況となつて

令和元年度

佐倉市消費生活相談の概要

「消費生活相談員」をやってみませんか!!

消費生活相談員とは？

地方公共団体の消費生活相談センター及び消費生活相談窓口において消費生活相談やあっせんに対応する専門職です。

平成26年改正消費者安全法において「消費生活相談員」の職が法律上規定され、消費生活センターには必ず消費生活相談員を置くこととされました。

消費生活相談員の果たす役割

強引に勧誘され契約してしまった。高額すぎる請求がきた。これって架空請求？消費者を取り巻く環境は、ますます多様化しています。モノやサービスの売買に関する消費者からの相談を受け、解決や被害の防止に導くことが、消費生活相談員の役割です。

消費者に助言をする

電話や窓口で相談を受け付け、トラブルの解決策や、事業者との交渉など、対処方法のアドバイスを行います。消費者を守るためにの法律や契約など、消費者問題に関連する専門知識を活用し、場合によっては弁護士や専門機関などを紹介しながら、問題解決に導きます。

事業者と交渉をする

若者や高齢者など、自力で事業者と交渉することが難しい場合があります。必要に応じて、事業者側と交渉をするのも消費生活相談員の役割です。消費者からの相談内容を的確に分析し、双方の間に立って調整を行い、解決の道を探ります。

消費者に啓発する

社会の変化に伴い、消費者トラブルも多様化します。最新の事例に基づいて、消費者に正しい情報を伝え、被害を未然に防ぐのも消費生活相談員の役割です。問題が広がりそうな事例があれば、消費者への注意喚起をおこなうこともあります。

公正な社会を構築する

「消費者への助言」「事業者との交渉」「消費者に啓発する」こうした相談員の仕事は、消費者被害の回復や未然防止を目的として、日々発生するトラブルを解決しながら、正しい契約や取引が行われる公正な社会の構築に寄与しています。

消費生活相談員の職務

- ・事業者に対する消費者からの苦情に係る相談・あっせん
- ・消費者による主体的な問題解決の支援（消費生活の専門家としての一般的な消費生活に基づく適切な助言等）
- ・他の専門家等への橋渡し
- ・相談結果の整理・分析及び消費者教育・消費者啓発への活用
- ・消費生活相談の現場で把握した問題点等の関係部局に対する情報提供

