

暮らしのプレゼント便



NO5
平成12年8月号

広島県立生活センター

生活センターには、商品や契約に関する「消費者として知っておきたい情報」が沢山あります。ビデオを視聴したり、悪質商法・クレジットカードなどの情報をパンフレットで集めたり、図書や資料を閲覧もできます。夏休みの高校生、大学生の課題研究の場として、また消費者の情報サロンとして気軽にご利用ください。

6月の消費生活相談状況

6月は、810件（苦情768件、問い合わせ42件）の相談があり、前年同月に比べると108件（15.4%）の増加となっています。

もっとも苦情が多かったのは4月から変わらず「教室・講座」で、2位は保険会社が倒産したので、生命保険が浮上しました。

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	148	10年前に社会保険労務士の契約をしたことがある。「生涯契約になっているので手数料が89万円になっている。抹消するための費用39万円支払えば弁護士連合会が処理をする。月末までに返事をしなければ89万円に利息がついて10年単位で請求がある」と言う不審な電話がかかった。電話番号を聞いても教えないし、断っても専門用語を使ってまくしたてる。どうすればいいか。
2	生命保険	71	加入している生命保険会社が業務停止命令を受けたが、今後契約はどうなるのか。保険料は払った方がいいのか。保険会社へ電話してもいつも話し中だ。
3	家具・寝具類	43	歩いていたら呼び止められ、テントの会場へ連れて行かれた。そこで日用品を貰いながら長時間引き止められ、最後に布団を買わされた。息子に叱られるので、布団は親類に預けている。高いような気がするので解約したい。
4	学習教材	34	家庭教師を勧める電話が何度もかかっていたが、決めかねていた。無料カウンセリングだけでもと勧められて受けたら、説得が上手く、子どもがやる気になったので契約してしまった。しかし、中学3年生なのに3年間分の教材の購入が必要と言われ、続けられるかどうか心配だ。
5	文具・事務用品	28	「今からはインターネットの時代で、ホームページを1ページ作ると3000円の収入になる。1ヵ月指導する」と電話がかかり、その気になってCD-ROMを購入する契約をした。夫に話したら、そんなうまい内職の仕事はないと反対された。

第一・四半期消費生活相談状況

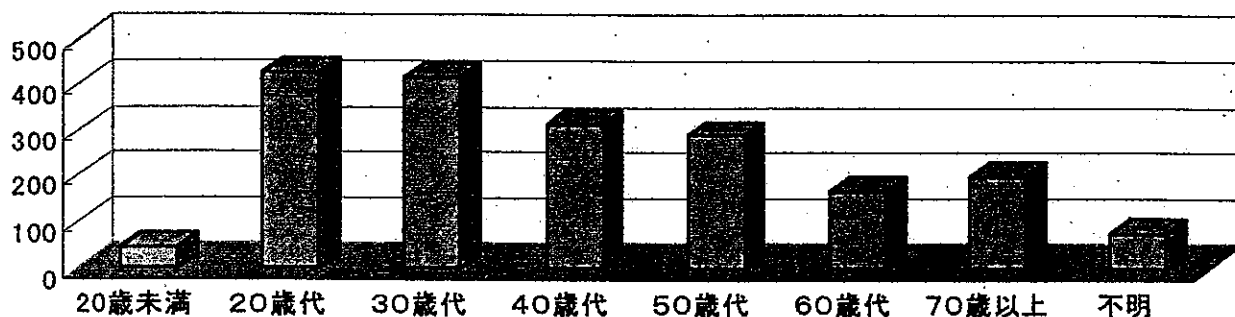
平成12年4月～6月の相談件数は2097件で、前年同期より62件(3.0%)増加しています。苦情相談は1946件で91件(4.9%)増加し、一般相談は151件で29件(16.1%)減少しています。

苦情相談のワースト10

順位	区分	12年度	11年度	相談の特徴	平均金額	最高金額
1	教室・講座	326	237	行政書士などの資格取得を電話で強引に勧誘するもので、二次被害も多い	457	6,328
2	学習教材	93	80	補習用教材の他、会員権とのセット販売で娯楽教材、資格取得用教材の二次被害も	582	2,100
3	家具・寝具類	91	103	羽毛布団などの催眠商法による販売や、家庭訪問販売も増加傾向	364	1,408
4	生命保険	90	55	業務停止した生命保険会社の相談が多い	2,100	3,700
5	他の運輸通信	77	38	電話情報提供サービス業者から使った覚えのない情報料の請求や衛星テレビ放送契約	70	400
6	書籍印刷物	75	60	紳士録、新聞の訪問販売の他、自営業者へ経営新聞などの送りつけなどが多い	75	630
7	文具事務用品	59	63	パソコン・電話機の契約についての相談が多い	400	1,152
8	工事建築加工	57	80	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	5,936	70,000
9	健康食品	56	44	クスリ型の健康食品やダイエット食品の品質や価格についての相談が多い	460	5,000
10	融資サービス	55	71	多重債務・サラ金整理屋の相談が多い	4,503	40,000

契約当事者の年齢別構成を見ると、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。

30歳未満の相談は473件(全体の24.3%)で前年同期より68件の減少、30歳～60歳未満では1022件(全体の52.5%)で112件の増加、60歳以上では372件(全体の19.1%)で17件の増加となっています。



年齢別苦情相談ワースト5

順位	30歳未満 (473件)		30～60歳未満 (1022件)		60歳以上 (372件)	
	区分	件数	区分	件数	区分	件数
1	教室・講座	93	教室・講座	223	家具・寝具類	49
2	文具事務用品	31	学習教材	62	健康食品	29
3	学習教材	29	生命保険	57	生命保険	26
4	他の運輸通信	27	他の運輸通信	40	書籍印刷物	26
5	理美容	24	クリーニング	36	工事建築加工	22

