



9月2017
No.144

平成29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	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	平成 28年度
苦情	1,763	1,623	1,486	1,402	1,204	1,156	1,127	1,272	1,306	1,323	1,155
問合せ	278	205	186	211	164	118	113	129	102	92	122
合計	2,041	1,828	1,672	1,613	1,368	1,274	1,240	1,401	1,408	1,415	1,277

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	平成 28 年度			平成 27 年度		
	男	女	計	男	女	計
20歳未満	13	6	19	11	18	29
20歳代	45	51	96	36	40	76
30歳代	42	42	84	71	55	128
40歳代	64	85	149	72	93	166
50歳代	61	69	135	73	89	162
60歳代	125	101	227	124	142	270
70歳以上	151	166	318	179	180	368
企業団体・年齢不明			249			216
合 計	501	520	1,277	566	617	1,415

※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	28年度	27年度
給与生活者	391	415
自営・自由業	46	44
家事従事者	259	299
学 生	31	44
無 職	404	460
企業・団体	30	29
不 明	116	124
合 計	1,277	1,415

表4 内容別相談件数

(単位: 件)

項 目	28年度	27年度
安 全・衛 生	51	51
品質・機能・役務品質	144	151
法 規・基 準	18	25
価 格・料 金	258	221
表 示・広 告	115	79
販 売 方 法	696	799
契 約 (解 約)	858	930
接 客 対 応	174	172
そ の 他	46	32
合 計	2,360	2,460

※相談件数と一致しないのは、重複該当のため

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

1,277件です(表1)。

表2は、佐倉市の男女別

増加傾向にあります。

化・巧妙化しています。

契約・解約に関する相談が

行っています。

ましたが、手口は年々多様

4は内容別です。販売方法

佐倉市消費生活センター

するご相談・アドバイスを

件数は昨年と比べて減少し

表3は相談者職業別、表

平成
28
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。

「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アムセンター佐倉の3階にあります。消費生活専門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、法律的な考え方などを消費生活専門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 佐倉市消費専門相談員
- 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。

こんな事例が載っています。「格安スマホは契約前にサービス内容を確認しましょう」

事例

格安スマホをインターネットから契約したが、使い方や不明な点を問い合わせたくても、実際の店舗がなく、サポートの電話窓口しかないが、何度かけても話中でつながらない。家族や周りの人に聞きながら使ってきたが、事業者にはわからないこともあると思う。何とかしてほしい。

アドバイス

格安スマホ会社の中には実際の店舗がなく、故障時の対応や問い合わせ窓口が電話やホームページ等に限られている場合もあります。また独自のメールアドレスの提供がなかったり故障時に台替機の貸し出しサービスが有料であったりするなど、今までの携帯電話会社とサービス内容が違う場合もあります。契約前にサポート体制等のサービス内容についてよく確認をし、検討をしてから契約するようにしましょう。

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のではないかと心配があったり、トラブルにあっ
てしまっている場合には、一人で悩まずにお気軽に佐倉市消費生活センターへご相談ください。

消費生活セミナーにご参加ください

- 開催日 平成29年11月18日(土)・平成30年2月17日(土)
こうほう佐倉にて開催案内が出ますので参加についてはご確認をお願いします。

消費生活展のお知らせ

第46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 平成30年1月27日(土)～28日(日)
- 会場 決定次第、こうほう佐倉にてお知らせいたします。
- 主催 佐倉市消費生活展実行委員会

若者がターゲット 借金させられて高額なDVDを購入

◆相談概要

大学の先輩に「ビジネスの知識を高める為の勉強会がある。就活にも役立つので参加しないか」と誘われた。「就職活動の役に立つなら参加したい」と伝え、先輩と喫茶店で待ち合わせをした。約束した店に向くと勉強会の主催者が同席しており「人生を変えたいと思わないか」「投資を勉強して資金を作り、将来起業したいと思わないか」と言われ「この投資用DVDを購入すれば、将来の起業に向けた資金作りができ、起業を勉強する団体の会員にもなれる」と30万円のDVDの購入を勧められた。「お金がない」と断ると「学生ローンを借りればよい、儲かるからすぐ返せる」と言われた。先輩にも熱心に勧められ断りきれず、紹介された消費者金融で学生ローンを25万円借り入れ、アルバイトで貯めた

5万円と合わせて支払った。数日後、先輩から「DVDを誰かに紹介すると5万円のマージンが入る」と聞かされ、先輩はこのために自分を誘ったことがわかり愕然とした。解約して返金してほしい。(20歳 男性)

◆処理概要

相談者は販売目的を告げられず喫茶店に呼び出され、投資用教材DVDを購入しており、店舗以外の場所での契約なので特定商取引法の「訪問販売」にあたります。相談者に「訪問販売」は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)できることを伝えました。相談当日は契約書面の受領日から7日目であり、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ました。後日、相談者から「DVDを返還し、契約金の全額が返金された。

消費者金融への返済も完了した」との報告を受けました。

◆相談員より

若者の間で投資用DVDなどの強引な紹介販売トラブルが発生しています。投資用DVDの内容は市販の投資関連本にも書かれている程度の内容で、勧誘時の説明のように投資で利益を得るのは難しく、借金を返済するために紹介料を得ようと友人、知人を誘うことになり、トラブルが拡大するケースが多くあります。最近ではSNSを通じ知り合った人から誘われるケースも増加しています。「商品」を販売しながら会員を勧誘すると紹介料が得られ、新たな会員がさらに会員を勧誘して組織を拡大していく「商法」のことを「マルチ商法」「ネットワークビジネス」などと呼びます。①商品、サー

②その商品、サービス等を販売する会員を勧誘すれば、収入が得られると説明して勧誘すること(特定利益)
③会員になるものに商品代金や登録料等の負担が伴う取引(特定負担)であること。
以上3つの要件をすべて満たす場合は特定商取引法の連鎖販売取引に該当します。連鎖販売取引では、勧誘時には取引の仕組みや内容について、詳しく説明した概要書面、契約時には契約内容を確認できる契約書面を二段階に分けて交付する義務があります。クーリング・オフは契約書面を受領してから20日間になります。中途解約・返品などの規定もあり消費者が保護されます。この事例では事業者は連鎖販売取引に該当しないよう、商品購入契約の時点では紹介販売であることは告げず、勧誘をしており、商品購入後しばらくしてから「一人に紹介するとマージン(紹介料)が得られる」という話を持ち出しています。紹介料などを勧誘トークにしないので連鎖販売取引に当たらない可能性があり

ますが、販売目的を告げられずに店舗ではなく喫茶店で契約しているため、特定商取引法の訪問販売に当たり、契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。クーリング・オフ期間が過ぎても、契約勧誘時の問題点などを申し出て交渉できる可能性があります。

◆消費者へのアドバイス
○友人や知人から勧誘されても安易に契約しないようにしましょう。投資や起業によって利益を獲得することは、十分な知識を持つていたとしても簡単にできるものではなく、リスクを伴います。消費者金融からお金を借りてまで行う必要があるのか冷静に考えましょう。必要のない契約であればきっぱりと断りましょう。
○友人を紹介して紹介料を受け取ると、友人との人間関係が崩壊したり、金銭トラブルになるおそれがあります。
○少しでも不安や疑問を感じた場合は、すぐに消費生活センターに相談して下さい。