

暮らしのプレゼント便



広島県生活センター

NO13
平成13年4月号

2月の消費生活相談状況

平成13年2月は651件（苦情608件、問い合わせ43件）の相談があり、前年同月に比べると40件（5.8%）の減少となっています。

苦情が最も多かったのは「教室・講座」の75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「他の運輸・通信」が55件で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。3位は「家具・寝具類」の32件で訪問販売や催眠商法の布団の相談が多くあります。

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	75	8年前に資格講座を契約した。昨日電話があつて「前の契約は生涯契約になっていて継続している。本を作って保管しているので、その費用が89万円かかっている。解除するためには弁護士を雇う費用として38～42万円要る。入金したら2～3週間後に7割返ってくる」と言った。詐欺ではないかと言いつつ「民法〇〇条」と難しいことを言って、しつこく請求された。支払わなければならないか。
2	他の運輸・通信	55	昨日「9ヶ月前にツーショットダイヤルを利用しているのでその料金を払え。利用料は6000円だが1日につき200円の延滞料がついて10万円になっているが36000円にまけておく」と電話があつた。家族は夫婦と、高1と小3の娘で誰も知らないと言う。どうすればよいか。
3	家具・寝具類	32	新しい商品の話を聞いて欲しいと言われ車に乗せられて隣の町へ連れて行かれた。そこでいろいろな品物を貰った。イオンマットの説明の時「いいと思う人は手を挙げて」というので挙げた。購入する話はなかった。しかし、家まで送ってきて契約書を出し「手を挙げて賛成したでしょう。月賦でもいいから」としつこく言われてサインしてしまった。返したい。
4	自動車	28	2年前に新車を買った。買った当初からドアミラーが動かなくなったり、パワーウィンドウが故障したり、ライトも何度も切れた。販売店はその度修理に応じてくれるが新車と交換して欲しい。
5	学習教材	27	電話がありキャンペーン中なので家庭教師の無料体験ができると言うので説明に来てもらった。「統一された教材で勉強するので家庭教師の契約には当社の教材を買わなければならない。教材を買ってもらうので家庭教師代が安い」と言った。約束の日までに指導者は決まらず、対応がいい加減なので解約したい。

広島県生活センターのご案内

—広島県環境生活部管理総室消費生活室—

所在地 〒730-0036
広島市中区袋町3-17 シンシンヨービル6階
電話番号 082(240)6111

生活情報サロン：9時から17時

くらしに役立つ情報や、商品の知識などの情報を提供します。
パネル展示・インターネット・ビデオ・図書資料コーナーを設けております。

研修室

消費生活の知識を学ぶための講座を開催します。
消費者団体は、自主的な研修のために利用することができます。

消費生活相談：9時から16時（12時から13時までは休み）

TEL 082(240)5522
商品やサービス、契約などに関する相談に応じます。
市町村窓口での消費生活相談を支援します。

県民・交通事故相談：9時から16時（12時から13時までは休み）

TEL 082(240)0999
県行政に関するお問い合わせや、民事・家事相談、交通事故の相談に応じています。
相談員による相談とともに、弁護士による相談も行っています。

スタッフの紹介

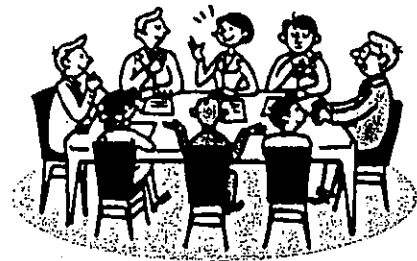
室長：稲田聖三

事業調整監：八谷俊二

消費政策グループ：堂畝正和 佐藤浩子 吉井洋 有馬博之
消費生活や物価に関する施策の企画や総合調整をします。
家庭用品品質表示法、訪問販売法、割賦販売法などの法律を所掌しています。

消費啓発グループ：上保正昭 浜根千津子 佐々木孝英 松本隆恵
消費者講演会へ講師を派遣したり、消費生活展連絡協議会を運営します。
地域や職場、学校などへ出向き、悪質商法や契約問題などの出前講座を実施しています。

消費相談グループ：大西和彦 幸野政和 三郎丸勲
消費生活相談、県民・交通事故相談の受付や集計、事業者の指導などを行っています。
市町村での消費生活相談を支援します。



どうぞよろしくお願ひします。

相談ファイル

SF会場が家にやってきた

《相談》

車庫を貸して欲しいと頼まれたので、車庫だけならいいと了解した。しかし、翌日になって担当者がたくさん人を集めて家の中に連れて入り家が何かの会場になってしまった。

物をくれるというので高齢の母が手を挙げていたら、最後に20万円もするふとんを買わされた。高額だし、必要がないので解約させたい。

(50歳 主婦)