必要とされる知識と能力

- ・公正さ
- ・法律・制度の知識
- ・社会・経済の知識
- ・聴き取る力
- ・調べて、考える力
- ・伝える力
- ・交渉する力

消費生活相談員 Q&A

Q1 どんな種類の資格なの？

A1 消費者庁が所管する消費者安全法によって定められた国家資格

Q2 どこに勤務するの？

A2 消費生活センターなどの消費生活相談窓口、独立行政法人国民生活センターなど

Q3 全国に相談員は何人いるの？

A3 地方公共団体に勤務する相談員数3,379名（H 31.4.1現在）

Q4 相談員の年代は？

A4 幅広い方がなられていますが、50代以上の方が75%以上を占めている

Q5 採用されるにはどうしたらいいの？

A5 各地方公共団体などにお尋ねください。

興味のある方は、消費生活センター（483-3010）までお問合せください。

「火災保険がもらえる」という勧誘などのトラブルにご注意！

【相談事例】

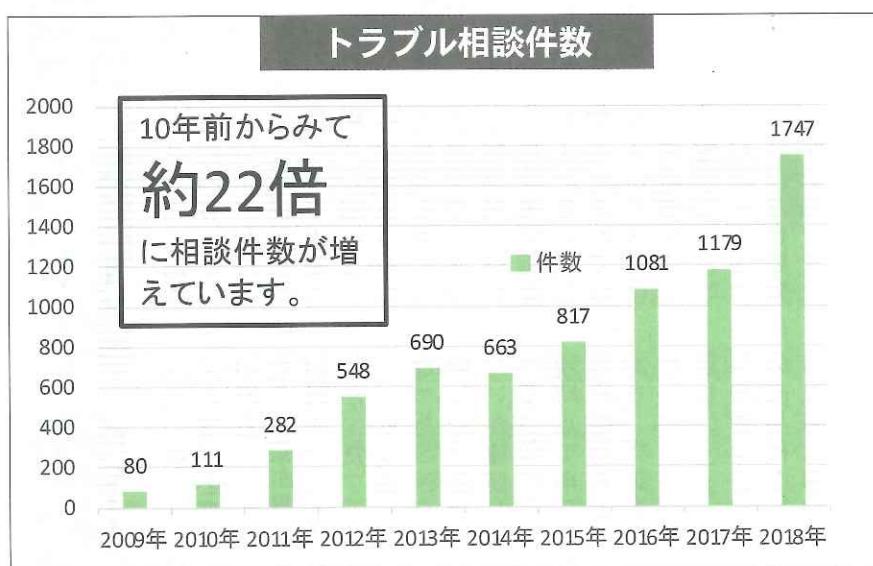
保険金請求の手伝いをしているというコンサルタント業者から「去年の台風で保険金を請求したか」と突然電話があり、「していない」と返答すると家に来訪された。

屋根を調査し瓦や雨どいなどの破損に対して、「台風による損害と申告すれば保険金がおりる」と言い、災害復興支援業務依頼の書面を見せられたので契約した。

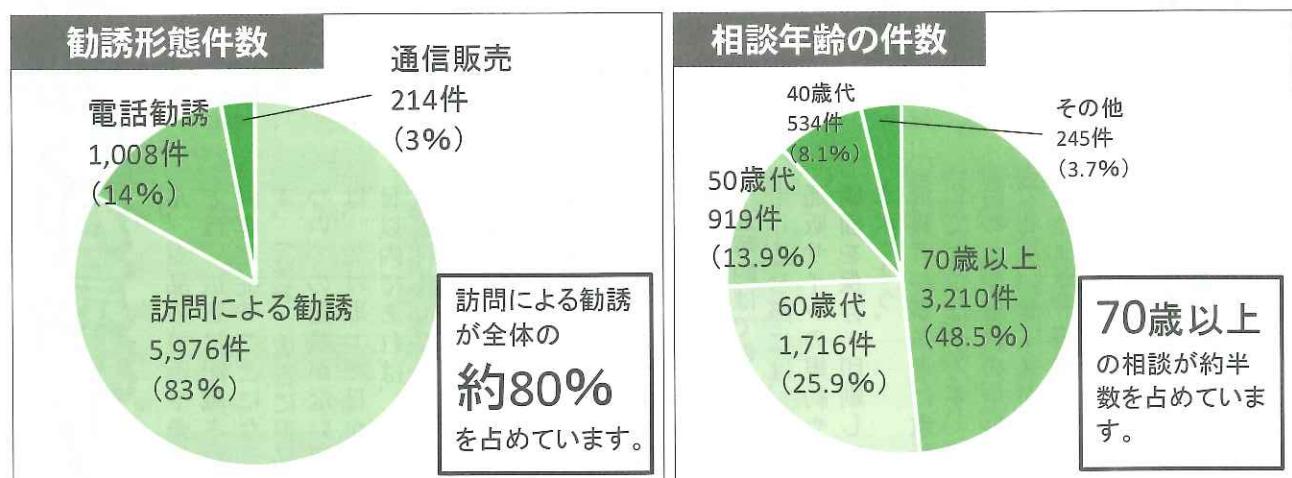
後日、保険会社の確認を経て保険金が支払われたが、直後にコンサルタント業者から保険金の40%を5日以内に支払うよう請求があった。保険金の40%は高すぎるのではないか。

保険金の請求は、ご自身で行なうことができます！

保険金が使えると勧誘する業者がきてもすぐに契約はせずに、まずは、加入先の損害保険会社または代理店にご相談ください。なお、トラブルにあった場合などにはすぐに消費生活センター（相談専用電話：483-4999）にご相談ください。



