



ゆたかな生活

3月2009 No.127

平成21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

2008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。2008年は、「中国産冷凍ギョウザ事件」等の発生を契機として、消費者行政に消費者の関心が高まった年でありました。

1 「中国産冷凍ギョウザ事件」「事故米問題」発生、食の不安広がる。

中国産冷凍ギョウザによる食中毒事件が発生、農薬等に汚染された事故米の食用転用や食品の産地偽装等も次々に発覚し、食に対する消費者の不安が増大しました。

2 こんにやく入りゼリーによる死亡事故再び、リコー製品の事故も発生。

幼児がのどを詰まらせる事故が再び発生し死亡しました。繰り返し発生する「法律のすきま事案」への対応が急務となつていきます。ガス瞬間湯沸かし器の回収漏れが明らかに、事故公表後の事業者の対応にも問題が投げかけられました。

3 多様な「健康食品」、安全確保や表示の適正化が課題になる。

国民生活センターでは、「個人輸入の健康食品」について商品テストを行った結果、国内未承認の医薬品成分が含まれていることが判明し公表しました。安全・品質の確保、表示の適正化、販売体制の改

善等が重要な課題となっております。

4 「携帯電話」トラブルが多く、悪質商法に使われるケースがある。

携帯電話の性能やサービス内容に関する相談のほか、携帯電話が絡んだ「アルバイトを口実に携帯電話を契約させられたトラブル」「出会い系サイトの利用料金に関する不当請求」など消費者をトラブルに陥れる道具として使われることもあり、注意が必要です。

5 「怪しい出資」や「マルチ取引」の被害、後を絶たず。

依然として出資（投資）に関する相談が多く、実態が定かでない「怪しい出資」による被害があります。「マルチ取引」については、毎年2万

6 消費生活相談は、5年連続「100万件」超、架空請求もなお根強い。

「架空請求」に関する相談は、2005年以降減少傾向にありますがまだまだあります。「振り込め詐欺」の件数・被害額が増加しており、なかでも「還付金詐欺」が大幅に増加しています。

7 「消費者庁」設置のための法案提出、地方への支援策も。

行政の一元的に推進するための強い権限を持つ「消費者庁」を設置し、国民の意見や苦情を政策に直結させ、国・地方一体となった消費者行政の強化が強く叫ばれました。

8 国民生活センター、ADR（裁判外紛争解決手続）のための紛争解決委員会を設置へ。

国民生活センター法が改正され、国民生活センターが紛争解決委員会を設置し、「重要消費者紛争」の解決を担う

件を超える相談があります。

こととなりました。

9 特定商取引法・割賦販売法が大幅改正、「悪質商法」対策が進む。

「悪質商法」対策の充実を目的に、特定商取引法・割賦販売法の改正が行われ、指定商品・役務制の廃止や、訪問販売・クレジット取引に関する規制強化等が図られることとなりました。

10 「市場の監査役」として、適格消費者団体に對する期待高まる。

平成19年6月から消費者団体訴訟制度がスタートし、適格消費者団体の活動が活発化しています。平成20年の3月に初めての差止請求訴訟が提起されたのを皮切りに、11月末現在で2団体から4件の訴訟が提起され、訴訟以前の段階でも、事業者に対し不当行為の是正の申入れや差止請求が行われ、これらに対応して是正が図られた事案も多いです。

第37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37回佐倉市消費生活展」が、平成21年1月24日(土)、25日(日)、二日間レイクピアウスイジヤスコ白井店3階で開催されました。全体のテーマは、「安全なくらしと環境を守るのはあなたです」で、実行委員会構成14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たり、クイズに答えたり、アンケートを書きました。



	参加団体名	テーマ
1	劇団☆シスターズ	ちょっと待て その話 悪質商法を撃退せよ!
2	生活クラブ生活協同組合	安心して暮らせる食や環境を子どもたちに残していくために
3	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—
4	NPOせっけんの街	すこやかな毎日をせっけんで暮そう!
5	有害ゴミゼロをめざす市民の会	農業いらずのガーデニング
6	環境浄化を進める土の会	台所から始める環境浄化
7	生活協同組合 ちばコープ	簡単 たのしく 得するエコ
8	(社)佐倉市社会福祉協議会 (白井・王子台・白井東地区社協)	社協ってなあに?
9	温暖化防止さくら	防ごう地球温暖化 守ろう大切な自然
10	千葉ガス株佐倉支社	安心そのまま、次世代へ 安全 快適 ガスライフ
11	佐倉市市民課 千葉県社会保険労務士会	年金で、自分と家族の安心生活!
12	佐倉市交通防災課	「自分の身は自分で守る」
13	佐倉市廃棄物対策課	循環型社会形成を目指して
14	佐倉市消費生活センター (相談員)	契約トラブル注意報

**出前講座を
活用して
ください!**

出前講座とは、市内在住の概ね10人以上の集まりに、佐倉市消費生活センターの消費生活専門相談員が指定された会場に向きわかりやすく事例をまじえて講座を開きます。(平日の午前9時から午後4時終了の間で、日時については事前にお問い合わせください。)

申し込み・問い合わせ

佐倉市消費生活センター
電話 483-3010



振り込め詐欺にご注意!