《アドバイス》

このような商法を催眠商法といいます。新製品普及会が始めたので頭文字を取ってSF商法ともいいます。

催眠商法が行われるのは、農山村漁村地域では民家や空き地、都市部ではビルなどに特設会場を設けて人を集めます。会場では、日用品などを無料で配り、販売員の巧みな話術で雰囲気盛り上げて、「貰わなければ損、買わなければ損」というような一種の催眠状態を作り出し、最後には高額なふとんや医療用具などを売りつけます。

催眠商法も訪問販売に入りますので、8日以内であればクーリング・オフができます。

ただより高いものはありません。気軽に会場へ行かないようにしましょう。



情報ファイル

5月は消費者月間です

5月は消費者月間、今年のテーマは「新世紀をかしこく生きる～活用しよう消費者契約法～」です。

我が国では規制緩和を中心とする経済構造改革が進められています。さらに、インターネットを利用すればクリックするだけで海外との取引が簡単にできるようになるなど、情報通信技術の急速な発展を背景にして、社会のグローバル化や情報化も一層進んでいます。

反面、消費者は新しい商品やサービス、契約の形に直面することとなり、とりわけ消費者向け電子商取引の分野において販売方法の多様化や複雑化に伴う新しい消費者契約のトラブルが増加しています。

こうしたトラブルを未然に防止するためには、消費者が事前に契約に関する情報を手にし、自分にとって何が一番有益な情報であるかを見極めるとともに、それを取捨選択するための的確な知識を持って消費者取引を行うことが不可欠です。

昨年、消費者契約に係る紛争を公正かつ円滑に解決するために制定された消費者契約法が、今年4月から施行されました。

消費者月間中は、消費者契約法の意義を考えたり、IT分野をはじめとして消費者契約に関連する諸制度の周知、消費者被害の未然防止を図るための講演会などが各地で開催されます。

この機会を是非ご利用ください。



お 知 ら せ

生活情報サロン4月展示のテーマ

—若いあなた こんな手口にご用心—

4月、新しい出発に心はずませている若いあなた、そんなあなたの夢をあの手この手で食べ物にして金儲けを企んでいる悪い大人もたくさんいます。

こんな筈では…と後悔しないよう、うまい話には落とし穴があることを心得ておきましょう。

消費者啓発講座

月 日	場 所	テ ー マ	対 象 者	講 師
4月 5日 (木)	NEC広島	若者と消費者トラブル	新入社員	元生活センター消費生活相談員 立花 清治
4月 6日 (金)	マツダ産業	若者と消費者トラブル	新入社員	元生活センター消費生活相談員 立花 清治
4月 7日 (土)	比治山大学	若者と消費者トラブル	大学新入生	センター職員
4月 9日 (月)	広島経済大学	若者と消費者トラブル	大学新入生	センター職員
4月 10日 (火)	広島経済大学	若者と消費者トラブル	大学新入生	センター職員
4月 10日 (火)	広島修道大学	若者と消費者トラブル	大学新入生	センター職員
4月 11日 (水)	広島女子大学	若者と消費者トラブル	大学・大学院新入生	センター職員
4月 11日 (水)	広島県立大学	若者と消費者トラブル	大学・大学院新入生	元生活センター消費生活相談員 立花 清治
4月 11日 (水)	県立保健福祉大学	若者と消費者トラブル	大学新入生	センター職員
4月 11日 (水)	安芸女子大学	若者と消費者トラブル	大学新入生・2年生	センター職員
4月 17日 (火)	東洋製罐	若者と消費者トラブル	新入社員	センター職員
4月 20日 (金)	府中市 文化センター	最近の消費者問題	老人大学	消費生活アドバイザー 中原 律子

— 消費生活に関するご相談・お問い合わせは —

呉地域県民相談室	呉市西中央1-3-25 広島県呉地域事務所	TEL 0823-22-5400
芸北地域県民相談室	広島市安佐北区可部4-12-1 芸北地域事務所	TEL 082-814-3181
東広島地域県民相談室	東広島市西条昭和町13-10 東広島地域事務所	TEL 0824-22-6911
尾三地域県民相談室	尾道市古浜町26-12 尾三地域事務所	TEL 0848-25-2011
福山地域県民相談室	福山市三吉町1-1-1 福山地域事務所	TEL 0849-31-5522
備北地域県民相談室	三次市十日市東4-6-1 備北地域事務所	TEL 0824-62-5522

広島県環境生活部管理総室消費生活室(広島県生活センター)

〒730-0036 広島市中区袋町3-17 シンヨービル 6階 TEL 082-240-5522

相談時間(月~金)9:00~16:00(12:00~13:00は休み)