



ゆたかな生活

9月2009
No.128

平成21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

佐倉市では、市民の方が消費者として商品やサービスの購入・契約などで、セーラスマンや事業者とのトラブルや被害に遭った時に、消費者保護の立場から相談やその他の消費生活に関するアドバイスをしております。

相談は、相談者が電話あるいは消費生活センターへ来られての相談に対応しています。

平成20年度の相談件数は、表1とグラフのとおりです。1,672件で前年度に比べ件数は減りました。しかし、悪質業者が減ったわけではありません。

はがき等による架空請求は、いまだにあり悪質・巧妙になっており、なかには定期的に覚えのない請求書が送付される人もおります。同種相談は、ここ数年継続

平成二十年度佐倉市 消費生活相談の概要

的にあるので啓発が必要です。又、振り込め詐欺関連の相談も有ります。振り込め詐欺に遭わない自信があった方が、相談により被害を未然防止したケースがほとんどで、警察との連携を取っております。

表2は、佐倉市の男女別・年代別相談件数です。20歳代から30歳代の男性・女性の相談の中で、パソコン・携帯電話情報関連サービスに関する相談が前年度より減っています。しかし携帯電話の

表1 年度別相談受付件数

	平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
苦情	540	843	1309	1557	2794	4430	1982	1763	1623	1486
問い合わせ	152	174	273	229	269	289	265	278	205	186
合計	692	1017	1582	1786	3063	4719	2247	2041	1828	1672

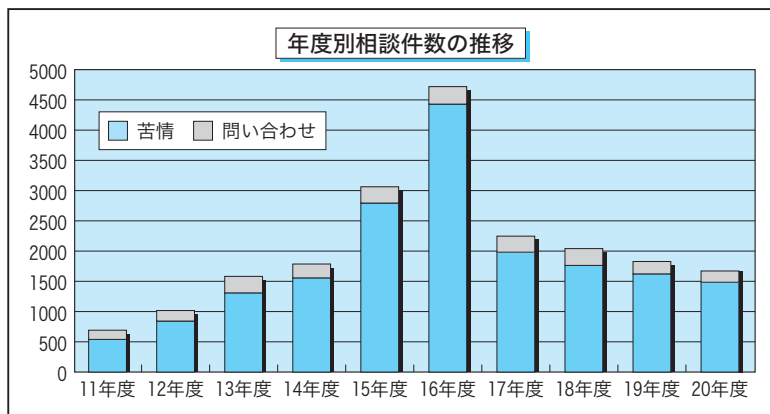


表2 男女別・年代別相談件数

(単位：人)

年代	20年度			19年度		
	男	女	計	男	女	計
20歳未満	23	22	45	31	18	50
20歳代	76	74	150	128	125	254
30歳代	120	109	229	148	147	295
40歳代	90	127	217	104	132	236
50歳代	122	183	305	99	197	296
60歳代	155	175	330	151	149	300
70歳代	129	112	241	118	105	223
その他・不明	38	22	155	43	37	174
計	753	824	1,672	823	910	1,828

計数が合わないのは、団体件数・男女不明を含むため。

契約に関しては、高齢者の利用も増えており消費者の契約に関する知識や情報不足によるトラブルが依然としてあります。

50歳代男性の相談が増えたのは、パソコン・携帯電話のアダルト・出会い系等に興味本位でアクセスし、いきなり高額料金を請求された等の相談が増したためです。

表3は、相談者職業別、表4は、販売購入形態別です。

消費者の店舗購入関連の相談は、消費者が購入時に慎重になり、減ったものと思われ

ます。
訪問販売等の特殊販売によるトラブルは、以前は高齢者の被害が多かったのですが、

割賦販売法の改正により、クレジットの加盟店審査が通らずクレジット払いがつかえなくなつた訪問販売業が増えたことから業者の勧誘が減少したことにより相談も減つたものと思われ

ます。
また、悪質訪問業者の実態や被害をテレビ・マスコミ等がとりあげたり家族等の日頃からの警戒・注意により、相談件数は減つたと考えられます。

しかし、ひとり暮らしの高齢者、日中家族がいない高齢者宅を狙った悪質訪問業者はおりますので、引き続き注意が必要です。

通信販売で購入した商品のトラブルに関する相談が増えています。これは、消費者が自宅に居て、パンフレット・

新聞・テレビ・インターネットにパソコンや携帯電話機からアクセスして、商品を購入するものです。実際に商品を見て買わないのでトラブルが多いと考えられます。クーリング・オフ制度はありませんので、返品の有無を確認することです。