※ PIO-NET（国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース）登録から



【相談事例】

スマートフォンでSNS（※1）を見ていると「ダイエットサプリメントお試し価格300円」との動画広告が表示された。300円で試せるならと動画広告をクリックして注文した。数日後商品が届き支払いを済ませた。後日頗んだ覚えがないのに2回目の商品の発送を知らせるメールが届き、4か月分20袋がまとめて発送され、商品代金は4万円だつた。お試しの商品を注文しただけで、定期購入が条件であることや、支払うことになる総額を注文時に見た覚えはなく、サプリメントの効果も感じられなかつた為、事業者に解約を申し出たが「受け取り済み分を購入しなければ解約できない」と言われた。2回目の商品を返品して解約したい。（50代女性）（※1）ネット上で友人や知らない誰かとつながって交流することを目的としたサービスの総称

【処理概要】

センター）では相談者に、注文に至るまでの経緯を確認しました。相談者は「お試し価格300円の動画広告をクリックしたところ、注文フォームが表示された。注文フォームが表示された。必要事項を入力して注文すると、最終確認画面が表示された。動画広告、注文フォーム、最終確認画面いずれにも定期購入が条件であることの記載はなかった」とのことでした。

センターにて販売サイトの広告を確認したところ、何度かスクロールした画面の途中に『お試し価格300円で購入できる条件は最低2回目まで商品を購入すること。2回目以降は4か月分20袋4万円の商品が届く定期購入コースである』との記載が確認できましたが、相談者は事業者の公式ホームページにある定期購入が条件である旨の表記を見ることがなく、SNSの動画広告から直接注文フォームに誘導されています。また、相談者が申し込み情報を入力したことでも定期購入契約であること、2回目以降

インターネット通信販売「定期購入」のトラブルが急増!

の商品代金が4万円であるなどの主な契約内容について確認できないまま契約に至っています。通信販売は特定商取引法により規制されており、顧客の意に反して売買契約等の申込みをさせようとする行為を禁止しております。センターより販社に連絡をして、相談者が注文に至るまでの経緯を説明し、販社のサイトの表示方法で申込み画面を保存していなかったが確認しましたが、残りないか確認しましたが、残つてないということでした。現時点で申し込み時の広告等を確認することは困難であります。センターより販社に連絡をして、相談者が注文に至るまでの経緯を説明し、販社のサイトの表示方法で申込み画面を保存していなかったことを伝え、相談者は2回目の商品代金を支払い、3回目以降は解約することになりました。

○消費者へのアドバイス

- 「定期購入が条件となつていいのか」「支払う総額はいくらか」など契約内容をしっかりと確認します。
- 「解約返品できるかどうか」「解約・返品できる場合の条件」など解約条件をしっかりと確認します。
- 消費者が事業者に電話をしてもつながらず、問い合わせや解約の申し出ができないケースが多くあります。事業者に連絡した証拠として、電話メール、FAX等の記録を残しておきましょう。
- 商品の返品、解約は認められない。2回目の商品代金支払い後、3回目以降の注文の解約を受け付ける」との回答でした。相談者と販社の主張が異なることから、相談者へ「定期購入の説明はなかつた」と主張するため申込みのきっかけになつたSNSの動画広告やの記載がない場合は、受け取った日から8日以内であれば、消費者の送料負担で返送できます。

ん。返品の可否や条件などは、広告に記載された内容に従うことになります。（なお広告に返品についての記載がない場合は、受け取った日から8日以内であれば、消費者の送料負担で返送できます。）

消費者が「定期購入だとわからなかつた」等を理由に解約・返品しようと事業者に連絡しても、広告に購入しなければならない回数、購入支払総額等を明記していれば原則、中途解約はできません。

申し込む際には、広告や通販サイトの規約や確認画面を保存・印刷しておきましょう。

○消費者が事業者に電話をしてもつながらず、問い合わせや解約の申し出ができる場合、事業者に連絡した証拠として、電話メール、FAX等の記録を残しておきましょう。

困ったときは消費生活センターにご相談下さい。