

暮らしのフレッシュ便



広島県立生活センター

NO2
平成12年5月号

5月は消費者月間です

急速な情報化や金融商品の多様化など、わたしたちを取り巻く環境は大きく変化しています。これらの変化は、利便性をもたらした一方で、事業者と交わす契約における様々なトラブルを急増させています。こうした状況の中、事業者には可能な限りの確かな情報を積極的に提供していくことが求められ、消費者には自らの責任を意識して、契約を理解して意思を決定することが求められます。そして行政には消費者・事業者が自己責任にもとづき行動できる環境を整備することが求められます。

今年の消費者月間では、消費者・事業者・行政がそれぞれの立場から契約の適正化に果たす意義を考えることをねらいとして「考えよう みんなが結ぶ契約」が統一テーマです。県内各地で講演会が開催されますので、どうぞご参加ください。

3月の消費生活相談状況

平成12年3月は866件（苦情812件、問い合わせ54件）の相談があり、前年同月に比べると163件（23.2%）の増加となっています。

苦情相談ワースト5

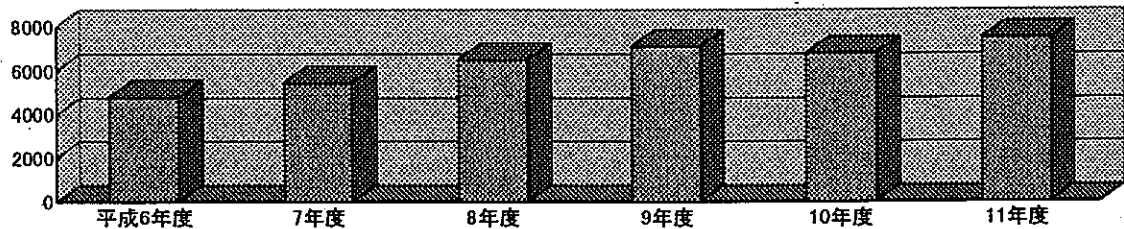
| 順位 | 商品・サービス名 | 件数 | 相談の一例 |
|----|----------|-----|--|
| 1 | 教室・講座 | 145 | 12年前に行政書士の資格講座を契約したが、資格は取れなかった。「講座を続けるなら請求書を送る。やめるなら特別に国の補助を受けているので39万円払え」と、電話がかかってきた。話がおかしいので、返事ができないと言っても、書類を送るからと言われた。どうすればよいか。 |
| 2 | 理美容 | 123 | エステサロンで、美顔エステと化粧品などの契約をした。サロンが閉鎖して、サービスが受けられなくなったので、クレジットの支払いをしたくない。 |
| 3 | 家具・寝具類 | 41 | 77歳の母が、仮設店舗のようなところで日用雑貨などをもらって、高い布団の契約をしている。返したいと言っているがどうすればよいか。 |
| 4 | 書籍・印刷物 | 33 | 政治関係の本を買ってほしいと電話があり、断ったのに本と請求書が届いた。どのように対応したらよいか。 |
| 5 | 工事・建築・加工 | 32 | 訪問販売でサイディング工事の契約をしたが、6日後に電話して解約することにした。既に足場を3分の1ほど組んでいたことを理由に、5万円の解約料を請求された。クーリング・オフにより無条件解約ができるのではないか。 |

平成11年度の消費生活相談の概要

平成11年度に県内3つの生活センターに寄せられた消費生活に関する相談は8144件(苦情7514件、その他630件)で、前年度より683件(9.2%)増加し、過去最高の相談件数となっています。

1 苦情相談受付件数の推移

| 年度 | 平成6年度 | 7年度 | 8年度 | 9年度 | 10年度 | 11年度 |
|----|-------|------|------|------|------|------|
| 件数 | 4814 | 5452 | 6489 | 7107 | 6816 | 7514 |



2 苦情相談のワースト10

前年度に比べ「教室・講座」「理美容」「工事・建築・加工」「文具・事務用品」「電報・電話」が大きく増加しています。

「教室・講座」のうち、「簡単に資格が取れる」「資格を取ると高収入が得られる」と電話で勧誘する資格講座が490件から968件へ、その中でも以前の講座受講者に対して継続しているかのように誤解させて新たな契約をさせる二次被害が99件から541件へと5.5倍も伸びています。

(単位：千円)

