



ゆたかな生活

3月2017 No.143

平成29年3月15日
佐倉市
消費生活センター
Tel.043-483-3010
消費者問題のご相談は
Tel.043-483-4999

消費生活 相談に見る 2016年の 10大項目

国民生活センターでは、毎年、消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多く寄せられたものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表しています。

1 情報通信関連の相談多数。高齢者からの相談内容にも変化。

・パソコンやスマートフォン等の普及に伴い、インターネット通販などの情報通信関連の相談が全国の消費生活センター等に多く寄せられました。
・インターネットによる積極的な消費活動を行う60歳以上の「アクティブシニア」の増加により、高齢者からの情報通信関連の相談も多く寄せられています。

2 大規模自然災害が多発。給湯器の貯湯タンクが転倒する事故も。

・地震など自然災害によって多くの被害が発生しました。特に4月に熊本で発生した地震では被害が甚大で、国民生活センターでは「熊本地震消費者トラブル110番」を設置しました。
・熊本地震では特に住宅関連の相談が非常に多く、地震発生から時間が経過すると保険や行政サービスの相談も寄せられました。また、東日本大

3 電力小売の全面自由化がスタート。便乗商法の相談が寄せられる。

・4月から電力小売の全面自由化が始まり、それに便乗した勧誘などに関する相談が見られました。
・国民生活センターと経済産業省電力・ガス取引監視等委

震災と同様に給湯器の貯湯タンクの転倒に関する相談が複数寄せられ、国民生活センターでは10月に注意喚起と関係団体への要望を行いました。

4 インターネットを利用した詐欺的商法 怪しい投資話も後を絶たず

・心当たりのないサイト利用料などの架空請求に関する相談が再び増加しており、手口もより巧妙化しています。怪しい投資話の勧誘に関する相談も寄せられました。

5 消費生活に関する重要な法律が次々と改正

・高齢者等の消費者被害を防止するための官民連携の見守りネットワークの構築を目的とした改正消費者安全法が4

員会で「電力小売全面自由化の実施に伴う消費者トラブル防止施策強化のための連携協定」を締結し、共同で情報提供を行いました。

月に施行されました。

・消費者委員会において報告書が取りまとめられた改正消費者契約法と改正特定商取引法が国会で成立し、6月に公布されました。

・繊維製品の生産および流通のグローバル化に対応するため、改正された家庭用品品質表示法の繊維製品品質表示規程が12月に施行され、衣類等の繊維製品の洗濯表示が変更されました。

6 消費者裁判手続特例法がスタート 消費者の新たな被害救済制度として期待

・消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（消費者裁判手続特例法）が10月に施行されました。この新しい裁判制度により、泣き寝入り

りしてきた消費者の被害回復が図られることが期待されます。

7 成年年齢引き下げに関する議論が加速 18歳〜19歳の消費者をどう守るか

・民法の成年年齢を引き下げた議論の中で、被害救済手段となる民法の未成年者取消権が失われるので消費者保護のための法制上の措置が必要という意見が出ています。

8 自動車メーカーの燃費データ不正発覚など 消費者の不快感が強まる

・自動車メーカーによる燃費データの改ざんやカレドレーチェン店の廃棄した冷凍カツが不正に流通していたことが明らかになるなど、企業のコン

プライアンスが問われ、消費者からの信用を失う事件が大きく取り上げられました。

9 食品の表示制度について議論が始まる

・消費者庁と農林水産省の共同で「加工食品の原料原産地

表示制度に関する検討会」が設置され、有識者による議論が行われました。

10 絶えず起こる子供の事故 事故防止に向けてさらなる取り組みの動き

・子どもの事故防止に向け

て、6月に関係省庁が連携して取り組みを推進するために「子供の事故防止に関する関係省庁連絡会議」が設置され、関係省庁との情報交換を通じて、効果的な啓発活動の実施、関係者の取り組みの推進のための方策等を検討しています。

「消費生活センター」をご存知ですか？

市内在住在勤の方を対象に、消費生活センターでは消費生活相談員が適切な情報提供やあっせん等により消費者トラブルの解決のお手伝いをします。

佐倉市消費生活センターは、京成佐倉駅直結のミレニアムセンター佐倉3階にあります。まずはお気軽にご相談ください。また出前講座も行っていますのでお問い合わせください。



消費生活相談電話

☎043-483-4999
毎週月～金曜日・第3土曜日
9時～12時・13時～16時

第45回 佐倉市消費生活展

佐倉市消費生活展実行委員会主催による「第45回佐倉市消費生活展」が、平成29年1月28日（土）と29日（日）にイオン臼井店レイクピアウス3階で開催されました。

実行委員会構成14団体がそれぞれのブースで「自立した消費者」をめざすために、消費生活に必要な情報と知識、問題点をパネル展示等で提供しました。



消費生活展での消費者クイズ

この契約「クーリング・オフ」 できる? できない?

クーリング・オフとは?

