

# 暮らしのプレゼント便



NO 10  
平成13年1月号

広島県立生活センター

## 11月の消費生活相談状況

11月は729件（苦情688件、問い合わせ41件）の相談があり、前年同月に比べると61件（6.7%）の増加となっています。

もっとも苦情が多かったのは「教室・講座」の82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「学習教材」と「他の運輸・通信」が同数の34件で、それぞれ補習用教材とツーショットダイヤルやインターネットの相談が多くなっています。4位は「生命保険」の33件で、業務停止した生命保険会社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	82	平成2年に契約した行政書士講座に関して、次々と電話勧誘がある。4月には「このまま放っておくと倍以上のお金を払うことになる。仕事に専念しないか」と言われ43万円でビデオセットを契約した。今回は「通信教育保護法が施行された。切り上げシステムを使えば卒業したことにする。このままだと何日も電話がかかる」と言われて返事をした。業者のいっていることは本当か。
2	学習教材	34	4日前、訪問販売で高校2年の子どもの学習教材を契約した。夜中近くまで4時間も勧誘され、即断を迫るので正常な判断ができなかった。高いし、本当に使いこなすか不安なので解約したい。
2	他の運輸・通信	34	インターネットのアダルト情報を見ている最中に、知らないうちに電話情報サービスに接続されたらしく高額な代金を請求された。料金回収代行の電話会社へ苦情の申し出をしたら、回線使用料は請求するが情報料は請求しないように手続きすると回答があったが、心配である。
4	生命保険	33	経営破綻した生命保険会社の保険料の引き落としを止めたら自動貸し付けされていた。5年前の契約だが、破綻した保険会社にこれ以上保険料を払いたくない。
5	家具・寝具類	30	熟睡できないところへ布団を見てくださいますと訪問があり、話を聞くことにした。寝てみると羊毛布団が堅く寝心地がよさそうだったので契約した。月々の支払いは1万円程度なので返済できると思ったが、総額で100万円を越すし、帰りに「クーリング・オフしないでください」と言われたので失敗したと思った。

## 相談ファイル

### —資格取得講座の二次被害—

#### 《相談Ⅰ》

7年前に契約した宅建講座を続けるか、打ち切るかという電話があった。講習のために準備した教材が80万円になっているので、続けるなら教材を送る。打ち切るなら40万円で手続きするという。いずれにしても代金が要するという話なので何かおかしい。(32歳 男性 自営)

#### 《相談Ⅱ》

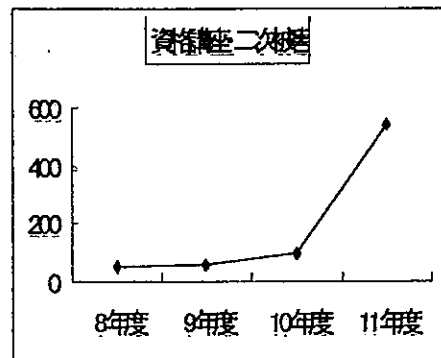
10年前に行政書士の講座を契約したが、1年前から妙な電話が頻繁にかかるようになった。昨日は、データベースに名前が残っているので、40万円の削除費用を払えば、勧誘はなくなるというが信用できるか。(31歳 女性 会社員)

#### 《アドバイス》

最近の不安定な社会状況を反映してか、電話勧誘による資格商法に関する被害が急増しています。

巧みで強引な勧誘などで1回契約してしまうと、その後複数の業者から職場に電話がかかるようになり、仕事に支障が出たり、複数・多額の契約をして困っているケースが多いようです。

資格を取得するまで契約が終わらないというのは偽りで新たな契約をせまるものです。また、電話勧誘に利用されているリストは多数あると考えられ、1ヶ所のデータを抹消しても電話勧誘はなくなりませんので、根気よく断り続けることが大切です。



## 情報ファイル



### 注意！ レーザーポインターで遊ばないように

国民生活センターに「レーザーポインターで遊んでいるときにレーザー光線が目にあたって傷害を受けた」などの情報が1997年から2000年10月20日までに14件報告されています。

危害を受けた人は小中学生が多く、顔に光を当てあうなどして遊んでいて危害を受けた例もあります。障害を受けた部位は「目」が9件で、中には視力低下を起こしたり、網膜がやけど状態になって1年後も視野に後遺症が残っているなどといった深刻な例もあります。

購入金額は、100円から4800円で、カプセル玩具、クレーン型ゲーム機などで景品の一つとして手に入れたり、通信販売で購入していました。

#### (専門医の見解)

レーザーポインターの光は、一定の波長の連続した光で、目に入ると網膜上に非常にシャープに集光するため、太陽光の100倍ほどの刺激を目に与え大変危険です。

#### (注意点)

子どもの遊び道具として販売されているレーザーポインターには、危険なクラスのレーザー製品があります。保護者は子どもに買わせないように、また、子どもがおこづかいなどで手にしないように注意しましょう。