「オレオレ詐欺」、「架空請求詐欺」、「融資保証金詐欺」「還付金等詐欺」を総称して「振り込め詐欺」と言います。そして手口は、悪質・複雑・巧妙化になっております。

・「オレオレ詐欺」とは、電話で子供・孫や配偶者に成りすまして家族への思いやる心につけ込んでお金を振り込ませる手口です。

・「架空請求詐欺」とは、不特定多数の人に、公共機関等を名乗りはがきや封書で支払根拠のない請求をしてお金を支払わせる手口です。

・「融資保証金詐欺」とは、融資を希望する人に、融資するための保証金とだましお金を振り込ませる手口です。

・「還付金等詐欺」とは、税務署や市の名前をかたり、還付金等に必要手続きを装って、ATMを操作させお金を騙し取る手口です。

この手口にだまされないためには、突然のできごとですぐに冷静になり、本人や家族と連絡を取り事実を確認しましょう！すぐに振り込まなければならぬ示談金はありません！おかしいと思ったら、警察や消費生活センターに相談しましょう！

消費生活セミナー受講生募集

- ・ 講師 弁護士 村 千鶴子氏
- ・ テーマ 一 裁判員制度について一 制度はスタートしました。今、一度この制度について学びませんか。
- ・ 日時 平成21年3月21日(土) 午後1時30分から3時30分
- ・ 場所 ミレニアムセンター佐倉3階 会議室
- ・ 定員 50名(先着順)
- ・ 受講料 無料
- ・ 問い合わせ、申し込み 佐倉市消費生活センター 電話 483-3010

平成21年度佐倉市消費者大学 受講生募集

最近、消費者を取り巻く環境は、悪質化・多様化しております。市民生活をおくるうえでいろいろな情報は、日常にあふれており、このなかで何が消費者にとつて真に利益なのか、消費者として自主的・合理的行動の基準を形成するものは、何かを知ることは大切なことです。佐倉市消費生活センターでは、各種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の一環として佐倉市消費者大学を企画しました。

1. 募集人数 100名
初めて受講される方優先、全日程出席できる方
定数を超えた場合は抽選となります。

2. 時間 午後1時30分～3時30分

3. 会場 ミレニアムセンター佐倉2階ホール

4. 受講料 年額1,000円

5. 応募方法 はがきに、郵便番号・住所・氏名(ふりがな)・年齢・電話番号を明記し、〒285-0005 宮前三丁目4番地1
佐倉市消費生活センター
平成21年3月27日(金)必着

6. 募集締め切り

7. 決定通知 4月中旬頃に通知

8. 問い合わせ 佐倉市消費生活センター 電話 483-3010

平成21年度佐倉市消費者大学カリキュラム

期 日	テ ー マ ・ 内 容	講 師
1 5月27日(水)	開講式 —悪質商法被害の予防と救済— 消費者として、悪質、巧妙化した手口の被害に遭わないために、悪質商法専門の弁護士から学びます。	弁護士 安彦 和子
2 6月24日(水)	—大切な資源のために— 2004年にノーベル平和賞を受賞したケニアのワンガリ・マータイ氏の「もったいない運動」に賛同して「人・物・自然を大切に」を語ります。	講師 (日本講演協会 会長) 神田 紫
3 7月22日(水)	—葬儀と遺言について— 知識と情報を知ることは、将来の自分と大切な人・家族がトラブルに遭わないために大切です。	消費生活専門相談員 齋藤喜代美
4 8月26日(水)	—地上デジタル放送へ完全移行— 現在のアナログ放送は、「2011年7月24日」で終了して、デジタル放送へ移行します。消費者としてこれに関する情報と知識を学びます。	関東綜合通信局
5 9月30日(水)	—だまされるのが悪いのか— 被害者の気持ちになって「だます側」の追及活動をしています。活動を聞き「賢い消費者」になりましょう。	国際短期大学情報ネットワーク学科 講師 堺 次夫
6 10月28日(水)	—消費者が知りたい食の真実— 最近、消費者の食の安全に対する意識は高くなっています。食に関する実態と問題点について学びます。	消費者問題研究所代表 垣田 達哉