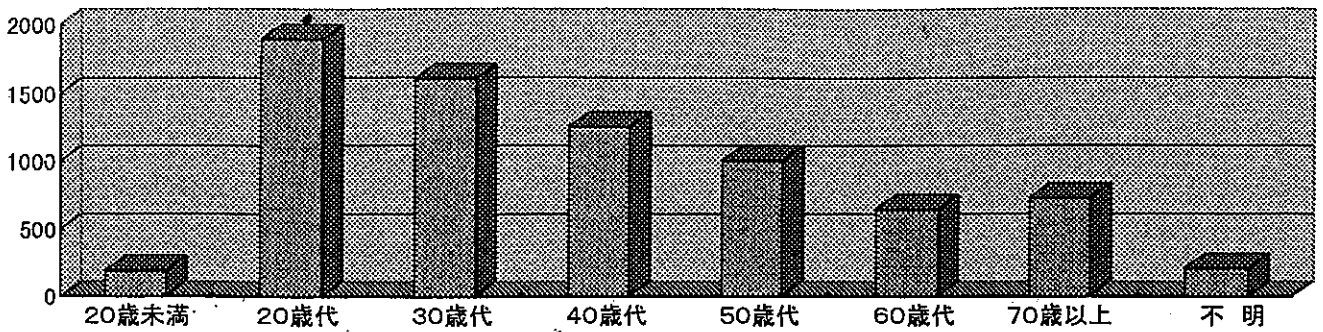
| 順位 | 区分 | 件数 | 相談の特徴 | 平均金額 | 最高金額 |
|----|--------|------|------------------------------|------|-------|
| 1 | 教室・講座 | 1225 | 行政書士などの資格を電話で勧誘。強引な勧誘。二次被害増加 | 456 | 10000 |
| 2 | 家具・寝具類 | 363 | 羽毛布団などの催眠商法や家庭訪問も増加傾向。モニター商法 | 402 | 4050 |
| 3 | 理美容 | 318 | エステサロンの閉鎖による相談が多い | 654 | 5084 |
| 4 | 工事建築加工 | 312 | 増改築工事の金額や仕上がりについてのトラブルの相談 | 4216 | 84000 |
| 5 | 文具事務用品 | 287 | パソコン・電話機の契約についての相談が多い | 514 | 3280 |
| 6 | 学習教材 | 282 | 補習用教材の他、若者に会員権とのセットで娯楽教材を販売 | 597 | 2768 |
| 7 | 自動車 | 271 | 中古車の購入や故障などのトラブル、輸入車の相談が増加 | 1462 | 6000 |
| 8 | 書籍・印刷物 | 263 | 紳士録、新聞の訪販の他、自営業者に経営新聞などの送り付け | 72 | 2400 |
| 9 | 他の金融 | 248 | 多重債務・サラ金整理屋の相談が多い | 2231 | 20000 |
| 10 | 電報・電話 | 211 | かけた覚えのない国際電話料金を請求されたという相談が多い | 37 | 223 |

3 年齢別の苦情相談件数

次の表のとおり20歳代の相談が一番多く、年齢の順に漸次減少しています。20歳代と20歳未満を合わせると2086件となり、全体の27.8%を占めています。

前年度に比べ全ての年齢層で増加しています。

| 区分 | 20歳未満 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 | 不明 |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|------|
| 件数 | 195 | 1891 | 1602 | 1245 | 999 | 648 | 723 | 211 |
| 割合 | 2.6% | 25.2% | 21.3% | 16.6% | 13.3% | 8.6% | 9.6% | 2.8% |



4 年齢別ワースト5

若年者の相談のトップは「教室・講座」で、これは電話での強引なしつこい勧誘で知られる資格講座や業者側が中途解約をなかなか認めないことによる英会話教室のトラブルなどがほとんどです。2位は、キャッチセールスや友人を勧誘して紹介料をもらえるエステサロンのトラブルに加えて、突然閉鎖してしまったエステサロンの相談が急増し順位を上げています。3位は「文具・事務用品」で、アポイントメントセールスや訪問販売で購入したパソコンの相談が多くなっています。

年齢が上がるにつれ、自動車や子どもの補習用教材の相談が増えてきます。

30歳から60歳未満では、不況の影響からか「他の金融」多重債務の相談が4位になっています。家の新築や増改築工事の金額、仕上りのトラブルなどの相談も5位に入っています。

60歳を超え健康に不安を感じるようになると、催眠商法で購入した布団や医療用具の相談、健康食品の相談が多くなってきます。また、会社などの役職にある人や地域の著名人からは、政治関係の本の送り付けや紳士録の相談が多くなります。

| 順位 | 30歳未満 (件数) | 30歳～60歳未満 (件数) | 60歳以上 (件数) |
|----|---------------|----------------|----------------|
| 1 | 教室・講座 (470) | 教室・講座 (732) | 家具・寝具類 (184) |
| 2 | 理美容 (245) | 学習教材 (185) | 工事・建築・加工 (166) |
| 3 | 文具・事務用品 (160) | 自動車 (142) | 健康食品 (82) |
| 4 | 自動車 (112) | 他の金融 (138) | 書籍・印刷物 (70) |
| 5 | 学習教材 (87) | 工事・建築・加工 (133) | 医療用具 (58) |