表3 相談者職業別 (単位:人)

項 目	20年度	19年度
給 与 生 活 者	567	662
自 営・自 由 業	51	48
家 事 従 事 者	489	515
学 生	68	91
無 職	357	371
団 体	53	56
そ の 他・不 明	87	85
計	1,672	1,828

表4 販売購入形態別 (単位:人)

項 目	20年度	19年度
店 舗 購 入	651	759
訪 問 販 売	153	198
通 信 販 売	544	477
マルチ・マルチまい取引	12	26
電話勧誘販売	55	78
ネガティブ・オプション	3	1
その他無店舗販売	12	16
不明・無関係	242	273
計	1,672	1,828

消費生活センター

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にも応じています。相談の内容にもよりますが、まず電話でご相談ください。

・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

・閲覧コーナーの案内

閲覧コーナーには、消費や暮らしに役立つ図書・ビデオ等をそなえ、図書の貸し出しと視聴ができます。図書の貸し出しを受けるための貸し出しカードは、住所、氏名を確認できるものを提示していただければ作成します。

また、消費者問題・消費生活に関する情報・啓発等の各種パンフレットを配布しております。

・活動コーナーの案内

自主活動の場として、スペース(テーブル、椅子：定員16名)を有料でお貸しします。

使用料	午前9時～	12時	250円
	午後1時～	5時	330円
	午前9時～午後5時		580円

問い合わせ

消費生活センター ☎ 483-3010



高齢者を狙った悪質業者

多くの高齢者が不安として「お金」「健康」「孤独」を持っていると言われています。

悪質業者はこれらの不安をあおり、年金・貯蓄など大切なお金を狙っています。

「お金」は、年金等で生活している高齢者には「高利子、高収益」を強調する業者の言葉に、リスクについて十分な理解を得ないまま契約してトラブルになるケース、「無料」と言い耐震診断をして、瓦が落ちるなど不安をあおり高額な屋根工事等を勧める手口があります。

「健康」に不安を持つ心理をつき、健康食品、ふとんなどを購入させる手口です。

「孤独」一人暮らしの高齢者、一人で留守番の高齢者に業者が言葉巧みに近寄り「話を聞いてくれて、親切ないい人だったから」と複数の商品を次々に契約をさせられるケースです。高齢者は自宅にすることが多いため、訪問販売の被害が多いのも特徴です。トラブルに遭わないためには、きっぱり断ることです。

消費生活セミナー開催のお知らせ

自立した消費者の育成、消費生活の安定向上のためおこなっています。「消費生活セミナー」の11月開催の内容が決まりましたので、是非ご参加ください。

— 資産形成の見直し・基本を知ろう —

世界中の経済環境が大きく変わった今、私たちの資産を見直す時期です。

自分の“生活”や、“性格”に合った資産構成になっているでしょうか。

日 時 平成21年11月21日(土)

午後1時30分～3時30分

講 師 証券学習協会 理事長 廣本 修正

会 場 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

申し込み、問い合わせ

消費生活センター ☎483-3010

くらしの危険

国民生活センターでは、全国の消費生活センター、協力病院から収集した日々の暮らしの中の「けがをした」「危険を感じる」ケースの事故の紹介と消費者へのアドバイスをしています。

アイメイクによる眼の障害に注意

最近、目をはっきりと印象づけるための化粧品、まつ毛エクステ・パーマ、アートメイクなど考案されています。眼に無理をさせるのは禁物です。

事故を防ぐため

眼の粘膜は非常にデリケートです。まつげエクステーションは美容師の資格がないと施術できないことになっています。きちんと資格を取得した人が施術しているか確認しましょう。

まつげパーマに使われている用剤は店舗によりさまざまであり安全性は確立していません。

アートメイクのように針で色素を入れる施術は危険が伴います。

カラーコンタクトレンズは、きちんと検査を受けて医師の指導の下に装用しましょう。

施術内容や商品に問題がなくても合わないと感じたら使用をやめて医師の診断をうけましょう。

国民生活センター発行「くらしの危険」より

多重債務で困っているひと 一人で悩まず相談を！

千葉県は、多重債務で困っている人が抱える問題や悩みについて、24時間・365日相談に応じる窓口を設置しました。相談内容に応じて、法律専門家や多重債務者などの生活支援、精神的ケアをおこなうことができる専門機関等を紹介します。

相談方法 ①電話相談 24時間365日体制で電話相談に応じます。

②面接相談 (電話で予約)

