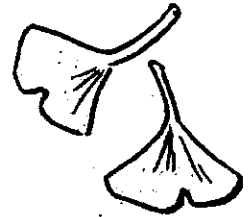


暮らしのフレッシュ便



NO8
平成12年11月号

広島県立生活センター

9月の消費生活相談状況

平成12年9月は658件（苦情604件、問い合わせ54件）の相談があり、前年同月に比べると21件（3.3%）の増加となっています。

苦情が最も多かったのは「教室・講座」の73件で、資格講座の二次被害の相談が引き続き多くなっています。2位は「役務その他」の39件で、広告代理サービスの相談が多くなっています。

苦情相談ワースト5

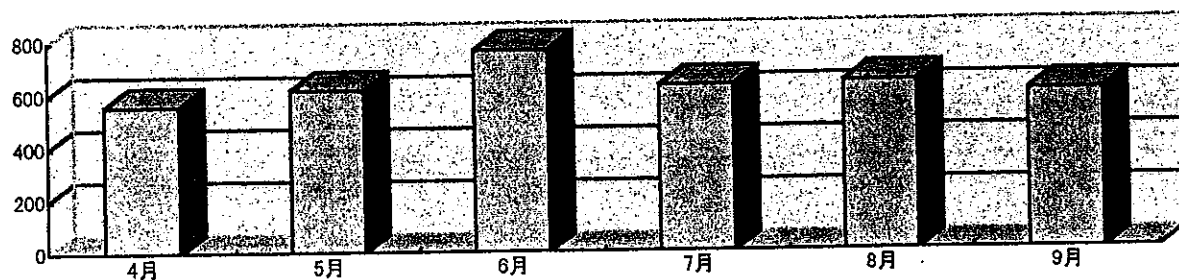
順位	商品・サービス名	件数	相談の一例
1	教室・講座	73	電話勧誘で、社会保険労務士と行政書士の資格講座を勧められた。ほしい資格ではなかったが、将来役に立つとしつこいので了承した。親に相談したら反対されたので、2日後断りの電話をしたが、キャンセルできないと言われた。解約できないのか。
2	役務その他	39	息子が卒業した高校のお世話をしている者だといって電話がかかってきた。母校の発展のために同窓生一同で協力して新聞に広告を掲載したいというので、息子の携帯電話番号を教えた。学校からの電話により、卒業高校とは関係の無い広告会社のセールスであることが分かった。
3	自動車	32	資金繰りが苦しいからとバイクショップに頼まれ、名義を貸した。契約書にサインし、信販会社の確認も受けた。ショップとは長い付き合いで、通帳、印鑑も渡している。ショップと連絡が取れなくなり、信販会社から支払いの催促が来た。支払わなければならないか。
4	学習教材	28	訪問販売で、小学校4年生と5年生の二人の子どもが使用できる教材を契約した。塾の費用がかからないので得といわれたが、金額が270万円とすごいので、自分だけで判断できないと伝えしたが、教材を契約したことは他の人に話さないでほしい、みんなのレベルが上がったら先生が困る、今しか契約できないとせかされた。不安である。
4	医療用具	28	昨日一軒家を借りているので集まるように呼ばれた。そこで、日用雑貨を色々もらい、断りきれずに温熱治療具を購入した。他にも購入した人がいるが皆65歳以上だ。今日になって家族に叱られたとか、だまされたとか騒いでいる。業者は信用できるか。

平成12年度上半期消費生活相談の概要

平成12年度上半期の、消費生活に関する相談は4092件（苦情3823件、その他269件）で、前年同期より62件（2.7%）増加しています。

1 月別苦情相談受付件数

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月
件数	559	619	768	631	642	604



2 苦情相談のワースト10

前年同期と比較して「教室・講座」は順位は変わらず57件（10.2%）増加しました。「他の運輸・通信」「生命保険」が大きく増加し、それぞれ5位、6位となりました。「学習教材」「書籍・印刷物」「医療用具」の相談件数が増加しています。

資格講座に関する相談は520件（11年度434件）で、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330件（11年度198件）と大幅に増加しています。

(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	617	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	427	6328
2	学習教材	175	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	595	2700
3	書籍・印刷物	157	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	91	1315
4	家具・寝具類	156	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	402	2523
5	他の運輸通信	142	使った覚えの無い電話情報提供サービス業者からの情報請求	68	700
6	生命保険	134	業務停止した生命保険会社についての相談	2863	10000
7	自動車	133	中古車の品質や契約の相談が多い	1510	9300
8	文具事務用品	117	パソコン・電話機の契約についての相談が多い	549	5000
9	医療用具	101	催眠商法による電気治療器具や磁気治療器の相談が多い	277	1164
10	工事建築加工	100	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	5449	70000