相談ファイル

名簿に載らなくてもあなたは名士

《相談内容》

定年退職して地元の世話をしています。先日「地方自治に貢献された方の話を伺っています」と業者が訪問してきました。著名人や知人の名前を出しながら経歴を聞いてメモを取り、最後に「あなたの功績を本にしましょう」と熱心に勧めるので5万円の申し込み金を払って契約してしまいました。冷静に考えると、写真と名前を1ページに載せるだけで13万円とはいかにも高いので解約したいのですが。
(70歳代 男性)



《アドバイス》

訪問販売ですから、契約書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフできます。解約する旨を書面で通知しましょう。5万円の申し込み金は返してもらえます。

地域の名士や会社などの役職にある人に対して言葉巧みに近づき、自尊心をくすぐり契約をせまる紳士録商法。出来上がったものが思ったより粗末なので、解約したいという相談もあります。本が届いてからではクーリング・オフ期間が過ぎていることもあります。また、一度契約すると次々と別の業者からも掲載を勧められたり、更新料などを請求されることもあるので注意しましょう。

お知らせ

生活情報サロン5月展示のテーマ

—考えよう みんなが結ぶ契約—

日本経済の活性化を狙いとした規制緩和が進展し、商品の多様化が進んでいます。また新しい取引手段として電子商取引が普及するなど、販売方法も多様化複雑化しています。商品選びが容易にかつ迅速になったりしましたが、一方で商品購入の時の説明が不十分である、商品が届かないなどのトラブルも急増しています。消費者は、経済社会のプレーヤーとして個々の契約についての判断能力を養うとともに、自己責任に基づいて行動することが求められています。

消費者月間講演会

メインテーマ「考えよう みんなが結ぶ契約」

| 月 日 | 場 所 | テ ー マ | 講 師 |
|-------------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| 5月10日(水) 13:30~15:30 | 広島県立生活センター | 介護サービスと消費者契約 | 県立広島女子大学 生活科学部助教授 金子努 |
| 5月13日(土) 10:30~12:00 | 大野町図書館 | 最近の悪質商法相談事例から | 消費生活アドバイザー 中原律子 |
| 5月17日(水) 13:30~15:00 | 東広島中央公民館 | 介護サービスと消費者契約 | 県立広島女子大学 生活科学部助教授 金子努 |
| 5月17日(水) 13:30~14:30 | 熊野町民会館 | 介護保険と消費者契約 | 元広島県立生活センター 県民相談員 玉津富子 |
| 5月19日(金) 13:00~14:30 | 三原市民福祉会館 | 悪質商法にはだまされません | 福山地方生活センター 主任 芝内篤子 |
| 5月19日(金) 11:00~11:40 | 君田勤労福祉センター | だまされないで 悪質商法 | 三次地方生活センター 所長 見山憲二 |
| 5月20日(土) 10:00~11:30 | 府中公民館 | インターネットをめぐるトラブル~相談事例から~ | 元広島県立生活センター 消費生活相談員 立花清治 |
| 5月22日(月) 10:00~11:30 | 甲山町東公民館 | 介護保険と消費者契約 | 三次地方生活センター 所長 見山憲二 |
| 5月25日(木) 10:00~11:30 | 大崎上島 開発総合センター | 消費社会の中で 悪質な消費者被害の未然防止 | 広島司法書士会 司法書士 大津英治 |
| 5月28日(日) 10:00~12:00 | 新市町立中央公民館 | 介護保険と消費者契約 | 福山地方生活センター 所長 花元孝二 |
| 5月29日(月) 13:00~15:30 | 三次市 平和人権センター | 介護保険と消費者契約 | 三次地方生活センター 所長 見山憲二 |
| 5月30日(火) 13:30~15:00 | 呉市つばき会館 | 消費者トラブルの身近な解決法 | 広島司法書士会 司法書士 大津英治 |
| 5月30日(火) 13:30~15:00 | 大竹市総合市民会館 | 最近の悪質商法相談事例から | 消費生活専門相談員 石橋奉功 |
| 5月30日(火) 13:30~15:00 | 因島市 芸予文化情報センター | 消費者契約法について考える | 広島弁護士会 弁護士 山本 一志 |
| 5月31日(水) 13:30~15:00 | 竹原市 勤労青少年ホーム | 介護保険と消費者契約 | 広島県立生活センター 所長 宮本幸子 |
| 5月31日(水) 14:30~16:30 | 廿日市市役所 | 介護保険と消費者契約 | 元広島県立生活センター 県民相談員 玉津富子 |

— 消費生活に関するご相談・お問い合わせは —

広島県立生活センター 〒730-0036 広島市中区袋町3-17 シンヨービル6階 Tel082-240-5522
 福山地方生活センター 〒720-0031 福山市三吉町1-1-1 県合同庁舎 Tel0849-31-5522
 三次地方生活センター 〒728-0013 三次市十日市東4-6-1 県合同庁舎 Tel0824-62-5522
 相談時間(月~金) 9:00~16:00 (12:00~13:00は休み)