



ゆたかな生活

3月2011
No.131

平成23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

2010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。

1 投資に関するトラブル急増、未公開株・杜撰さらに外国通貨取引も

未公開株や怪しい社債に関するトラブルが急増している。契約当事者の約8割が60歳以上の高齢者であり、平成22年だけでも既支払金額の合計額は約240億円に上るなどトラブルが深刻化している。発行会社の実態が不明といった特徴があり、被害回復をうたって以前に未公開株の被害に遭った人に新たに購入させる手口

や、複数の業者が勧誘に登場する劇場型の手口も見られる。

2 ネット取引の中でクレジットカードの決済代行がかかるトラブルが深刻化

悪質なネット事業者が、海外のクレジットカード会社等の加盟店である決済代行業者を経由して消費者に対して利用料金を不当に請求している事例が多い。

3 改正貸金業法完全施行、一方でクレジットカード現金化等の問題も

6月に多重債務問題の解決を目的とした改正貸金業法が完全施行された。これにより個人の貸付総額を年収の1/3以下に抑える規制や上限金額の引下げ等が実施されたほか、年収を証明する資料がない限り一定額以上の借入れが

出来なくなった。

このような措置がなされる中、借入れにかかわる新たな問題としてクレジットカードのショッピング枠の現金化や即現金化などの手口が現れた。

4 アフィリエイトドロップshippingなど、ネットを利用した手軽な副業トラブル増加

インターネットに自分のウェブサイトを作り、商品広告を出して当該商品が購入された場合等に収入を得るアフィリエイトや、自分のウェブサイトで商品を販売して収入を得るドロップshippingに関する相談が増加している。

5 住まいに関する悪質勧誘が増加、マンション販売、住宅リフォームなど

「投資用マンションの購入を強く迫られ、断ると脅され

た」など、マンションの悪質な勧誘に関する相談が増加している。長時間勧誘や夜間の勧誘を受けた結果、根負けして契約させられたという相談も目立つ。

6 フロアマットの事故を受け、自動車の安全性への関心高まる。

米国で自動車のフロアマットにアクセルペダルが引っ掛かって死亡したという事故が発生した。また、4月には、子どもがパワーウインドウに指を挟まれて重傷を負った事故も公表された。

7 ライター規制など、子どもの事故の予防に向けた取り組み進む。

子どもの火遊びによる火災の半数以上はライターが原因であり、5歳未満では7割近くが死傷しているという調査結果を公表した。平成22年9月から子育て世帯向けに携帯サイトを開設し「子ども安全メール」を「消費生活」を配信している。

8

全国共通の消費生活相談の電話番号「消費者ホットライン」指導

1月に、誰もがアクセスしやすい一元的な消費生活相談窓口として、国による「消費者ホットライン」がスタートした。消費者がどこに相談してもよいかわからない場合でも、「消費者ホットライン」に電話すれば身近な消費生活相談窓口につながり相談を受けられる仕組みになっている。

9

新たな「消費者基本計画」が策定される。

3月、新たな「消費者基本計画」が閣議決定された。本計画は、消費者庁・消費者委員会の発足により新たなステージに入った消費者行政において極めて重要な役割を担うものとなる。

10

「こたげんりせいの堂」の堂屋敷に
関し様々な検討進む地裁判決も

消費者庁は、9月に「こんにやく入りゼリー等の物性・形状等改善に関する研究会」を立ち上げ、検討が進められた。

第39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39回佐倉市消費生活展」が、平成

23年1月22日(土)23日(日)、2日間レイクピアウスイジャスコ白井店3階で開催されました。全体のテーマ

は、「みんなで学び行動しよう 明るい暮らしのために」

でした。実行委員会構成13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

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後、クイズ・アンケートに答えたりしました。

全体のテーマは、 「みんなで学び行動しよう 明るい暮らしのために」

	参加団体名	テーマ
1	劇団☆シスターズ	おいしい話にご用心 きっぱりはっきり断ろう
2	生活クラブ生活協同組合	遺伝子組み換え 生物多様性
3	江原台おもちゃ工房	こわれたおもちゃなおします。 ー 子供たちの宝物を大切にー
4	NPOせっけんの街	リサイクルせっけんで 自然もきれいにしたい。
5	有害ゴミゼロをめざす 市民の会	あぶない!ー子どものまわり は農業がいっぱいー
6	環境浄化を進める土の会	台所から始める 環境ボランティア
7	生活協同組合 ちばコープ	食べる・たいせつ(食育)
8	白井東地区社会福祉協議会	社協ってなあに?
9	温暖化防止さくら	みんなで 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
11	佐倉市市民課 千葉県社会保険労務士会	「年金」は未来の支え
12	佐倉市廃棄物対策課	循環型社会形成を目指して
13	佐倉市 消費生活センター(相談員)	もうかる話に ご注意!



