



9月2013
No.136

平成25年9月15日
佐倉市
消費生活センター
Tel043-483-3010
消費者問題のご相談は
Tel043-483-4999

表1 消費生活相談年度別受付件数

(単位:件)

	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	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
苦情	1557	2794	4430	1982	1763	1623	1486	1402	1204	1156	1127
問合せ	229	269	289	265	278	205	186	211	164	118	113
合計	1786	3063	4719	2247	2041	1828	1672	1613	1368	1274	1240

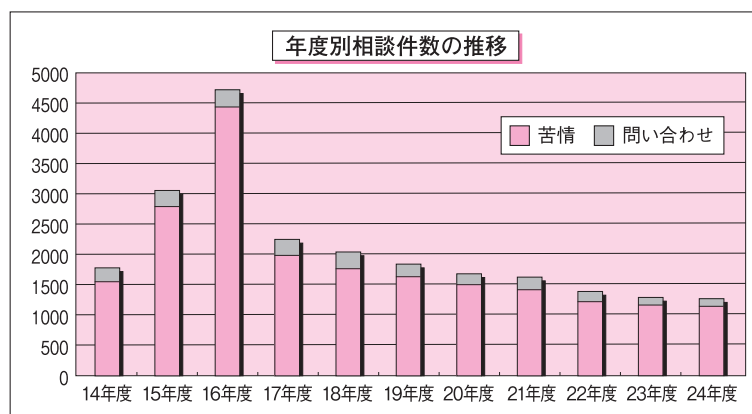


表2 男女別・年代別相談数

(単位:人)

年代	平成24年度			平成23年度		
	男	女	計	男	女	計
20歳未満	17	6	23	25	7	32
20歳代	33	48	82	34	48	82
30歳代	71	65	137	69	75	146
40歳代	74	89	165	67	95	162
50歳代	58	90	149	70	96	168
60歳代	112	108	220	137	130	269
70歳以上	145	137	285	157	146	304
その他、不明	67	44	179	37	26	111
計	577	587	1,240	596	623	1,274

計数が合わないのは、事業者などを含むため。

表3 相談者職業別 (単位:人)

項目	24年度	23年度
給与生活者	388	343
事業・自由業	24	39
家事従事者	301	364
学生	33	44
無職	357	386
企業・団体	32	26
その他・不明	105	72
計	1,240	1,274

表4 販売購入形態別 (単位:人)

項目	24年度	23年度
店舗購入	433	435
訪問販売	134	131
通信販売	328	346
マルチ・マルチまがい	3	9
電話勧誘販売	111	109
ネガティブ・オプション	6	1
その他無店舗	12	11
不明等	213	232
計	1,240	1,274

佐倉市では、市民の方が消費者として事業者との商品やサービスの購入・契約などのトラブルについて、相談やその他の消費生活に関するアドバイスをしています。

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24年度の相談件数は、表1とグラフのとおりです。1、240件で前年度に比べ件数

は減りましたが、悪質業者が減ったわけではありません。悪質商法は、年々多様化・巧妙化しており、被害にあった人は何度でもねらわれやすく次々と被害が発生しています。表2

は、佐倉市の男女別・年代別相談件数です。20歳代・40歳代以外は前年度より相談件数は減っています。が高齢者になるにつれ、相談件数が多くなっております。特に70歳代の男性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、販売購入形態別です。

平成
24
年度

佐倉市消費生活相談の概要

「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。

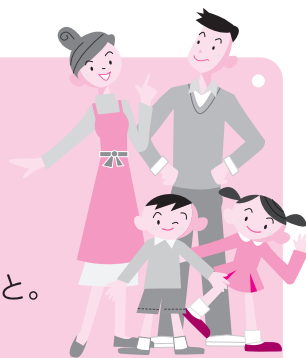
消費生活専門相談員が「消費生活相談」を行っています。

「消費生活相談」は、消費者として事業者と結んだ契約のトラブル、悪質商法、商品の品質やサービスの苦情など消費生活全般についての相談を受け、問題解決のお手伝いをしています。

資格のある専門の相談員が公正な立場で苦情や相談を電話や来所で随時受け付けています。問題の解決に向けて、情報提供や助言、あっせんを行ったりします。契約前の不安などの相談も受け付けています。

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、問合せ。
- ◆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……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消費者が自ら交渉するための支援をします。
- ◆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。

お気軽にご相談下さい。

消費生活相談電話 TEL 043-483-4999

毎週月～金曜日・第3土曜日／9時～12時・13時～16時

出前講座をご利用ください

無料

屋根、床下、下水などの工事を訪問販売で勧誘を受けリフォーム工事の契約をしたが解約したい。インターネット、携帯電話に身に覚えのないサイト利用料金を請求するメールが届いた。駅前や路上で話しかけられ、事務所などに誘い込まれて多額の契約をさせられた。などなど…消費者としての心構え、悪質な業者への事前・事後の対応の仕方、法律の考え方などを専門相談員が市民の皆様の近くの会場に出向いて講座を行います。

わかりやすく事例をまじえて説明いたします。



◆対象 市内在住の10人以上のグループ

◆会場 会場はご用意ください。

◆講師 佐倉市 消費生活専門相談員

◆テーマ 高齢者(若者・子供)を狙う悪質商法、悪質商法被害防止のために、悪質商法の手口とトラブル対処法、こんな勧誘に気をつけて、

最近の悪質商法、消費生活の諸問題等

◆時間 原則平日の午前9時から午後4時の間

(日時につきましては、事前にご相談ください。)