空き店舗で健康講座に参加して

次々健康食品を購入

〔相談概要〕

約8か月前、物産展開催の新聞折り込み広告を見て会場に行くのと、集まった人に健康講座が開かれ全員に100円で同じ食料品が配られた。自分

分は持病があり、健康に関心があったので続けて通うようになった。業者は、健康講座終了後健康食品を見せ、飲んで病気に効果があった例を紹介した。飲めば持病も治ると勧められサンプル品を契約した。数日後業者から、持病は2年間飲めば完全に治ると何度も勧誘され2年分の健康食品の契約をした。全部飲み終わらないうちに業者に再三勧められ、断り切れず2度も同じ健康食品の追加契約をしてしまった。業者から指示された量を飲んでいたら半年後に病状が悪化したので、業者に苦情を言い残りを引き取るよう連絡した。業者は引き取りには承諾したが、返品分の商品代金から賞味期限切れの商品代金と、引き取った商品を

再度梱包するための箱代を差し引き、7割2,116,800円を返金という。納得できない。

〔処理概要〕

契約者より相談を受けた民生委員からセンターに一報がありました。民生委員の協力を得て、契約者から契約書面や残りの商品を確認しました。

― 契約内容 ―

- ① 平成19年11月初旬
サンプル品3袋 36,750円
 - ② 平成19年11月9日
30パック(36袋) 378万円
 - ③ 平成19年12月17日
1パック(12袋) 12万6千円
 - ④ 平成20年2月10日
3パック(36袋) 37万8千円
- ・代金はすべて現金払い
・残った健康食品は24パックと3袋で、賞味期限はすべて平成21年2月5日

相談者は、業者が解約には応じてくれたが、業者の説明と事実が違い返金額に納得で

きないとのことから、当該契約が特定商取引法に該当するのかが、また問題点につき聞き取りをしました。

相談者は会場に出向き健康食品を契約していますが、商品は会場に展示してあつたものの金額等の表示はありませんでした。また業者から執拗に勧誘を受けており、消費者が自由に商品を選択できる状態ではなかったことから営業所等での契約とはみなされず、特定商取引法による訪問販売の適用を受け、健康食品は指定商品に該当することをセンターが確認しました。

相談者から

- ① 業者から2年間飲めば持病が治ると勧誘され、契約して飲み続けたが半年後持病は悪化した。
- ② 契約時業者は、商品が大量なので外箱を外して段ボール箱に詰めると説明をし、言われるがまま書面の記載内容を確認せず押印した。
- ③ 業者から指示通りの量を

飲んでいたが、センターでサンプル品の箱を確認すると1日の目安量の記載があり、指示量は目安量の2倍だった。

- ④ 2年分の商品購入を勧めたおきながら賞味期限が購入日から2年未満である。
- ⑤ 返品申出時、賞味期限切れの商品代を差し引くとの説明だったが、その時点で賞味期限切れの商品はない。

との相談内容を伺い、当案件は特定商取引法に抵触する勧誘等があり、相談者へ内容証明郵便で契約の経緯と解約の申し出をされるよう助言しました。

申し出後、センターから業者に確認し交渉を重ねた結果、業者は過量販売であることは認めました。しかし返品時に再梱包代を差し引くことを了承すると記載の書面に相談者の署名押印があると主張し、未使用分のうち端数を除いた24パックの9割2,721,600円の返金と回答を受け、業者の意向を相談者に伝えた。処、相談者が合意し解約となりました。民生委員の理解ある協力もあり、解決することができました。

〔消費者へのアドバイス〕

- ① 健康食品は医薬品ではなく食生活の補助的なもので病気を治すものではありません。業者の勧誘をうのみにせず、医療機関を受診している人は主治医に相談しましょう。
- ② 支払いが現金の場合、業者が倒産や連絡不能となった時、解約返金は困難です。多量で高額な契約は避けられた方がよいでしょう。
- ③ 一人の消費者に業者が、次々に契約させる方法を次々販売といいます。一度業者に狙われると標的にされやすいので、家族や近所等で連絡を密にし、互いに見守り合い協力してトラブルを防ぎましょう。
- ④ 訪問販売で契約した場合、契約書面受領日から8日以内に書面で申し出ることにより、無条件で契約を解除できるクーリングオフ制度があります。当案件のように、クーリングオフ期間を過ぎてもトラブルを解決できる場合があります。

契約に迷った時、契約トラブルにあった時はすぐに消費生活センターに相談しましょう。

消費生活専門相談員

丸 裕実