相談場所 千葉県労働者福祉センター内(千葉市中央区千葉港4-4)

①②いずれも 電話043-247-0441

問い合わせ 千葉県 県民生活課 ☎043-223-2292



エステ業者が倒産！

クレジットの返済はどうなるの？

〔相談概要①〕

8か月前エステの広告を見てサロンに出向いたら、百万円の痩身モニター一年コースを勧められた。高額で支払えないと断ったが、クレジット払いにすれば楽に返済できると勧められ、月額一万九千円の60回払い・総額百四十万円のS社クレジットで契約した。今回の施術予約日も決定していたが、倒産したので閉鎖すると昨日エステ業者から連絡があった。4か月間の未消化分があるが、支払はどうなるのか。

(28才 会社員)

〔処理概要①〕

まず消費生活センターがエステ業者に状況を確認したところ、「裁判所に破産申し立てをする予定。裁判所などから債権届が送付されるので、それまで待つように」と回答がありました。次にクレジット会社と照会したところ、契約内容とエステ利用状況を明

記した支払停止の抗弁書(抗弁書)に契約関連書類の写しを添付し、簡易書留で送るようにと指示がありました。

当案件はそれまでに支払った金額よりエステ消化分が多く、エステ未消化分を相殺したクレジット残金の支払い義務があることを相談者に説明し、破産決定前である事から債務不履行を理由にエステ業者に契約解除通知を、クレジット会社に対して抗弁書の提出を助言。債権届通知が届いたら再度相談するよう伝えました。

半年後当案件についてクレジット会社から消費生活センターに、「抗弁書と裁判所の調査内容が一致し、債権整理方針が決定した。消費生活センターの斡旋案件なので報告する」と連絡がありました。相談者の債務整理方針としては、未払い金から未消化分を相殺し①改めてクレジットを組み直し分割払いを継続する

②一括払いであれば残債から数万円を考慮すると説明があり、相談者が①の分割払いを希望。クレジット会社と合意書を交わしクレジットを組み直して終了しました。

〔相談概要②〕

2か月前「痩身エステお試し無料キャンペーン」のチラシにひかれ、友人とエステサロンに出向いた。試した後脱毛エステを勧められ総額30万円の契約をして、所有のJ社クレジットカードでポータス2回払いに、友人は翌日現金一括払いにした。先日エステサロンに行ったら「しばらくの間休業します」と張り紙がしてあったので様子を見ていたら、閉鎖され連絡もつかない。未施術分20万円を返金してほしい。(22歳 学生)

〔処理概要②〕

当案件はクレジットカードのポータス2回払いと現金払いであり、割賦販売法の規制

対象外でJクレジット会社に対して支払停止の抗弁は出来ませんでした。又エステ業者の所在は不明で返金は難しく、とりあえずエステ業者に契約解除通知書を出すよう助言しました。

〔クレジット会社に対する支払停止の抗弁〕

割賦販売法では、
・ 契約した商品の引き渡しやサービスの提供が無い場合
・ 契約した商品に破損等の問題がある場合
・ 契約に従ったサービスが提供されないなど契約内容に問題があった場合等
には、消費者を保護するため支払いを一時停止する「支払停止の抗弁制度」が設けられています。

現行法では、2か月以上にわたり3回以上の分割払いが対象になっています。事例②は2回のクレジットカード払いで適用になりませんでした。現金払いや翌月1回払いのマンスリークリアーの場合も同様で、クレジットカード会社に対し、抗弁書を出すことはできません。よって契約先であるエステ業者に返金を求めることとなりますが、事例②

のように業者が所在不明の場合には返金は難しくなります。

〔割賦販売法の改正〕

平成20年6月18日、割賦販売法が改正されました。成立後1年6か月以内の施行が予定され、施行後の契約から翌月1回払い(マンスリークリアー)を除き2か月を超える一括払い・2回払い・ポータス払いのクレジットも「支払停止の抗弁」ができるようになります。また訪問販売等で個別クレジット契約を結ぶ時、契約内容の重要事項につき不実を告げられ誤認して契約した場合には、契約の取消しを申し出ることができるようになります。

〔消費者へのアドバイス〕

クレジット契約後販売業者とトラブルが発生した場合には、できるだけ早い時期に支払停止の手続きを取る必要があります。販売業者とクレジット会社と併せて書面で申し出をすることになりますが、内容証明郵便が一番確実です。トラブルに遭った時には、すぐに消費生活センターに相談してください。

消費生活専門相談員

沼尻 伸子