◆申込み 開催日の約1か月前までに申込み用紙に記入の上提出ください。

注文していない「健康食品」 送り付けに注意！

実際には注文をしていない消費者に「注文を受けています。」とウソを告げ、消費者が断ると、「注文しておきながら断るのであれば注文した際の電話内容を録音してある。」など脅すような口調で健康食品を購入させる事業者が増えております。

申し込んだ覚えがなく、一方的に商品が送られてきた場合は、代金を支払う義務もなく受け取る必要もありません。絶対に受け取らない、お金を払わないようにしましょう。

なお、このような電話勧誘を受けた方、又は同様の電話勧誘により既に健康食品を購入してしまった方は佐倉市消費生活センター(電話483-4999)相談窓口へ相談ください。



サイトは 日本語だけで?

海外通販の

ト

ラ

ブ

ル

大幅な値引きをうたったインターネット広告を見て海外ブランド品を注文したが、商品が届かないなどのトラブルが寄せられています。

◆相談概要

海外ブランド品を激安販売しているサイトを見つけ、有名メーカーのサンダラスを注文し、代金を指定口座に振り込んだ。翌日、業者から「入金確認。2日以内に発送」との受注確認メールが届いたが、2週間待っても商品が届かない。サイト内に電話番号の記載はなく、地方営業所の記載はあったが架空の住所だった。

◆処理結果

商品代金を指定口座に振り込んだも商品が届かないことから、振り込んだ金融機関や警察に相談されてはどうかと助言しました。その後相談者から、犯罪に使用されていた口座すでに振込口座が凍結されていて、警察に被害届を出せば被害者に口座の残金を案分して返金されるとの報告がありました。

◆相談員から

トラブルのあつ

た通販サイトは日本語で書かれていて、一見、海外の業者のサイトとはわかりません。ホームページに「激安販売」などとうたい、ブランド品が通常では考えられない安価で販売されていることがほとんどです。

しかしサイト内を確認すると、日本語の文章の表現が、外国語を機械翻訳したような不自然な日本語になっていたりして、海外の業者だとわかります。消費者はブランド品の安さに魅力を感じて注文しますが、商品が届かないなどのトラブルにあつて、初めて業者名や住所・連絡先などの記載がない、あるいは記載があつても架空だと気付くケースが多いのが現状です。

インターネット通販は、特定商取引法では通信販売に該当し、販売業者に対して、以下の表示を義務付けています。
①販売価格・送料②代金の支払い時期・方法③商品の引き渡し時期④返品可否・返品の条件・返品にかかる送料負担の

有無⑤事業者の氏名(名称)・住所・電話番号⑥法人の場合は代表者または責任者の氏名⑦申し込みの有効期限(ある場合)⑧代金・送料以外の費用負担⑨商品の販売数量の制限等、特別な販売条件があればその内容⑩カタログが有料であればその金額

日本向けのサイトであれば、海外の業者でも特定商取引法が適用されますが、海外の業者が遵守しているとは限りません。サイトに業者名や連絡先の記載がなかったり、記載があつたとしても架空だった場合、海外の業者と連絡ができません。解決することは困難です。

連絡先が架空でなかったとしても海外の業者と契約してトラブルが発生した場合、相手国言語での交渉が必要となります。

「届いた商品が模倣品だった」「購入した商品が海外から届き、輸入品のため関税がかかった」「模倣品は輸入できないとして、購入した商品が届

く前に税関に没収された」という相談もあります。「届いた商品が模倣品だった」などで商品の返品を希望する場合、海外の業者の住所がわかったとしても「模倣品と知って海外に輸出する行為」に当たる可能性があるため返品は困難です。

海外の業者の通販サイトの利用は、商品が海外から届くため輸入品となり、関税がかかる場合があります。関税は輸入する物品にかかる税金で、原則、海外で購入した商品代金や送料などを加えた課税金額に税率をかけて算出しますが、商品や金額などにより取扱いが異なるため、事前に税関に確認をするなどして関税の知識を得ることが必要です。

国際的に取引が禁止されている商品や、輸入が禁止されている商品を購入した場合は、輸入が許可されず、購入した消費者自身が法律違反に問われることもあり、注意が必要です。

代金の支払いが口座振り込みの場合、海外の業者に返金を求めることは難しく、振り込んだ金融機関や警察に相談することになります。クレジット

カード払いの場合は、クレジット

トカード会社に事情を説明し、取り消しを申し出ることができません。しかし、どちらに必ずしも被害の回復ができるとは限りません。

◆消費者へのアドバイス

①一般に流通している価格より大幅に安く販売されているなど、商品の価格設定が不自然な場合は模倣品の可能性があるため、十分注意しましょう。

②支払い方法が現金の前払いしかない業者は避けましょう。

③他の利用者の評価や、事業者名、住所、固定電話番号、責任者、キャンセルや返品に関する規定などの記載がサイトにあるかなどを事前によく確認しましょう。

④海外ショッピングの消費者のトラブル相談窓口として、消費者庁越境消費者センターがあります。

*消費者庁越境消費者センター(CJC)

サイト <http://www.cbccj.ca.go.jp>

⑤困った時は、すぐに消費生活センターへご相談を。

消費生活相談員 丸 裕美