子どもに流行の「ローラー付シューズ」

靴のかかとの部分にローラーがついており助走をつけてつま先を上げるとローラースケートのように滑ることができるシューズが、小学生を中心に流行しているが、使用者本人及び巻き添えの事故も起きている。

主な事故例

- ・使用者がローラー付シューズでデコボコの歩道を滑っていたら窪みにローラーがはまって転倒し手首を骨折した。
- ・駅前を歩いていた時、女の子が斜め後ろからローラー付シューズで滑ってきた。ぶつかる直前で止まったが、よけようとしてバランスを崩して転び、腕を骨折した。

消費者へのアドバイス

- ・取扱説明書をきちんと読みましょう。
- ・使用する際は、ヘルメットやプロテクターなどの安全装具を必ず身につけましょう。
- ・公共施設や店舗内、駅など、人の多いところでの使用は他人の迷惑になります。
- ・交通のひんぱんな道路での使用は禁止されています。このような場所では使用しないようにしましょう。
- ・歩道や店舗内、駅のホーム等で使用して他人にケガをさせた場合など、使用者本人や親の責任が問われることもありますので、使用方法やマナーをきちんと子どもに説明し、しっかり理解させましょう。

ヤミ金融などの 魔の手を防げ！

や さしい言葉にだまされない

み だりに手をださない

金 策の前に相談を

げ んきん化は借金増える

き をつけて！低金利広告

た かくつくぞ！その借金

い わないで個人情報

「消費生活センター」を 利用しましょう

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階です。

消費者契約をめぐるトラブルの件数は増加・悪質・多様化しています。

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もできます。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

仕事の紹介までたどりつけない

パソコン内職

【相談事例】

インターネットで資料請求したところ、A社から電話があり「データ入力業務をするには事前に研修を受ける必要があります、最低ランクをクリアしたら仕事を紹介します。また、仕事をするためにはデータ作成システム料（以下システム料）として50万円位かかる。分割払いだと月々1万5千円位で、ほとんどの人は収入が増えて1、2年で支払いが終わる。研修は多くかかっても百時間で、週10時間のデータ入力が可能なら、月々の支払代金を差し引いても3万円位入る。」と説明された。私は、研修を1日2時間と考えても2ヶ月後位には仕事ができると思い、システム料はクレジットカードで支払うことにした。支払方法については、まず翌月一括払いで契約し、後日分割のリボリング払い（以下リボ払い）に変更するよう指示され、その通りにし

た。契約後、データ資料等が届き自宅のパソコンで研修に臨むが、5カ月たつても最終段階がクリアできない。勧誘時の説明と実際が異なり仕事ももらえず、A社に解約を申し出ると、契約書通りシステム料（49万8千円）の20%（99760円）を返金と言われ納得できない。

（40歳代主婦）

【処理概要】

センターで契約書を確認すると、A社はデータ作成システムの販売会社で、仕事を提供するのはA社とは別のB社でした。

相談者に業務提供誘引販売取引について説明し、A社、仕事提供者B社、クレジット会社、契約の経緯と、20%の返金では納得できない旨を書面で申し出るよう助言しました。

しは2カ月しか止められない、その間にクレジットの決済代行会社と交渉するようにとの回答でした。決済代行会社に対してでも対応を求めましたが、A社と交渉するようにとの回答でした。センターはA社に勧誘時の問題点を指摘し交渉した処、A社は①契約書に、研修期間は個人の能力・努力により個人差がある旨記載がある②契約者は契約時契約内容を理解済みと書面で回答③担当者は契約者が言う様な説明はしていないと言っている。と言い、30%の返金かどうかと提示してきました。相談者はA社の提示内容に納得されず、センターは①百時間の研修で最低ランクがクリアでき、仕事が紹介されてシステム料は報酬で賄えるという説明があったからこそ相談者は契約した②仕事の提供がないまま支払いが始まり、今後の支払について不安を感じざるを得なかった。と粘り強く交渉。

A社は、50%の返金までしかできない、即決なら応じるとの提示がありました。相談者が了解し合意解約となりました。

【業務提供誘引販売取引とは】

業務提供誘引販売取引とは、業者が「業務を提供するので収入が得られる」と勧誘して、仕事をするために必要と、技術習得のための通信講座や、パソコンなどを販売するものです。「うちで提供する仕事をすれば収入になるから、そこから支払いをすれば大丈夫。」などといった勧誘するのが一般的です。仕事がもらえない、仕事をして報酬がないなどというケースが多く、中には業者が倒産していなくなってしまうというケースもあります。消費者は、収入を得られないどころか、本来であれば必要のない商品やサービスの支払いをしなければならぬというトラブルが多発したことから、特定商取引法で「業務提供誘引販売取引」として規制しています。

【主な規制内容】

・書面交付義務 業者は契約前に提供する業務の内容や、購入する商品やサービスなどについて記載した「概要書面」

を交付し、契約時には「契約書面」を交付しなければなりません。

・クーリング・オフ制度 契約書を受け取った時から20日以内に書面でクーリング・オフを申し出るにより無条件解除することができます。

・支払い停止の抗弁 約束した報酬が得られないなど、販売会社に対するクレームが発生した時、そのクレームを理由にクレジット会社に対して、解決するまでクレジット代金の停止を求めることができます。

【消費者へのアドバイス】

① 収入を得るために金銭の負担が生じる契約は注意しましょう。

② 契約は守る義務があり、一方的にやめることはできません。業者の説明を鵜呑みにせず、概要書面や契約書面をよく読み、十分納得した上で契約しましょう。
* 契約トラブルにあった時はすぐに消費生活センターにご相談ください。

消費生活専門相談員

丸 裕実