もし、レーザー光が目に入ったら、痛みや熱感がなくてもダメージを受けている場合があるので、まず眼科医に診てもらってください。

## 消費生活相談にみる2000年の10大項目

### 1 消費者契約法が成立

全ての消費者契約を対象とした民事ルールである消費者契約法が4月に成立し2001年4月から施行される。

### 2 介護保険制度がスタート

4月から介護保険制度がスタートし、公費による「措置」として提供されていた介護サービスが、介護サービスを「契約」し利用することとなった。

### 3 生命保険・損害保険会社の破綻が相次ぐ

5月に第百生命、第一火災海上が、8月には大正生命が業務の一部停止命令等を受け、10月には千代田生命と協栄生命が更生特例法の申請を行ったので、不安に駆られた契約者からの相談が寄せられた。

### 4 インターネット関連の相談が急増

インターネット利用者が1999年末に2,706万人に達し（通信白書）国民5人に1人の割合で利用している。ショッピングやバンキングなど生活に密着した利用も可能となってきたが、急激な普及に伴いトラブルも急増した。

### 5 訪問販売法から特定商取引法へ

1976年に制定された「訪問販売等に関する法律」が改正され、悪質な「内職・モニター商法」や、誇大広告や脱法的な勧誘を行っている「マルチ商法」の規制の新設・強化がなされる。また、6つの多様な取引類型が対象となることから法律名称が「特定商取引に関する法律」に変わる。

### 6 電話勧誘販売による資格講座の相談再び増加

なかでも、一度被害にあった者に対し再度勧誘をし、二次的被害を与える「二次被害」が急増している。

### 7 「エステ de シート」破産による苦情やピーリング等のエステティックサービス関連のトラブルが増加

アール・ビー・エムの破産宣告に関連して受けた相談件数は、全国で6044件（10月25日現在）にも上った。

危害が急増しつつあるピーリングについて2月に「消費者被害注意情報」を公表。7月に厚生省は「ケミカルピーリング」に関し「業として行えば医業に該当する」とした。

### 8 食中毒、食品異物混入が続発

牛乳の食中毒事故が発生し大きな社会問題となったのをきっかけに、食品の異物混入報道や、各メーカーによる商品回収の社告が相次いだ。

### 9 大企業の欠陥隠しが発覚

三菱自動車工業の60万台を超えるリコール隠し、太陽光パネルに関して正規のパネルの生産が間に合わず出力不足を知りつつ販売していた三洋電機、三菱電機は大型テレビの欠陥により火災事故が発生することを隠していた。

### 10 新築住宅の瑕疵保証（基本構造部分10年）制度がスタート

住宅の品質確保の促進と消費者が安心して住宅を取得できる市場条件、住宅に係る紛争の処理体制の整備を図るため2000年4月1日より「住宅の品質確保の促進等に関する法律」が施行された。



2000年1月から10月に相談の多かったものや相談件数が急増したもの、また相談現場で注目を浴びたものから、国民生活センターが10項目を取りまとめたもの

## お 知 ら せ

### 生活情報サロン1月展示

#### —成人になるあなたへ—

二十歳を迎え成人になると、未成年のときとは違って、親の同意の必要もなく自由に契約することができるようになります。しかし、口先一つで unnecessary 商品が高く売りつける悪質業者の餌食になる可能性も高くなります。

大切な人生で失敗しないために、契約はよく理解して慎重にしましょう。

### 消費者自立支援講座

主 催 広島県立生活センター  
 日 時 平成 13 年 1 月 26 日 (金) 13:30~15:30  
 場 所 県立生活センター研修室  
 テーマ 「21 世紀の家計と財産管理—ローンと保険を見直す—」  
 講 師 ファイナンシャルプランナー 高橋 佳良子氏  
 定 員 50 名  
 参加料 無 料  
 申込先 県立生活センター (082) 240-6111



主 催 福山地方生活センター  
 日 時 平成 13 年 2 月 18 日 (火) 13:30~15:30  
 場 所 県福山合同庁舎  
 テーマ 「美しく年齢を重ねるために」  
 講 師 化粧品会社 神田 淳子氏  
 定 員 50 名  
 参加料 無 料  
 申込先 福山地方生活センター (0849) 21-1311 内線 2240



### 消費者啓発講座

月 日	場 所	テ ー マ	参 加 者	講 師
1月11日(木)	御調町 文化会館	農産物加工品にかかる製造物 責任法について	農産物 生産者	センター職員
1月16日(火)	福山市立 福山高等学校	若者は狙われている 悪質商法にご用心	高校生	センター職員
1月26日(金)	東広島市 三永公民館	最近の消費者問題	一般	消費生活アドバイザー 大牟田 絢子

— 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)