



ゆたかな生活

乞姪ywx y

Owx z z

平成24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

2011年の10大項目

国民生活センターでは、

全国の消費生活センターに多く寄せられた消費生活相談や消費者問題として社会的注目を集めたものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定して、公表しています。

1 東日本大震災が発生。関連した相談が多く寄せられる

3月11日に「東日本大震災」が発生。その直後から震災に関する相談が全国のセンターに多数寄せられている。

相談の傾向として震災地及び関東では、物資不足からガソリンが最上位の商品となつているが2カ月以降は賃貸住宅等の「不動産賃貸」や主に住宅修繕に関する「工事・建築」が上位を占めている。

また、震災に便乗した悪質商法と思われる相談も多

く寄せられている。屋根の修理に関する相談の中には、「早く工事をしないと大変なことになる」と不安をあおり契約させるケースや工事内容を十分説明せずに工事を行い高額な費用を請求するケースなどもみられた。

2 放射性物質に関する不安広がる

東京電力福島第一原子力発電所の事故を受け、放射性物質に対する不安が高まっている。

野菜、お茶等の食品や水の安全性に関する相談のほか、放射性物質の除去をうたう浄水器や健康食品等に関する相談、放射線測定器の性能に関する相談などがみられる。

3 劇場型勧誘（買取業者が登場する儲け話）、後を絶たず

昨年に続き、投資や儲け話に関するトラブルが相次いで

いる。今年の傾向としては、販売業者以外の第三者が登場し「高価で買い取るから」などと買って商品等を購入させる「劇場型勧誘」のトラブルが広がっている。

取引の対象となるものは、未公開株、社債、外国通貨のほか、水資源の権利、温泉付き有料老人ホームの利用券、仏像など様々であり、特に電話勧誘販売によるものが非常に多くなっている。

4 和牛預託オーナー制度運営する安愚楽牧場が倒産

和牛預託オーナー制度を運営する株式会社安愚楽牧場が、東京地裁に対して民事再生手続を開始の申立てを行った。

それにより全国の消費生活センター等に相談が急増した。契約当事者をみると40歳代から60歳代が8割を占め、性別では約7割が女性となっている。

5 旧茶のしずく石鹼による小麦アレルギー、重篤な症例も

「旧茶のしずく石鹼」に関しては、小麦加水分解物を配合した同製品を使用していた利用者から小麦アレルギーとなり、小麦含有食品を摂取した後に運動して息苦しさやじんましんなどのアレルギー症状を起したケースなどが報告されている。相談の中には、呼吸困難や意識不明になるなどのアナフィラキシーを起こし、救急搬送されたり入院をするなどの重篤な症例も見られる。

6 ユッケによる集団食中毒事件発生

4月、焼肉店で提供されたユッケによる集団食中毒が発生した。腸管出血性大腸菌O111により男児が死亡し重症者も出た。

今回の食中毒事件の発生を受け、罰則を伴う強制力のある規則が必要との認識のもと食品衛生法に基づき、厚生労働省は規格基準を、消費者庁は表示基準を設定し、10月1日より施行している。

7 賃貸住宅をめぐる最高裁判決相次ぐ

最高裁は、賃貸住宅を撤去する際に敷金から一定額を控除する旨の条項について消費者契約法により有効か無効かどうかの裁判で無効という結論とはできないとする判断を示した。

8 規制仕分を受け、悪質マンション勧誘、貴金属等の訪問買い取りサービスに対し規制強化へ

国土交通省は、「マンション投資への悪質な勧誘」について、宅地建物取引業法施行規則の一部改正を行い10月1日より、勧誘に先立って業者の称号又は名称、勧誘を行う者の氏名、勧誘する目的である旨を告げず勧誘することや、迷惑を覚えさせるような時間の電話又は訪問による勧誘を禁止した。

9 集団的消費者被害救済制度など、消費者の利益を守る制度導入に向け検討進む

集団的消費者被害救済制度をめぐっては、8月18日に消費者庁の「財産の隠匿・散逸

10 国民生活センターの在り方の見直しに係る議論進む

防止策及び行政による経済的不利益賦課制度に関する検討チーム」が悪質な財産事案に關して、消費者安全法に消費者庁による事業者への勧告や命令等の行政措置を導入することが適当であるとのとりまとめを公表している。

