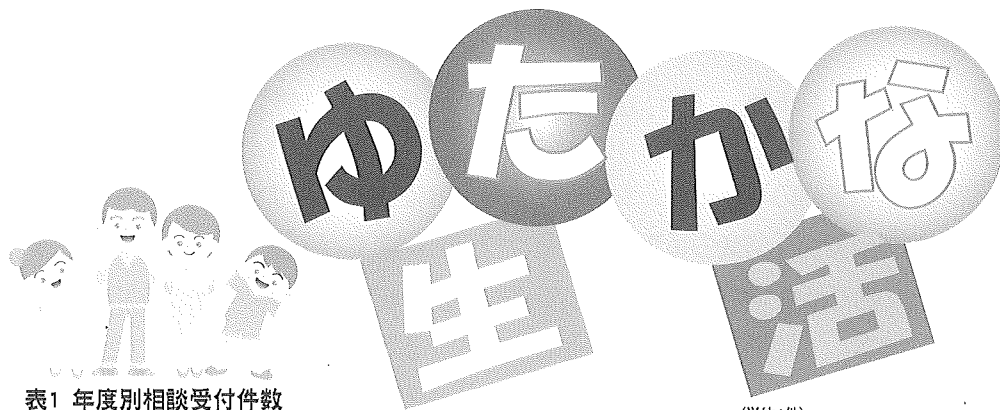




9月2014
No.138

平成26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)

	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	平成25年度
苦情	2,794	4,430	1,982	1,763	1,623	1,486	1,402	1,204	1,156	1,127	1,272
問合せ	269	289	265	278	205	186	211	164	118	113	129
合計	3,063	4,719	2,247	2,041	1,828	1,672	1,613	1,368	1,274	1,240	1,401

年度別相談件数の推移

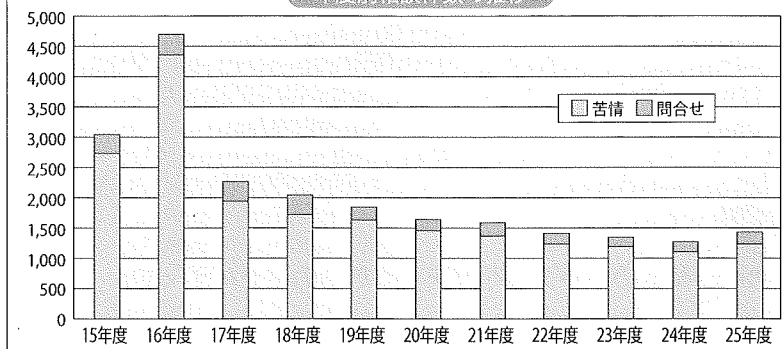


表2 男女別・年代別

(単位:人)

年代	平成25年度			平成24年度		
	男	女	計	男	女	計
20歳未満	17	12	29	17	6	23
20歳代	42	41	83	33	48	82
30歳代	90	55	145	71	65	137
40歳代	102	68	170	74	89	165
50歳代	90	35	125	58	90	149
60歳代	117	164	281	112	108	220
70歳以上	215	183	398	145	137	285
企業団体・年齢不明			170			179
合計	673	558	1,401	510	543	1,240

※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	25年度	24年度
給与生活者	371	388
自営・自由業	50	24
家事従事者	353	301
学生	51	33
無職	430	357
企業・団体	24	32
不明	122	105
合計	1,401	1,240

表4 販売購入形態別

(単位:人)

項目	25年度	24年度
店舗購入	451	433
訪問販売	122	134
通信販売	336	328
マルチ・マルチまがい	3	3
電話勧誘販売	168	111
ネガティブ・オプション	3	6
訪問購入	12	0
その他無店舗	12	12
不明等	294	213
合計	1,401	1,240

佐倉市消費生活センターでは、市民の方の商品やサービス、購入・契約等のトラブルや、消費生活に関するご相談・アドバイスをしています。

平成25年度の相談件数は1,401件です。(表1)前年に比べ件数は増加しています。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、何回も狙われやすく、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。依然として、60

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。在宅時間の長い高齢者や家事従事者のほか、給与生活者の相談も多く、消費のトラブルは誰にでも起こりうることを示しています。

平成25年度

佐倉市消費生活相談の概要

「佐倉市消費生活センター」をどう存じますか？

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。

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

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。（相談者が未成年であったり、病気（認知症等）で相談が困難な場合は、ご家族や周囲の方が詳しく状況を把握した上で相談をしたり、一緒にご相談を受けて頂くことも可能です）

＜ご相談の際に必要なもの＞

- 契約に関する相談のときは・・・
契約書やパンフレットのほか、相談の要点（いつ、どんな事があった、どうしたい等）をメモしたもの。
- 商品の安全性に関する相談
製品名などの分かるもの（保証書、取扱説明書）、損害の程度（あれば診断書など）
（事故品は保存し、出来る限り写真やビデオに収めておいてください）



