

特集 消費生活相談室

~困ったときにはすぐ相談~

相談受付
午前9時～正午
午後1時～4時
問い合わせ 市民生活課

商品・サービス別相談内容(主な内容)	件数
金融・保険サービス(多重債務、生命保険、預金・証券)	129
教養娯楽品(教材、新聞、パソコン・ソフト、絵画)	125
運輸・通信サービス(ツーショットダイヤル、国際電話)	83
レンタル・リース・賃借(賃貸アパート・マンション)	71
住居品(寝具類、浄水器、電気掃除機、台所用品)	59
他のサービス(冠婚葬祭互助会、清掃・洗浄サービス)	43
土地・建物・設備(新築建売住宅・分譲マンション、墓)	41
保健衛生品(家庭用医療用具、化粧品、美容器具)	35
工事・建築・加工(新築工事、塗装工事、衛生設備工事)	34
保健・福祉サービス(エステティック、排水管清掃)	32
その他(被服品、資格講座、英会話教室、健康食品、内職、先物取引、自動車、LPガス、クリーニング)	207
総件数	859

平成13年度の消費生活相談

消費生活相談室に寄せられた平成13年度の相談件数は859件でした。前年度よりも104件多く、相談件数は急増しています。

寄せられた相談をみると、「苦情」が過去5年間で最も多く81.5%を占め、「問い合わせ」が18.5%でした。内容別では、「契約・解約」に関する相談が年を追う毎に増え、最も多い74.2%になりました。

多重債務者が増加

長引く不況の影響で、消費者金融などからの融資に関する相談が95件寄せられました。多重債務者になった当事者の年齢は30歳代と50歳代が増え、職業別でもサラリーマンなどの給与所得者の比率が高まっています。

急増！インターネット関連トラブル

パソコンや携帯電話機の急増に伴い、インターネット

ひっこい

情報技術の進歩に伴い新しい消費者被害が発生しています。そして相変わらず訪問販売や電話勧誘販売などによる悪質な勧誘が後を絶ちません。悪質業者の手口は巧妙で思いがけないところに落とし穴があります。十分気をつけて下さい。

左表は、平成13年度に寄せられた相談を商品・サービス別に分類したものです。

ご存知ですか？ クーリング・オフ制度

クーリング・オフって何？

契約は、内容が十分理解された上で、お互いの意思が合致していれば、有効に成立します。いったん有効に成立した契約は守るのが原則です。ところが、突然訪問してきた業者から巧妙な勧誘を受けたら、契約の即断を迫られたりして、本意な契約をしてしまうことがあります。

対象になる取引は？

「特定商取引法」では、5種類の取引形態、8日間と20日間の適用期間、商品・役務・権利などの適用対象を定めています。(右下図参照)

クーリング・オフの手続きは？

電話ではなく、必ず書面(はがき)で通知して下さい。(下記「記載例」参照) 証拠を残すために、はがきの両面をコピーし、配達記録で出します。消印がクーリング・オフ期間内であれば有効です。

「特定商取引法」によるクーリング・オフ

訪問販売 8日間

(家庭訪問販売・催眠商法・アポイントメント商法・キャッチセールスなど)

ご近所で排水管の清掃をしているので、お宅も点検しましょう

無料ならお願いするわ

対象：法律で指定された商品・役務・権利(3,000円未満の現金取引・乗用自動車は除く)

電話勧誘販売 8日間

資格は必ず役に立ちます！登録しますよ！

はあ…

対象：法律で指定された商品・役務・権利(3,000円未満の現金取引・乗用自動車は除く)

連鎖販売取引 20日間 (マルチ商法)

友達さそえば必ずもうかるいい話なんだ

対象：すべての商品・役務・権利(店舗へ出向いて契約した場合も適用される)

業務提供誘引販売取引 20日間 (内職・モニター商法)

教材で学習して資格が取れたら仕事をあつせんしますよ！

高額な教材を買ったけど難しすぎる…

対象：すべての商品・役務・権利(店舗へ出向いて契約した場合も適用される)

特定継続的役務提供 8日間

(エステティック・家庭教師派遣・学習塾・語学教室の4業種)

今ならコース契約がお得です…

エステだけでなく、化粧品も買われるなんて…

※店舗へ出向いて契約した場合も適用される

*「特定商取引法」以外にも保険契約、宅地建物取引など、法定のクーリング・オフ制度があります。それぞれ条件が違うので、契約書類を渡されたら内容をよく確認し、「早まった」と思ったらなるべく速やかに手続きを取ることが大切です。

ば有効です。 クレジットを利用しているときは、信販会社にも通知しましょう。

クーリング・オフの効果

- △契約は初めからなかったことになり、支払済みの代金は全額返金されます。
- △受取った商品は、業者に引き取る義務があります。
- △既に工事が開始されている場合は、業者に原状回復義務があります。
- △健康食品、化粧品などの消耗品は、未使用分のみクーリング・オフできます。

クーリング・オフの記載例

郵便はがき

東京都〇〇区〇〇丁目〇〇番地

〇〇株式会社
代表取締役 〇〇殿

差出人住所 氏名

契約解除通知
申込み(契約日)平成〇年〇月〇日
商品(サービス)名
右記日付の申込みを撤回(または契約を解除)します。
支払済みの〇〇円は返金して下さい。
商品はお引き取り下さい。

平成〇年〇月〇日

出すときはコピーをして配達記録郵便で

消費者団体連絡協議会 参加団体募集

消費者団体連絡協議会は、昭和54年に発足し、行政とともに消費者の生活の安定と向上をめざし、「消費者のつどい」・「消費生活講座」・「施設見学会」等啓発活動を行なってきました。消費生活の問題は、わたしたちの市民生活すべてにかかわる問題でもあります。新たに活動に参加していただける団体(グループ)を募集しています。詳しくはお問い合わせ下さい。

問い合わせ 市民生活課