



ゆたかな生活

9月2016 No.142

平成28年9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

表1 年度別相談受付件数

	平成 17年度	平成 18年度	平成 19年度	平成 20年度	平成 21年度	平成 22年度	平成 23年度	平成 24年度	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度
苦情	1,982	1,763	1,623	1,486	1,402	1,204	1,156	1,127	1,272	1,306	1,323
問合せ	265	278	205	186	211	164	118	113	129	102	92
合計	2,247	2,041	1,828	1,672	1,613	1,368	1,274	1,240	1,401	1,408	1,415

(単位:件)



表2 男女別・年代別

(単位:人)

年代	平成27年度			平成26年度		
	男	女	計	男	女	計
20歳未満	11	18	29	15	13	28
20歳代	36	40	76	40	43	84
30歳代	71	55	128	77	64	142
40歳代	72	93	166	74	96	170
50歳代	73	89	162	56	93	150
60歳代	124	142	270	140	128	271
70歳以上	179	180	368	180	206	389
その他・不明			216			174
合計	566	617	1,415	582	643	1,408

※性別合計数が合わないのは、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	27年度	26年度
給与生活者	415	438
自営・自由業	44	48
家事従事者	299	304
学生	44	33
無職	460	466
企業・団体	29	33
不明	124	86
合計	1,415	1,408

表4 内容別

(単位:人)

項目	27年度	26年度
安全・衛生	51	55
品質・機能	151	142
放棄・基準	25	19
価格・料金	221	268
表示・広告	79	64
販売方法	799	736
契約・解約	930	836
接客対応	172	179
その他	32	41
合計	2,460	2,340

※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・アドバイスを承っております。
平成27年度の相談件数は1,415件です(表1)。

件数は近年横ばいが続いています。手口は年々多様化・巧妙化しています。

表3は相談者職業別、表4は内容別です。販売方法、契約・解約に関する相談が増加傾向にあります。

平成27年度

佐倉市消費生活相談の概要

・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、

「佐倉市消費生活センター」をご存じですか？

佐倉市消費生活センターは、京成佐倉駅直結のミレニウムセンター佐倉の3階にあります。消費生活相談員の資格を持った相談員が「消費生活相談」を受け付けています。

「消費生活相談」は、相談員が公正な立場で苦情や相談をお聞きして、問題の解決に向けて、情報提供や助言・あっせんを行っています。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やお問い合わせもできます。

どんな相談ができるの？

- ・商品やサービスの契約に関するトラブルの相談
- ・消費生活に関する疑問、お問い合わせ
- ・製品事故など生活にかかわる安心・安全に関すること

どんなことをしてくれるの？

- ・自主交渉・・・消費者が自ら交渉するために、契約のトラブルを解決するためのアドバイスや助言を行い、支援します。
- ・あっせん・・・勧誘行為に問題がある状況で契約に至った場合、消費者の申し出に基づき、消費生活センターの相談員が業者と交渉します。
- ・情報提供・・・消費者からの問い合わせに対し、情報提供をします。また、専門家の支援が必要な場合は、適切な機関を紹介します。

相談するには？

原則として、佐倉市在住・在勤の方のご相談をお受けしています。状況などを正確に把握し、本人の意向を確認する必要があるため、可能な限り本人が相談してください。また相談の際には、できる限り関係資料（契約書、診断書、取扱説明書、写真、メモなど）を提示してください。

よくある相談事例

- ・身に覚えのない請求のメールが届き、業者に連絡するよう求められた。
- ・カード、電子マネーなどキャッシュレス決済でのトラブル。
- ・無料のはずが・・・高額な代金を請求された。

まずはお気軽にご相談を

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

「無料出前講座」をご利用ください！

“かしこい消費者”としての心構え、悪質業者への事前・事後の対応の仕方、法律の考え方などを消費生活相談員が市民の皆様の近くの会場に出向いて、わかりやすく事例を交えてお話しします。

- 対 象 市内在住の10名以上のグループ
- 会 場 会場はご用意ください。
- 講 師 佐倉市消費生活相談員
- テーマ 高齢者を狙う悪質商法の被害防止のために
悪質商法の手口とトラブル対処法
消費生活の諸問題 等
- 時 間 平日の午前9時から午後4時までの間
(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2か月前までに申し込み用紙に記入の上、提出してください。