特定の販売方法で、不意打ち的な勧誘を受けて契約してしまった場合、一定期間であれば、無条件で契約を解除できる制度です。(クーリング・オフできない商品もあります)

Q. 次のケースはクーリング・オフできますか?

- ケース① 昨日、デパートで購入したスカート
- ケース② 7日前、家に突然訪問してきた業者と契約した浄水器
- ケース③ テレビショッピングで注文した健康器具
- ケース④ 業者に電話で「不用品はないか」と勧誘を受け、8日前自宅で買い取られた指輪



Q. クイズの正解と解説

- ケース① 自ら店舗に出向いて購入した商品は、クーリング・オフできません。購入前にサイズや色などをよく確認しましょう。
- ケース② この販売方法は、「訪問販売」にあたります。訪問販売の場合、契約書面を受け取った日から8日以内であれば、クーリング・オフできます。電話勧誘販売も、同じ条件でクーリング・オフできます。
- ケース③ テレビショッピングや、ネットなどで商品を購入する「通信販売」では、クーリング・オフはできません。返品の可否については、業者の「返品特約」を購入前に必ず確認しましょう。
- ケース④ 事例は、自宅で不用品を買い取られる「訪問購入」です。契約書面を受け取った日から、8日以内であればクーリング・オフできます。

※クーリング・オフは必ず書面で申し出します。困ったら佐倉市消費生活センター（☎043-483-4999）にご相談下さい!

「保険金が使えない」という 住宅修理サービスのトラブルに注意

「保険金が使えない」という住宅修理サービスのトラブルに関する相談件数が近年増加しています。特に台風・雪・地震などの自然災害の後にトラブルが多くなり、注意が必要です。

相談概要

台風で屋根が傷んでしまい、いずれ修理をしなければと考えていた。知らない業者から「自然災害で壊れた箇所はないか」と訪問があり、昨年の台風で屋根が傷んでいることを話した。

「火災保険で自己負担なしで家の修理ができる、無料で調査する」と言われた。後日業者が調査に来て屋根に上がり、写真を撮ったりしていた。数枚の写真を見せながら、「早く工事をしないと雨漏りする」と言われ、契約を急がされた。「保険申請のサポートをする。保険金が出たらその範囲内で工事を行う」

と勧誘され、「保険金で修理できるなら」と思いその業者と工事請負契約を結び、渡された見積書等で保険会社に申請するように指示された。業者と交わした書面には、「保険金が出たら速やかに全額を業者に振り込む」「お客様の都合でキャンセルする場合は業者に保険金の10%を調査費用として支払い、30%を違約金として支払う」などと書いてあり不安になった。冷静になるとやはり工事はなじみの業者に頼んだほうが良いと思う。解約できないか。

処理概要

相談者に自宅を訪問されたり、電話で勧誘を受けたりして工事を契約した場合、契約書面を受け取った日から8日間は、クーリング・オフ（無条件解除）を行うことができることを伝えました。契約書面の受領日は6日前で、クーリング・オフ期

間内であることから、書面でクーリング・オフの通知を業者に出すように助言し、書面の発信後に消費生活センター（以下、センター）から業者に連絡することもできると伝えました。相談者はクーリング・オフの通知を業者に出し、センターから業者に相談者がクーリング・オフの通知を出した旨を連絡しました。

訪問や電話で「火災保険で負担なく家の修理ができる。無料で申請等を手伝う」などと説明して住宅修理工事契約を勧誘されたという相談が寄せられています。自然災害による住宅の損害が、火災保険の補償対象になる場合があることを知らない消費者が多い点に着目した勧誘方法で、最終的に住宅修理工事契約を結ぶことを目的にしていると思われる。自然災害に関するトラブルでは屋根やベランダ

など住宅まわりの修理工事についてのトラブルが、最も多く発生しています。「強引な勧誘を受けた」「工事内容ははっきりとしないまま工事を始められた」「なかなか工事が進まない」などの相談がみられます。悪質な業者は、火災保険の話を優先して消費者に十分に考える時間を与えずに話を進めようとします。また、工事について十分な説明がないまま契約をせかす業者、工事内容があいまいなまま修理代金の前払いを求めめる業者、着工をせかす業者などには特に注意が必要です。

消費者へのアドバイス

○業者から「保険金で自己負担なしに修理ができる」などと勧誘されても、慌てて判断して契約しないでください。なかには、住宅の損傷について事実ではない説明をして不安をおおるケースもみられます。住宅の修理をする場合は、複数の業者から見積もりをとって、家族に相談するなど工事内容や費用について検討しましょう。

○自然災害による住宅の損害は、火災保険の対象となる破

損(保険事故)に該当すれば、契約している火災保険で補償されます。自然災害と無関係な住宅の損傷を保険金で修理するようにもちかけてくるケースもあります。住宅の経年劣化については補償範囲に含まれません。住宅が損害を受けたら、まずは自分で損害保険会社か保険代理店に連絡しましょう。契約内容により補償内容は異なりますので、保険金支払いの対象となるか、申請はどのようにするかなどを確認しましょう。また、保険金を申請する際は、必ず消費者自身が請求しましょう。

○自然災害の後に、屋根など住宅の点検と称して業者が来訪してくる場合があります。業者から修理が必要と指摘されても、消費者がその必要性、保険事故に該当するかを判断することは容易ではありません。十分に確認する必要があります。

○訪問販売や電話勧誘販売で住宅修理サービス等を契約した場合、8日間はクーリング・オフできます。

*困ったときは、消費生活センターにご相談ください。