国民生活センターの在り方をめぐっては、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」の決定を受け、消費者庁及び当センターの幹部で構成されるタスクフォースが設置され、検討が行われた。その後、「国民生活センターの在り方の見直しに関する検討会議」が設置され検討会議における中間とりまとめとして、消費者行政全体の強化のため当センターの各機能を国へ移行することが現実的との考え方が示された。



支{ w吁岔掛幘悦櫛打員杖

佐倉市消費生活展実行委員会主催による「第40回佐倉市消費生活展」が、平成24年1月28日(土)29日(日)、2日間レイクピアアスイオン臼井店3階で開催されました。全体のテーマは、「今、できることから始めよう 安全・安心な暮らしのために」でした。

実行委員会構成15団体もそれぞれのブースでテーマを掲げ、「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。来場された方は、各ブースの説明を聞いたり、クイズ・アンケートに答えたりしました。



全体のテーマは、「みんなで学び行動しよう 明るい暮らしのために」

| 参加団体名 | テーマ |
|---------------------------|---|
| 1 生活クラブ生活協同組合 | 食品の放射能汚染について計測値公表を! |
| 2 江原台おもちゃ工房 | こわれたおもちゃなおします。-おもちゃは子供のたからもの- |
| 3 NPO法人せっけんの街 | 自然を汚さない心使いせっけん生活始めませんか! |
| 4 有害ゴミゼロをめざす市民の会 | 放射能から子どもを守るには |
| 5 環境浄化を進める土の会 | 台所から始める環境ボランティア |
| 6 生活協同組合 ちばコープ | 「食べ物身上調査」~食品表示の見方を知ろう |
| 7 うすい東地区社会福祉協議会 | 社協ってなあに? |
| 8 温暖化防止さくら | 防ごう地球温暖化守ろう大切な自然 |
| 9 NPOワーカーズコレクティブ風車 | 使い捨てNO!をを広げたい イベント・お祭り・パーティーに使い捨て容器の代わりにリユース食器を! |
| 10 あすなる会 | もっと食べよう佐倉の野菜 |
| 11 千葉ガス(株)佐倉支社 | みんなで学び行動しよう明るい暮らしのために |
| 12 (財)関東電気保安協会千葉事業部 佐倉事業所 | 電気安全出張相談所 |
| 13 佐倉市市民課 千葉県社会保険労務士会 | 老後に備え年金保険料は払いましょう! |
| 14 佐倉市廃棄物対策課 | 循環型社会形成を目指して |
| 15 消費生活センター(相談員) | この契約、クーリング・オフできる! |

「消費生活センター」を利用しましょう

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の3階です。消費者契約をめぐるトラブルの件数は増加・悪質・多様化しています。

消費生活専門相談員が、解決を図るための適切な情報を消費者に提供したり、苦情処理のための助言やあっせんを行います。また、契約に際して疑問や不安があるときは契約する前の相談もできます。相談の内容にもよりますが、まず電話でご相談ください。

・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

出前講座をご利用ください。

消費者としての心構え、悪徳な業者への事前・事後の対応の仕方、法律の考え方などを専門相談員が市民の皆様の近くの会場に出向いて講座を行います。

わかりやすく事例をまじえて説明いたします。

対象 市内在住の10人以上のグループ

会場 会場はご用意ください。

講師 佐倉市消費生活専門相談員

テーマ 高齢者（若者・子供）を狙う悪徳商法、悪質商法被害防止のために、悪質商法の手口とトラブル対処法、こんな勧誘に気をつけて、最近の悪質商法、消費生活の諸問題等

時間 原則平日の午前9時から午後4時の間（日時については、事前に相談ください。）

申込み 開催日の約1か月前に申込み用紙に記入のうえ提出ください。

料金 無料

悪質商法の被害にあわないための5か条

- その1** 必要ないものは「買いません」とはっきり断る。
断ることは失礼になりません。
- その2** 簡単にドアを開けず、まずは名前と訪問の目的を聞く。
訪問販売の販売員は、販売目的であること、社名と販売したい商品・サービスを告げる義務があります。
- その3** 即断・即決は絶対ダメ！必ず誰かに相談する。
「今すぐ決めてください」などと迫ってきたら、断るのが安全です。
- その4** 甘い言葉には裏がある。疑ってかかること。
「簡単にもうかります」「絶対に損はさせません」などの言葉が出てきたら警戒が必要です。
- その5** 1人で悩まず、身近な人や相談窓口相談する。
しつこい勧誘や後悔している契約などは、1人で対処しようとせずに周囲の人の協力を仰ぎましょう。

