



ゆたかな生活

3月2014 No.137

平成26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

2013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」を選定して、公表しています。

2013年は、「高齢者の消費者トラブルがさらに増加したほか、トラブルの「国際化」の傾向も見られました。またホテル等のメニュー表示や薬用化粧品による白斑トラブルが大きな問題となりました。

1 高齢者トラブルが6年連続で増加 相談全体の3割にまで

契約当事者が65歳以上の相談は、2008年から6年連続で増加しており、2013年は225、206件（2012年同期163、556件の約1.4倍）の相談が寄せられています。こ

れまで契約当事者が65歳以上の相談が全相談件数に占める割合は2割前後であったが、2013年は約3割まで増えています。

2 「健康食品の送りつけ商法」が激増 昨年同期の約10倍

「健康食品の送りつけ商法」のトラブルは、2013年は36,531件（2012年同期3,851件の9.5倍）の相談が寄せられています。

申し込んだ覚えがない健康食品が代金引換配達で送付されるケースが多いが、最近では、現金書留封筒や振込用紙を同封し、代金を郵送・振込するように消費者に指示する、といった手口も見られます。

3 依然として多い投資 トラブル・広がる劇場型 勧誘（買え買え詐欺）

未公開株、社債、ファンド型投資商品などの投資トラブル

は依然として多く、高齢者のトラブルが目立っています。投資トラブルで多く見られる劇場型勧誘（買え買え詐欺）の手口は、ダイヤモンドなど様々な商品に広がっています。

4 ホテルや百貨店での メニュー表示問題が 相次ぐ

10月以降、ホテルや百貨店のレストラン等においてメニュー表示と異なる食材を使用していたことが大きな社会問題となりました。

消費者庁や関係省庁においては、関係団体に対してメニュー表示の適正化や再発防止を要請したほか、「食品表示等問題関係府省庁等会議」が開催されるなど取組が進められています。

5 薬用化粧品による 白斑トラブルが発生

薬用化粧品により白斑様症

状を発症したとの被害が発生しました。
カネボウ化粧品による白斑トラブルについて、消費者から対象商品の回収は67・1万個（10月31日時点）、白斑様症状態確認数は13,429人（11月24日時点）となっています。（カネボウ化粧品ホームページより引用）

6 トラブルの国際化 海外インターネット 通販が急増

「インターネット通販」のトラブルは増加傾向にあり、とくに「外国」関連の相談は過去最高の10,520件（2012年同期4,801件の約2.2倍）となりました。

海外のインターネット通販を利用したところ「代金を払ったのに、商品が届かない」「注文した商品とは違うものが届いた」といった相談が多く見られました。

2020年夏季オリンピックの東京開催が9月に決定したことに伴い、東京オリンピックに関連した詐欺的トラブルの相談が寄せられ始めています。

7

ネットサイト関連の相談が上位を占める
アダルトサイトは
老若男女を問わず

2013年は「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」などインターネットサイト関連の相談が上位を占めており、その中でも「アダルト情報サイト」は、男性では70歳代までの各年代、女性では40歳代までの各年代に最も多い相談であります。

8

「偽装質屋」が登場
サラ金の相談は
6年連続で減少

「オンラインゲーム」の相談が増加傾向にあり、「大人の知らない間に子供が利用してしまい高額な請求をされた」といった相談が目立ちます。

改正貸金業法、改正出資法（2006年12月成立、2008年6月完全施行）により、「サラ金、フリーローン」の相談は2008年から6年連続で減少しています。

一方、2010～2012年ごろにかけては「クレジットカード現金化」、2012年

9

進む消費者関連法の整備
「地域体制の在り方」の検討もスタート

以降は「偽装質屋」など、新手の手口が登場しています。

「食品表示法」が6月に成立・公布され、「財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続きの特例に関する法律」についても12月に成立しました。

10月以降、消費者庁「消費者の安全・安心確保のための『地域体制の在り方』に関する意見交換会」において、消費者被害の早期発見・未然防止につなげていくための見守りネットワークの構築など「地域体制の在り方」について、法的な整備を含めた対応策が検討されています。

10

国民生活センターの在り方
独立行政法人「中期目標管理法人」が示される

国民生活センターの在り方については、これまで累次の検討行われてきたところ、12月13日に森まさこ大臣より組織形態としては「独立行政法人の新たな類型の一つである『中期目標管理法』とするこ

第42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42回佐倉市消費生活展」が、平成26年1月25日（土）26日（日）、2日間レイクピアウスイイオン臼井店3階で開催されました。全体のテーマは、昨年同様「ちょっと待て！本当にそれでいいのかな？」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、スタンプラリーをしながら各ブースの説明を聞いたり、クイズやアンケートに答えたりしました。

全体のテーマは、「ちょっと待て！本当にそれでいいのかな？」

1	生活クラブ生活協同組合	TPPについて
2	江原台おもちゃ工房	こわれたおもちゃなおします ～子供たちの宝物を大切に～
3	NPOせっけんの街	上手に使いこなそう！固形・粉・液体せっけん キッズ限定、粘土のような「こねこねせっけん」で遊ぶ。
4	有害ゴミゼロをめざす市民の会	アンペアダウンで原発ゼロに ～アンペア下げて楽しく節電～
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 コープみらい	備えあれば憂いなし。
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	防ごう地域温暖化 守ろうみんなの自然
9	NPOワーカーズコレクティブ風車	使い捨ての時代は終わった！物も人も大切ないのち
10	あすなろ会	もっともっと食べよう佐倉の野菜
11	千葉ガス（株）	安心そのまま、次世代へ
12	（一財）関東電気保安協会 千葉事業本部	電気使用安全と電気de省エネ
13	佐倉市市民課 千葉県社会保険労務士会	年金を増やそう！
14	佐倉市廃棄物対策課	粗大ごみの制度が変わります 一金属類・小型家電の集積所収集開始～
15	消費生活センター（相談員）	あなたに近づくだましの手口