3 年齢別ワースト5

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 (170)	教室・講座 (431)	家具・寝具類 (88)
2	文具・事務用品 (59)	学習教材 (115)	医療用具 (53)
3	学習教材 (57)	他の運輸通信 (61)	書籍・印刷物 (53)
4	理美容 (54)	生命保険 (85)	健康食品 (49)
5	自動車 (45)	自動車 (72)	生命保険 (38)

相談ファイル

卒業高校の記念事業で新聞に名前を出しませんか

《相談内容》

卒業した高校の先輩と名乗る人から「高校の記念事業で新聞に広告を掲載している。卒業生だから同窓生一同で協力してもらえないか。皆で3万円である」と電話があった。同窓会関係の人だと思い承諾した。新聞に名前が掲載された後で、高校の先生から連絡があり、学校とは全く関係ない広告会社のセールスで金額も一人3万円だった。書面は貰っていないが、解約できるか。(33歳 会社員)

《アドバイス》

電話勧誘販売で、訪問販売法に指定されているサービスの契約なのでクーリング・オフ制度が適用になります。クーリング・オフができるのは、クーリング・オフ制度について記載された申込書面または契約書面を受け取った日を含めて8日以内です。

書面の不交付は、訪問販売法違反です。書面がないと、クーリング・オフ期間の起算日が開始しないため、いつでもクーリング・オフの権利が行使できることになります。

たとえ、新聞に名前が掲載されていたとしても大丈夫です。



情報ファイル

オンラインマーク制度ってどんなもの？

こんなマークです



これは、「電子商取引のオンラインマーク制度」といいます。1999年8月より各種の実験を開始し、さまざまな検証をした上で、2000年6月から実施されました。

詳しい内容について日本通信販売協会に聞きました。

オンラインマーク制度は、インターネット通販の促進と消費者保護を両立させることを目的に導入されました。事業者からの申請に基づき審査を行い、適正と認められた場合にマークを付与し、それを事業者のホームページ上に表示し、消費者がインターネット通販を利用する際の目安とする制度です。

マーク付与の対象は、日本国内に事業拠点を持つ事業者で、法人・個人を問いません。

審査機関は、現時点では日本通信販売協会と日本商工会議所の2団体です。

審査内容は、①事業者の身元の確認 ②訪問販売法による通信販売広告の表示義務事項を表示していること ③関連する法令を遵守していること ④返品特約制度を原則導入していること ⑤代金前払い以外の支払方法も選択できること ⑥公序良俗に反しないこと ⑦消費者相談窓口を設置し、連絡先を明記すること、等々を書類審査と実態調査により判断することです。

インターネットショッピングは、時間や場所を気にせずに利用でき、消費者にとって大変便利なものです。しかし、インターネット特有の匿名性や、瞬時に抹消できる電子データゆえのトラブルが発生しています。

この「オンラインマーク」は、インターネットショッピング利用の際の目安となってくれるでしょう。

—たしかな目より—

お 知 ら せ

生活情報サロン 11 月 展 示

— 地球とともに生きる —

現代のくらしは、一見豊かで恵まれたもののように写ります。しかし、これは大量生産・大量消費・大量廃棄をベースにしたもので、環境に多くの負担をかけるものです。物質的豊かさを追求する私たちのライフスタイルを見直してみませんか。

消費者自立支援講座

主 催 広島県立生活センター
 日 時 11月22日(水) 13:30~15:30
 場 所 生活センター研修室
 テーマ 知っておきたい税金の話
 講 師 税理士
 定 員 50名
 参加費 無 料
 申込先 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
11月1日(水)	比治山大学	若者と消費者トラブル	大学生	センター職員
11月1日(水)	八千代町 保健センター	高齢者をねらう悪質商法	高齢者	センター職員
11月2日(木)	昭和北小学校	消費者の自立	保護者	センター職員
11月11日(土)	ビューポート呉	最近の消費者トラブルの実態と傾向	司法書士	センター職員
11月15日(水)	広島女学院大学	IT革命と消費生活トラブル	大学生	センター職員
11月15日(水)	福山市 雅会館	最近の消費生活相談状況	一般	センター職員
11月17日(金)	向原町 総合福祉センター	高齢者の契約トラブルを防ぐ	民生委員 児童委員	センター職員
11月17日(金)	豊平町 今吉田老人集会所	高齢者をねらう悪質商法	高齢者	センター職員
11月20日(月)	新市町 戸手公民館	賢い消費者になるために	高齢者	センター職員
11月21日(火)	広島安芸女子大学	若いあなたへ生活センターからのメッセージ	大学生	センター職員
11月21日(火)	福山市 山野公民館	賢い消費者になるために	高齢者	センター職員
11月22日(木)	加計町 町民センター	高齢者の契約トラブルを防ぐ	民生委員 児童委員	センター職員
11月25日(土)	福山商工会議所	最近の消費者トラブルの実態と傾向	司法書士	センター職員
11月30日(木)	日彰館高等学校	高校生のための消費者教育	高校生	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)