国民生活センターのホームページを 活用しましょう

国民生活センターは「消費者基本法」に基づき、国や全国の消費生活センター等と連携して、消費者問題における中核的機関としての役割を果たしている独立行政法人です。

国民生活センターのホームページには「注目情報」として最新の消費者トラブルに関する注意情報や相談事例などが随時掲載されています。悪質なトラブルに巻き込まれないためにも、ぜひ情報活用をしてください。

詳細は (<http://www.kokusen.go.jp/>) をご覧ください。

またパソコンをご利用にならない方にも、市の広報誌「こうほう佐倉」の毎月15日号に身近な消費者トラブルの事例等を紹介していますので、ぜひご活用ください。

もし、悪質商法などの消費者トラブルに巻き込まれている心配があったり、トラブルにあっている場合には、一人で悩まずにお気軽に佐倉市消費者センターへご相談ください。

訪問購入

「訪問買取」にはルールがあります！

訪問した業者に貴金属等を買収されるサービス、「訪問購入」に関する相談が寄せられています。

◆相談事例1

一週間前、買取業者を名乗る女性から電話があり、「不用品であれば何でも買い取る」と勧誘を受けた。「着物2点を引き取ってほしい」と伝えると承諾された。3日前に業者の男性が来訪し、用意した着物はざっと見ただけで、「貴金属類はないか」と聞いてきた。言われるままに所有のアクセサリを何点か出した。業者から、その内の数点と着物を合計2,200円で買い取られ、契約書を渡された。業者が帰った後、高いアクセサリも安値で買い取られたことに後悔した。取り戻しはできるか。

◆処理概要

訪問購入の場合、契約書面を受け取った日から8日間、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3日前で、クーリング・オフ期間であることから、物品の取り戻しを希望するのであれば、書面でクーリング・オフの通知を業者に出すよう助言し、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。翌日相談者から、物品を正確に覚えていないなどの理由で、「取り戻しは諦めるが、情報提供のみしたい」との連絡があり、情報として受け付けました。

◆相談事例2

買取業者から電話で「不用品はないか」と勧誘され、「DVD10枚を買い取ってほしい」と伝えた。5日前業者が来訪し、合計500円で買い取られた。希少価値のあるDVDも安く買い取られたことが、後で分かった。クーリング・オフで取り戻しはできないか。

◆処理概要

訪問購入では、クーリング

・オフが適用されない物品（適用除外品）が定められています。DVDも適用除外品であるため、相談者にクーリング・オフでの取り戻しはできないことを説明しました。手放してから後悔しないためには、買取価格などを事前調査し、売却してもよいかよく検討するように助言しました。

*クーリング・オフ適用除外品

・自動車（2輪を除く）、大型家電、家具、書籍、DVDやCD、ゲームソフト類、有価証券

◆相談員から

*訪問購入はクーリング・オフできます

2010年頃より、買取業者が消費者宅を「不用品を買い取る」と突然訪問し、「貴金属類はないか」と言っ

て、出された貴金属類を安い価格で強引に買い取る、いわゆる「押し買い」のトラブルが急増しました。全国の消費

生活センターにも関連した相談が多く寄せられました。その状況から、特定商取引法が改正され、2013年2月21日から施行されました。改正法では、業者が消費者宅を訪問し、物品を買い取る「訪問購入」が対象となります。最も大きな変更点は、これまで取り戻しが困難だった消費者がクーリング・オフできるようになったことです。改正に伴い、業者は契約時には、事業者名、住所・連絡先及び物品の種類、購入価格などを記載した、法定書面を交付するよう義務付けられました。

◆消費者へのアドバイス

○電話勧誘を受けた際、必要がなければはっきりと断りましょう。来訪されると断りづらくなります。

○事業者は、勧誘時や取引時に事業者名などを告げなくてはなりません。一旦来訪を承諾しても断る場合もあるので、勧誘の際には事業者名と連絡先を控えておきましょう。

○買取業者は古物商の許可が必要です。また、取引する際には「古物商許可証」などの携帯が必要となるので、訪問時には許可証の提示を求めましょう。

○クーリング・オフを通知しても、現物のまま残っているとは限らず、取り戻しが困難な場合があります。また、クーリング・オフ期間を過ぎると取り戻しは極めて困難です。売却は慎重にしましょう。

○クーリング・オフの通知の書き方など、困ったことがあれば消費生活センターに相談して下さい。

*法改正後は、事業者の以下の行為は禁止されています

- ・消費者の同意なく、消費者宅に突然訪問して勧誘すること
- ・勧誘を断った消費者に対し、執拗に再勧誘すること
- ・消費者が要請した物品の買