



ゆたかな生活

9月2019 No.148

令和元年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

(単位: 件)

年度 種類	20年度	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
苦情	1,486	1,402	1,204	1,156	1,127	1,272	1,306	1,323	1,155	1,384	1,790
問合せ	186	211	164	118	113	129	102	92	122	95	102
合計	1,672	1,613	1,368	1,274	1,240	1,401	1,408	1,415	1,277	1,479	1,892

年度別相談件数の推移



表2 男女別・年代別相談数

(単位: 人)

年 代	30 年度				29 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	10	0	19	10	8	0	18
20歳代	23	34	0	57	30	26	0	56
30歳代	33	48	1	82	35	52	2	89
40歳代	50	77	1	128	57	65	0	122
50歳代	54	126	0	180	59	115	0	174
60歳代	119	368	0	487	92	222	5	319
70歳以上	226	406	3	635	210	206	3	419
企業団体・年齢不明	138	129	37	304	126	123	33	282
合 計	652	1,198	42	1,892	619	817	43	1,479

※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	30年度	29年度
給与生活者	357	375
自営・自由業	52	40
家事従事者	745	357
学 生	26	28
無 職	516	503
企業・団体	26	20
不 明	170	156
合 計	1,892	1,479

表4 内容別相談件数

(単位: 件)

項 目	30年度	29年度
安 全・衛 生	44	49
品質・機能・役務品質	155	153
法 規・基 準	7	18
価 格・料 金	48	208
表 示・広 告	132	139
販 売 方 法	768	728
契 約 (解 約)	1,454	1,088
接 客 対 応	163	155
施 設・設 備	1	4
買 い 物 相 談	14	13
生 活 知 識	7	15
そ の 他	26	20
合 計	2,819	2,590

※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・アドバイスをを行っています。

平成30年度の相談件数は1,892件です(表1)。件数は昨年と比べ急増しました。それに加え手口は年々多様化・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、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30年度

佐倉市消費生活相談の概要

「佐倉市消費生活センター」をご存じですか？

●消費生活相談●

佐倉市消費生活センターは、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。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
- ・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、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。

●無料出前講座●

“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まじえてお話しします。

- ・対象 市内在住の10名以上のグループ
- ・会場 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 9時から12時・13時から16時の間で1～2時間程度
(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。
(申込用紙はホームページ、各出張所にあります)

●消費者大学●

毎年4月15日号のこうほう佐倉で100名の受講生を募集いたします。5月から11月で計6回の講義となります。社会問題を含め消費生活に関する必要な情報・知識を習得するために開催します。

●消費生活セミナー●

開催日 年2回 令和元年11月16日(土)・令和2年2月15日(土)

こうほう佐倉にて開催案内が開催日前の15日号に掲載されますので、参加申込や内容についてはご確認をお願いします。

●消費生活展●

第48回佐倉市消費生活展が開催されます

目的 「自立した消費者」の育成を図るため消費者グループや事業所などが展示等により各種情報を提供することで、日常生活から発生する問題について自らの課題としてとらえる機会とする。

開催日 令和2年1月25日(土)～26日(日)

会場 イオンタウンユーカーが丘西街区1階さくらの広場

主催 佐倉市消費生活展実行委員会

～まずはお気軽にご相談を～

消費生活相談電話

043-483-4999

平日月～金曜日・第3土曜日 / 9時～12時・13時～16時 佐倉市宮前3-4-1 ミレニアムセンター佐倉3階

最新の消費者被害に関する情報は、 国民生活センターの見守り新鮮情報をご覧になり 参考にしてください

見守り 新鮮情報

大手電話会社の子会社を名乗る事業者から、「2020年以降アナログ回線が廃止される。今の電話が使えなくなるので光回線に切り替えなさい」と電話がきた。不審に思い断ったが、この会社の言っていることは本当なのか。(70歳代 女性)



固定電話が使えなくなる? IP網への移行に便乗した勧誘に注意

ひとこと 助言

注意してね



- NTT 東日本とNTT 西日本(以下、NTT 東西)は2024年以降、固定電話のIP網への移行に伴い電話会社内の設備の切り替えを予定しています。
- この設備切替に便乗し、固定電話や固定電話の番号が使えなくなる、といった勧誘文句で営業をする業者に注意しましょう。
- IP網への移行後も現在使用中の電話機や電話番号はそのまま使うことができます。設備切替に伴う手続きや工事也不要です。
- よく分からなければその場で返事はせず、家族や周囲の人に相談しましょう。
- 不審に思ったら、お早めにお住まいの自治体の消費生活センター等(消費者ホットライン188)、もしくはNTT 東西の固定電話のIP網への移行に関する問い合わせ先へご相談ください。

NTT 東日本 0120-815-511

NTT 西日本 0120-190-022

【受付時間】午前9時から午後5時まで(12月29日から1月3日までを除く)

本文イラスト：栗崎 玄

見守り新鮮情報 第342号(2019年7月9日)発行：独立行政法人国民生活センター

見守り 新鮮情報

「老若男女誰でもすぐ収入が得られる」というメールマガジンを見つけ、約30万円で情報商材とソフトウェアを購入したが、ソフトウェアが起動せず、収入が得られない。苦情を伝えると月収1千万円を得られるという上位のコースを勧められた。「必ずフォローする」「代金50万円を半額にする」と強引に誘われ、断り切れず契約したが、その後連絡はなく、全くフォローもない。

(60歳代 女性)