2か月前購入した中古車が故障し、 購入代金同等の修理代が必要になったので、 解約したい。

「相談概要」

2か月前大手中古車検索サイトで、「平成22年式・車両本体価格52万円・修復歴※1無し」の中古軽自動車を見つけ、電話で「事故車では無い」と再確認し他県の販売店に向いた。販売担当者に「店舗に持込まれた車なので修復歴は確認できない。事故車ではないが当店は便宜上契約書の修復歴は有りにする」と言われた。ディスプレイには修復歴の記載が無かったので「そのようなものか」と思い、諸費用を含め総額71万円・「修復歴有り」の契約書に署名した後日車両が引渡された。

1週間前遠方に出かけ車の調子が悪くなり、メーカーのディーラーに修理を依頼したら、修理代60万円の見積もりが出た。ディーラーは「通常では考えられない状況で事故車と思われる。乗るのは危険、廃車も検討するように」と、エンジンルーム内の写真を渡された。契約時「コンディショニング※2」は後日渡すと約束したが交付無く、解約したい。(40代男性)

※自動車公正取引協議会の規約では、

1. 修復歴とは：過去に交通事故などにより車体の骨格にあたる指定部位を損傷し、修正あるいは部品の交換により修復したものを。

2. コンディショニングとは：展示中古車が①走行距離計を交換 ②修復歴がある ③定期点検整備なしで要整備箇所がある場合は、内容を表示し購入者に交付する、となっております。

「処理概要」

ディーラーの所見は無料見積もりの範囲であり、相談者に(株)自動車査定協会で有料検査を受けるよう助言しました。後日査定協会から「インサイドパネル等に交換の跡がある・他2か所に修復履歴や損傷がある」と車両状態確認証明書が交付され、修復歴車である旨説明されたと相談者から連絡がありました。

ある旨説明されたと相談者から連絡がありました。

相談者に、書面で契約の経緯と車両状況を述べ業者に解約の旨申し出て、「修復歴無し」と明記されたネット広告・ディーラー提供の状況写真・査定協会証明書の各写しを添付するよう助言しました。

センターは(株)日本中古自動車販売連合会と(株)自動車公正取引協議会で、業者は非会員で業界団体の規約は適用されない事。法的には車両本体販売価格が解約金額とみなされる事を確認し、斡旋に入りました。

業者の責任者は、契約書面の修復歴には「有り」と明記し相談者は納得済みである。担当者が「修復歴は無い」と説明したのであれば、契約書の「修復歴有り」に相談者が納得するはずが無いと、申し出書面の内容を否定しました。ネット広告には当該車は「修復歴無し」となっており、大手中古車情報サイトに照会。

サイト業者は広告内容と経緯を確認した後、「事実でない広告掲載は広告投稿会員規約で禁止され、修復歴車であれば不実告知で業者は規約違反になる。契約上のトラブルには入れないが、業者に広告表示について事実確認はできる」と回答がありました。

センターは業者にその旨伝え、コンディショニングは未だ交付されず、新車登録後2年・購入後2か月にもかかわらず廃車も検討するようにとの所見も出ており、販売車として望ましくないと交渉を重ねたところ、業者より「販売担当者は申し出内容を認めないが、申し出書面に矛盾は感じられないので解約に応じる」と回答がありました。

①車両本体販売価格52万円に諸費用の内1万5000円を加えた53万5000円を返金する。
②相談者はレンタカーを1か月間使用したので、相談者に2か月間の車両使用料は請求しない。③車両は業者負担で引き取る、との合意案に業者と相談者が合意。合意3日後に業者が車両を引き取り、翌日53万5000円が相談者の口座に振り込まれました。また翌月車の名義が販売会社の名義に変更され、変更後の車検証の写しが相談者に届いたのを確認して相談を終了しました。

「消費者へのアドバイス」

中古車は新車と違い1台1台品質が異なります。当案件のように解約に至るケースもあります。希望通りに解決するのは難しいのが現状です。展示車のディスプレイで「修復歴」の有無を確かめ、記載が無い場合には業者に確認しましょう。

●「修復歴有り」の場合には、「コンディショニング」で修復箇所や不明な点について詳しく説明を受けましょう。

●購入前に実際に試乗するなど車両の品質状況をしっかりと確かめ、契約時には「コンディショニング」を受領しましょう。

消費生活専門相談員

沼尻 伸子