

特集

消費生活相談室

困ったときには必ず相談

相談受付

午前9時～正午
午後1時～4時
※土・日・祝日を除く
■問い合わせ
市民生活課

平成14年度の消費生活相談
過去最高の相談件数を更新

消費生活相談室では、市民のかたからの消費生活に関する相談を受け付けています。

相談件数は年々増加し、平成14年度は979件で前年度よりも120件多い過去最高の相談件数でした。寄せられた相談の85%が「苦情」で、内容別で見ると「契約・解約」に関する相談が全体の77%を占めています。

通信販売に関する相談

相談件数は、205件(平成13年度は116件)と大幅に増加しました。これは、若い年代層を中心に「利用した覚えのないツッシュョットダイヤルの請求書が一方的に送られてきた」など、「電話情報提供サービス」に関する不当請求の相談が急増したことに由来します。

「訪問販売」と「通信販売」のトラブルが多発

寄せられた相談内容を「販売購入形態」別にみると、左表のとおり店舗外購入に関する相談が56件で全体の57%を占めています。なかでも、「訪問販売」に関する相談が27件で最も多く、店舗外購入の43%を占めています。

訪問販売に関する相談

契約当事者が高齢者の場合に多く、布団類、家庭用医療器具、住宅工事、排水管清掃などの悪質な勧誘による被害が多発しています。また、痴呆などにより判断力の衰えた高齢者が、高額な契約をさせられたという相談も家族から寄せられています。

悪質商法に巻き込まれないために

勧誘を受けた時には、次のことに注意しましょう。
①口約束でも契約は成立します。契約する前に、まず十分考えましょう。
②うますぎる利殖の話には落とし穴があります。決して、財産の話をして他人にしないこととす。

「キャンペーン中」「今だけ」「こっだけ」「あなただけ」には要注意です。

④迷ったときには「ノー」とさっぱり断りましょう。遠慮は禁物です。
⑤疑わしいときには、すぐに消費生活相談室に相談しましょう。

消費生活相談内容

Table with 2 columns: 販売購入形態, 件数. Rows include 店舗購入 (256件), 店舗外購入 (556件), and 合計 (979件).

※販売購入形態以外の相談 167件
※慣習やしきたり、税金に関する相談など

平成14年度相談件数上位10項目

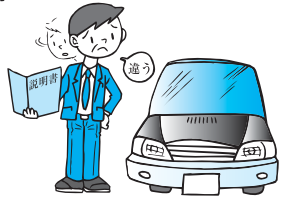
1位 サラ金やクレジットで多重債務に陥って、支払いができない等
アドバイス 返済のための借金はやめましょう。消費生活相談室では債務整理の方法をお知らせし、弁護士会の法律相談センター等をご紹介します。



3位 賃貸アパートを出るときに高額な修理代を請求され、敷金を返してくれない等
アドバイス 退去のときは両方で立会いをし、原状回復の費用は、よく確認してから支払しましょう。



7位 中古自動車を購入したが、表示や説明と実際が違った等
アドバイス 車歴、走行距離などの品質表示が義務付けられています。信用できる販売店を選びましょう。



4位 新聞のしつこい勧誘や解約拒否等
* アドバイス 購読の意思がないときは、はっきりと断りましょう。配達開始日が1年後になるような先の契約は避けましょう。



8位 インターネット利用中に海外につながってしまったらしく、国際電話料の請求がきた等
アドバイス ☎0120-210-364で、国際電話につながる手続きができます。



5位 訪問販売で屋根や外壁工事の契約をしたが、工事が雑で金額が高い等
* アドバイス その場で契約せず、工事自体必要か、費用はどうかなど十分比較検討して慎重に。



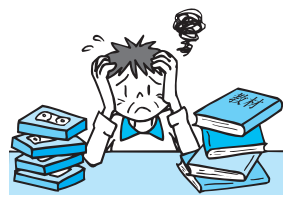
9位 ふとんの点検時期になったと電話があり、来訪した業者に新しい商品を買わされた等
* アドバイス 何らかの名簿を基に、入り込む手口が横行しています。不審に思う時はすぐ消費生活相談室に。



2位 利用していないツッシュョットダイヤルなどアダルト情報料の請求をされた等
アドバイス 覚えのない不当請求には絶対応じず、相手方にプライバシーを明かさなさい。



6位 資格を取れば仕事を紹介すると言われて高額な教材を契約した等
★ アドバイス 仕事をするのに、前もって高額な商品などの購入が条件のときは要注意。



10位 ADSLの無料モデムセットが送られてきた。いらないので返したいが連絡がつかない等
アドバイス 聞かれても安易に住所等を伝えないうようにし、無料でも不要なものは、はっきり断りましょう。



* のついた契約は、契約した日から8日間以内(★の契約は20日間以内)であればクーリング・オフ(無条件解除)ができます。

クーリング・オフの記載例
郵便はがき
(おもて) 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
(うら) 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

ご存知ですか?
クーリング・オフ制度
クーリング・オフとは?
訪問販売などで契約(申込み)をした場合、法律で定められた契約書(申込書)を受け取った日から一定期間内であれば、無条件で契約解除(申込撤回)ができる制度です。
対象になる取引と期間は?
「特定商取引法」で定められたクーリング・オフができる取引形態は、①訪問販売、②電話勧誘販売、③特定継続的役務提供(エステティック・家庭教師派遣・学習塾・語学教室)、④連鎖販売取引(マルチ商法)、⑤業務提供誘引販取引(内職・モニター)
効果
○契約は初めからなかったこととなり、支払い済みの代金は全額返金されます。
○受け取った商品は、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、業者に無料で元に戻すよう請求できます。
○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・オフの手続きは?
○証拠を残すために、はがきの両面をコピーし、配達記録郵便で出します。消印がクーリング・オフ期間内であれば有効です。
○証拠を残すために、はがきの両面をコピーし、配達記録郵便で出します。消印がクーリング・オフ期間内であれば有効です。
○電話ではなく、必ず書面(はがき)で通知して下さい。(左記「記載例」を参照)
クーリング・オフ期間となりません。
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。(左記「記載例」を参照)
クーリング・オフ期間となりません。