簡単に高額収入を得られません 「情報商材」のトラブル

ひとこと 助言

簡単には
もうかりません



- 副業や投資等で高額収入を得るためのノウハウ等と称してインターネット等で販売されている情報のことを「情報商材」と言います。
- 広告等をきっかけに、簡単に収入が得られると信じて契約したものの、広告や説明と違って収入が得られないという相談が多数寄せられています。情報商材をきっかけにソフトウェアやコンサルティング等を契約させられるケースもあるので注意が必要です。
- 簡単に高額収入を得られることはありません。寄せられた相談をみると、実際にはあまり価値のない情報が高額で販売されていますが、契約前に内容を確認することが出来ないため、安易に信用して事業者に連絡しないでください。
- 不安に思ったときは、早めにお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

本文イラスト：栗崎 玄

見守り新鮮情報 第330号(2019年2月26日)発行：独立行政法人国民生活センター

消費者被害から 高齢者・障がい者・子どもを守る 最新情報

ホームページ：<http://www.kokusen.go.jp/mimamori/index.html>

今起きている高齢者・障がい者にかかわる悪質商法の手口や、製品による事故情報、防災・防犯情報などを収集・編集し、電子メールでお知らせします。

高齢者・障がい者の方はもとより、高齢者・障がい者を見守る立場の方々に、今、気をつけなければならない情報をお届けします。

配信は月2回程度です。登録をしますと無料でご利用いただけます。

訪問販売で雨どいの洗淨サービスを頼んだら、排水マス交換工事契約もするいわいになっちゃった…

高齢者を狙った、訪問販売による次々販売のトラブルが後を絶ちません。

（相談概要） 近隣の一人住まいの80代の母親宅に行き、排水マス交換工事40万円の契約書を見つけた。母親にたずねると『6日前に業者が自宅に来て、「地域限定で雨どいの洗淨サービスを特別価格の1万円でやっているのだから、ぜひ」と勧誘を受けて承諾。業者が洗淨サービスを終了後に1万円を支払った。その後業者はついにと、排水マスを点検し「お宅の排水マスを見たら、ひびが入っているのだから、すぐに交換が必要だ」と言い、業者に勧められるままに排水マス交換工事40万円の契約をした。工事は2日後の予定で、工事終了後に代金支払い予定」という。排水マス交換工事が本当に必要なのか疑問に思ったので、契約をやめたい。

（処理概要） 相談者と契約者である母親は、排水マス交換工事の契約をした日から

6日目にセンターに来所しました。センターより、訪問販売の役務（サービス）契約は特定商取引法により、契約書面を受領した日から8日以内に、業者宛にクーリング・オフの書面を発信することで無条件に契約解除になることを説明して、業者に排水マス交換工事のクーリング・オフによる契約解除を通知するよう助言しました。はがきで申し出る場合は、記入後両面コピーを取り、記録の残る簡易書留で送り、はがきのコピーと郵便局の受領証は保管するよう伝えました。

次に契約者に、雨どい洗淨サービスの契約書面について確認すると、受け取った覚えはないとのことでした。契約書の交付がなければ契約日の起算日が開始せず、契約した日から8日を過ぎていたとしてもクーリング・オフが可能であることと、サービスの提供を受け代金を支払っていても、クーリング・オフすること、で契約は無条件解除となり、

業者は受け取った代金を速やかに返金しなければならぬ旨を伝えました。契約者は、排水マス交換工事が無条件解除になれば良いとのことでした。

相談者から、契約者が排水マス交換工事のクーリング・オフの書面を発信したとの報告を受け、センターから業者に連絡をして契約が解除になったことを確認し、そのことを相談者に伝えました。

あわせて、センターより相談者に、念のため水道関連の専門業者に、排水マスの点検をしてもらってはどうかとアドバイスをしました。後日、相談者から「知り合いの水道業者に点検を依頼し、排水マスのひびは交換しなければならぬ程度のもではないとの回答を得た」との報告を受けました。

（相談員から） ・事例では、業者は最初に、特別価格であることを強調して雨どいの洗淨サービス

契約の勧誘を行い、洗淨終了後に、雨どい洗淨とは直接関係のない排水マス設備の点検を行い、交換する必要があるのに「排水マスにひび」などと言って消費者の不安をあおり、契約をせかしています。一度契約を交わした消費者に次々と契約を迫る販売方法を「次々販売」と言います。消費者が一人で業者と相対で対応した場合は契約を断りにくく、また次々販売の場合は契約金額が高額になりがちで注意が必要です。

・訪問販売契約のクーリング・オフは特定商取引法により以下の規定があります。クーリング・オフの通知を発信した場合

- ① 業者は契約解除に伴う損害賠償または違約金を請求することはできません。
- ② 受領済みの商品等を返還する際にかかる費用は、業者の負担となります。
- ③ 購入した商品を使用していたり、サービスや工事が提供されていたとしても、業者は商品の使用に

より得られた利益やサービス・工事代金を消費者に請求できません。

④ 業者がすでに代金を受領済みの場合には、申込者等に速やかに返還しなければなりません。

⑤ 消費者は業者に、すでに着手や終了した工事を元に戻すよう求めることができます。

⑥ 上記規定に反する特約で消費者に不利なものは無効です。

・クーリング・オフ期間が過ぎても、契約勧誘時の問題点等を申し出て解約等が可能な場合があります。

（消費者へのアドバイス）

・訪問してきた業者を安易に家に入れることは危険です。ドアを開けずに対応し、必要なければ毅然と断りましょう。

・一人暮らしの高齢者等の場合、被害が表面化するまでに時間を要し、その間に被害が拡大するケースが見られます。日ごろから、家族や近隣等身近な人が、本人の居室や居室の変化に気をつけ見守りましょう。

・不審な点に気づいたら、すぐに佐倉市消費生活センターにご相談ください。