相談ファイル

エステティックトラブル

《相談内容》

無料券を持って、エステサロンに出かけました。「美人なのに、そのお尻と脚ではもったいない」と勧められてその気になり、下着セットとそう身エステコースの契約をしました。32万円でした。

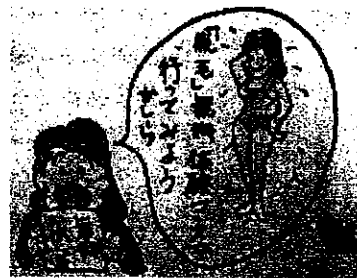
家に帰ってよく考えると、収入もなくとても支払えそうにないので解約したいのですが。

(20歳 女子学生)

《アドバイス》

訪問販売法が改正され、サロンに出向いてエステや関連商品を契約しても、8日以内であればクーリング・オフができるようになりました。クーリング・オフ期間を過ぎていても、中途解約制度が設けられ、損害賠償額の上限が定められました。

エステは、20歳代の女性に大変多い相談です。無料体験・キャッチセールス・友人からの勧誘などにつられてサロンへ行き、キャンペーン中だからと急がせて契約をせまられた。高額な化粧品や美顔器をセットで買わされた。ダイエット食品や補正下着などを次々勧められ、断れなかった。エステを受けてかえって、肌が荒れた、体調を崩した「すぐやせる」「このままではシミになる」と言われたが期待した効果が得られないなどがあります。



情報ファイル

消費や節約に関して消費者の意識は？

国民生活センターでは、首都圏内の大規模団地に住む主婦 2000 人を対象に、1999 年 11 月「消費・節約に関する調査」を行った。有効回答数は 954 人。

くらし向き変化の動向

ここ2~3年間で、くらし向きが「よくなった」か「悪くなった」か尋ねたところ、「よくなった」は 8.4%。これに対し「悪くなった」は 53.9%と半数を超えている。世帯主職業別では、自営業主および年金・恩給生活者に「悪くなった」と実感している傾向がみられる。

現在のくらし向き全般について、「非常に満足」と感じている人は 2%に過ぎず、「やや満足」の 21.7%を加えても「満足」層は 23.7%である。

「不満」層に経済的な要因から不満を感じている内容を尋ねたところ、「収入が減った、少ない」が最も多く 63.9%だった。年代別では、「収入が減った」「蓄えがない」等の不満は 40代から 60代に多い。

家計・消費意識の変化

日常的な家計管理については、約6割の主婦が「おおよそ全体の予算を考えて」家計管理をしている。

収入については、「減っている」が 52.2%で過半数である。「変わらない」は 35.6%。

家計支出の変化については、「減らしている」が 49.9%、「変わらない」が 41.9%であった。

消費行動については、「気に入ったものなら高くても買う」ことは「少なくなった」が 63.7%「多くなった」は 3.9%、「ブランド品を買う」ことは「少なくなった」は 50%、「多くなった」が 1.4%と、慎重さが目立っている。

節約意識と節約行動

節約をする必要があると感じている人は 88.4%。しかし、実際に行っている人は 69.5%である。

具体的には、衣生活では「新規の購入を控えている」が、食生活では「スーパーのチラシを見て安いものを買う」が、光熱水費等では「無駄な電気は消すようにしている」が、その他では「旅行を控えている」がそれぞれ多かった。

節約術は、年代によって異なり、若い世代は「フリーマーケットやリサイクルショップの利用」(衣)「安い時にまとめ買い」(食)が多く、年齢の高い世代では「新規の購入を控える」(衣)「出来合いのものより手作りを心がけている」(食)が多くなっている。

—たしかかな目より—

お知らせ

生活情報サロン8月展示



若いあなたへ～契約&クレジットのしくみ

私たちの身の回りには、さまざまな商品やサービスがあふれています。一人ひとりが健康で快適な生活を送るには、正しい知識を持ち、自分で考え、よく調べ、そして行動することが大切です。



消費者自立支援講座

主催 広島県立生活センター
 日時 9月13日(水) 13:30～15:30
 場所 生活センター研修室
 テーマ 「更年期を生き生きと！」
 講師 しいのレディースクリニック院長 椎野萬里子氏
 定員 50名
 参加料 無料
 申し込み先 生活センター (082) 240-6111



消費者啓発講座

月 日	場 所	テ ー マ	参 加 者	講 師
8月3日(木)	豊平町 長笹老人集会所	高齢者をねらう悪質商法	高齢者学級	センター職員
8月3日(木)	生活センター研修室	食品の表示 悪質商法	豊田竹原地区家 庭科教員	センター職員
8月4日(金)	三次合同庁舎	消費者トラブルについて	三次管内市町村 生涯学習担当者	センター職員
8月15日(火)	口和町町民文化ホール ヒューマンライツ	若者と消費者トラブル	成人者	センター職員
8月18日(金)	大朝町公民館	高齢者をねらう悪質商法	高齢者学級	センター職員
8月23日(水)	美土里町 山村開発センター	高齢者をねらう悪質商法	高齢者学級	センター職員
8月30日(水)	豊平町 原東生活改善センター	高齢者をねらう悪質商法	高齢者学級	センター職員

— 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 シシンヨービル6階 Tel.082-240-5522

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 Tel.0849-31-5522

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 Tel.0824-62-5522

相談時間 (月～金) 9:00～16:00 (12:00～13:00は休み)