とが相応しい」「相模原事務所研修施設については「具体的な利用の在り方について更に必要な検討を行い、再開の

妥当性が確認されたならば、研修施設として利用を再開することとしたい」との方針が示されました。

国民生活センターでは、新しい相談業務お昼の消費生活相談を平成25年7月29日より試行的に実施しています。

「譲ります・譲ってください」の取り扱いが変わります。

4月15日号の掲載から、無料の品物のみを取り扱うことになりました。また、電気・ガス器具も取扱い品から除外されます。

有料希望の品物は、最寄りのリサイクルショップなどをご利用ください。

不用品交換申込をご希望の方は、消費生活センター及び最寄りの出張所で「不用品交換申込書」にてお申し込みください。

受付 品目

書籍・自転車・衣類・日用雑貨・スポーツ用品・家具・学用品・
レコード類・楽器・おもちゃ等

なお、同品の申込は2回まで。

「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、事前にご相談ください)

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

消費者としての
心構え



♪カ♪カ♪カ♪「消費生活センター」を利用しましょう♪カ♪カ♪カ♪

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。

*原則、佐倉市在住・在勤の方の相談を受けています。

*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



『強引な健康食品の送りつけ』に気を付けて！

注文していない健康食品を送りつけられるトラブルが急増し多数の相談が寄せられています。

【相談事例①】

一人暮らしの伯母の家に様子を見に行ったら宅配業者が代金引換配達の健康食品を届けにきた。私が受取拒否したいと伝えたら、健康食品の会社から電話があり「キャンセルする場合は40%の違約金を請求する」と言われた。違約金を支払わなければならないか。伯母宅には他にも複数の健康食品が届いており、今後も注文していない健康食品が送られてくるのではないかと心配。

【処理結果】

後日相談者（30歳代女性）と契約当事者である伯母（80歳代）が、複数の健康食品と違約金を請求すると言った業者の連絡先をメモした用紙を持って消費生活センター（以下センター）に来所しました。伯母は「電話で承諾したような気がするが違約金についての説明は

聞いていない。」との事でした。

伯母へ、電話勧誘の場合は口頭で承諾してしまっても契約書面が届いた日から8日間はクーリング・オフが可能であることを説明し、書面でクーリング・オフを発信するよう助言しました。書面を発信したのを確認したのちセンターより業者へ連絡し、今後の勧誘を断りたいとの契約当事者の意向も伝えました。業者から「クーリング・オフを受け付け違約金は請求しない。今後は勧誘しない」との回答がありました。すでに届いていた健康食品の業者にも今後の勧誘を断りたいとの伯母の意向を伝え「勧誘しない」との回答がありました。

【相談事例②】

「注文された健康食品をこれから送る」と電話があり注文していないので断ったら「受注生産でキャンセルできない」と言われた。もう一度はつきり断ったが着払いの宅配便で配達された。宅配業者に「注文していない。」と伝え荷物を受け取ら

なかつたら、業者から電話があり「クーリング・オフを希望する場合はいったん商品を受け取り、箱に入っている現金封筒で代金を支払う必要がある」と言われた。直後に宅配業者が再度配達に来て「商品を受け取ってもらわないと困る」と言ったので、商品を受取り、現金封筒に商品代金38,900円を入れて翌日発送したが、返金されない。

【処理結果】

センターより業者へ連絡したところ「クーリング・オフの書面を受理したら現金書留ですぐに返金する。商品は着払いで返送してほしい」とのことでした。相談者へ業者からの回答を伝え、相談者はクーリング・オフ書面を発信しました。後日相談者より返金予定日を過ぎたが返金されないとセンターに連絡がありました。業者に電話したところ、すぐにFAXに切り替わり通話ができなくなっていました。相談者へ業者と連絡がとれず、被害回復は極

めて厳しく警察に被害届を提出してはどうかと伝えました。センターより、配達をした宅配業者へ、受取拒否した消費者でも再度配達するのか尋ねたところ「当社は代金引換配達以外は受取拒否された場合でも事業者側が配達を希望すれば再配達を行っている」との回答があり、送りつけによる被害が急増しており消費者が受取拒否した場合は再配達しないよう対応できないかと要望し、検討するとの回答がありました。

【トラブルの問題点】

申し込んでいないと断っても「申し込み内容を録音している」「会社を潰す気か」などと罵声を浴びせる業者も多く、事業社名などを告げない、契約書面を交付しない、クーリング・オフや返金に応じないなど特定商取引法違反の業者が多数存在しています。

【消費者へのアドバイス】

■申し込んでいなければ「申し込んでいません。今後の勧誘をお断りします」とはつきり断りましょう。

■クーリング・オフとは、電話勧誘や訪問販売など一定の取

引について一定の期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。電話で断りきれず承諾してしまっても契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフが可能です。クーリング・オフができないなど事実ではない説明をした場合は8日間を過ぎてもクーリング・オフをできる可能性があります。

■いったん代金を支払ってしまふと被害回復は難しくなりますが、そのままにしていると再び被害に遭う可能性があります。今後の被害防止のためにも消費生活センターに相談しましょう。

■注文していない商品を送ると電話があった場合は、すぐに相談してください。

消費生活相談員 山下 聡子