「無料出前講座」をご利用ください！

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、わかりやすく事例をまじえてお話しします。

- 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・子ども）を狙う悪質商法、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 平日の午前9時から午後4時の間
（日時については、事前に相談ください。）
- 申込み 開催日の約1か月前に申込み用紙に記入のうえ提出ください。

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。

また、パソコンをご利用にならない方にも、市の広報紙「こうほう佐倉」（毎月15日号）に身近な消費者トラブルの事例を紹介していますので、ご利用ください。

もし、悪質商法などのトラブルに巻き込まれている心配があったり、すでにトラブルにあっている場合には、一人で悩まずに佐倉市消費生活センターへご相談ください。

クーリング・オフって何？

消費生活センターには、クーリング・オフに関する多くのご相談が寄せられています。

◆相談概要 一週間前、突然自宅に来た訪問販売業者に給湯器と調理機器をオール電化にしないかと勧誘されて契約した。工事費用込みで150万円の契約で、工事代金は10年間のクレジットを組み、工事着工は20日後からと約束した。契約した後で、高額な契約をしたことに気づき、分割払いの利息も多くなるのでやめたいと思った。書面にクーリング・オフの記載があったので、事業者が電話をして解約を伝えたところ承諾されたが、確実に解約できたのか不安になった。

◆処理概要 事業者の販売方法は特定商取引法（以下、特商法）で定める「訪問販売」に該当します。訪問販売にはクーリング・オフ制度が設けられています。訪問販売のクーリング・オフ期間は、契約書面を受け取った日から8日間です。相談

者は契約書面を7日前に受け取

つていることから、相談当日はまだクーリング・オフ期間内でした。相談者にクーリング・オフの通知は必ず書面で申し出ることを説明して、クレジット会社と事業者がクーリング・オフによる契約解除を通知するように助言しました。ハガキで申し出る場合には、両面コピーを取った上で記録の残る簡易書留で送り、コピーと郵便局の受領証は保管するように伝えました。通知が到着した頃に消費生活センター（以下、センター）から事業者とクレジット会社に連絡をして、契約が解除されたことを確認し、そのことを相談者に伝えました。

◆クーリング・オフ制度とは

契約は一度成立すると、その契約に拘束され、お互いを守るのが原則です。しかし事業者が訪問や電話等で不意打ち的に勧誘され、よく考える時間もなくなる契約した場合「契約を守る」という原則のままでは、消費者

は非常に不利な立場になりま

す。契約した後、消費者に冷静に考え直す時間を与え、一定期間内であれば理由を問わず、無条件に契約を解除できる特別な制度がクーリング・オフです。しかし契約の原則の例外ですから、すべての契約がクーリング・オフできるわけではなく、特商法などの法律で定めがある場合に限定されます。自分で申し込むインターネット通販などの通信販売や、自ら出向いた店舗購入などはクーリング・オフの対象ではありません。（事業者が独自に自主基準として設けている場合もあります）

◆特定商取引法における

クーリング・オフについて

①特商法では、不意打ち的な勧誘で取引しがちな訪問販売や電話勧誘販売にクーリング・オフを設けています。また仕組みが複雑で、契約内容が理解しづらい連鎖販売取引（マルチ商法）、業務提供誘引販売取引（内職商法）、また特定継続的役務提

供（エステなどの6業種）、訪問購入（いわゆる訪問買取り）についてもクーリング・オフが設けられています。

※通信販売はクーリング・オフがありませんが、特商法では通信販売広告に返品可否と、返品可能な場合の条件（返品特約）を表示することを義務付けています。

②クーリング・オフ期間は、契約書面を受け取った日を含めて数えます。（★クーリング・オフ期間：訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供・訪問購入は8日間、連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引は20日間）

③クーリング・オフは必ず書面で通知します。クレジット契約をした場合はクレジット会社にも同時に通知します。クーリング・オフ期間内に通知をすれば、発信した日に効力が発生します。簡易書留で送付すること、期間内に発信したことの証拠になります。

④事業者は法律で定めた契約書面（法定書面）の交付義務があり、書面の不交付や書面内容の不備、またクーリング・オフ妨

害があった場合は、期間が過ぎてもクーリング・オフできる場合があります。

⑤クーリング・オフをすると支払ったお金は返金され、商品の引き取り費用は事業者負担になるなど、消費者は一切の負担なしに契約解除できます。

⑥前述した販売方法・取引でも条件によってはクーリング・オフの適用除外となる場合がありますので、センターに確認して下さい。

◆消費者へのアドバイス

●口頭でのクーリング・オフを伝えても証拠が残らないため、後でトラブルになる場合があります。事業者へのクーリング・オフの申し出は必ず書面でしましょう。

●クーリング・オフが可能でも、安易な契約はせず、必要のない契約はきっぱり断ることが大切です。

●書面の書き方が分からないときは、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

増田ひろみ