

保存版

広報そうか 特集号

草加市消費生活センター

ー消費者トラブルで困ったときは、まず相談を。解決のお手伝いをしますー

発行／草加市市民生活部消費労政課

〒340-0053

草加市旭町6-13-20

草加市立勤労福祉会館内

TEL 048-941-6111

平成23年2月5日発行

平成22年4月、消費生活相談室は消費生活センターとして生まれ変わりました。消費生活センターは、商品やサービスに関して苦情や事業者とのトラブルなどを消費者の視点から解決に向けた相談に応じています。消費生活の問題で困ったときには、まず消費生活センターにご相談ください。解決に向けてお手伝いします。



消費生活センターとは

消費生活センターは、草加市が運営する「消費者のための相談業務を行う機関」です。消費者安全法で法的に位置づけられ、さらに平成19年に制定した草加市いきいき消費生活条例を改正し設置しました。消費生活センターは、独立行政法人国民生活センターを中核とした全国のセンター相互を情報ネットワークで結び、悪質商法での被害や事業者との契約上のトラブル、商品事故などの相談を行うほか、消費生活の安定や向上を図るための事業を行っています。なお、市センターで相談を受けた苦情等は、消費者本人の問題解決につながるとともに、国県などが行う事業者指導や製品安全対策などに反映されています。

主な事業内容

消費生活相談 専門の消費生活相談員が消費生活に関する相談を受け、問題解決に向けた助言やあっせんなどを行います。

消費者啓発 消費生活に役立つ情報や消費者被害を予防する知識などを学ぶ講座の開催、そのための講師派遣を行います。

計量事業 事業者が正確なはかりで適正な計量を行っているかの検査や調査などを行います。



Q&A

Q どのようなことが相談できますか？

市民からの商品やサービスについての苦情、事業者との契約トラブルや製品事故などについての相談、消費生活に関した問い合わせなどができます。市が運営しているので、相談は無料です。なお収集した個人情報には相談や事業者指導以外に使用しません。

- 商品の購入やサービスの利用などで発生した苦情
- 商品購入などの契約から生じた財産の被害等に関する相談
- 普通に使っていた商品の事故等から生じた身体被害やその製品に関する相談
- 商品や役務に関した知識や購入方法などの相談（お買いもの相談）

相談できないもの

- ×行政の対応
- ×家庭内や近隣のトラブルなど一般的な苦情
- ×雇用や賃金不払いなどの労働に関する相談
- ×企業や事業所間で行った契約や営業、法解説に関する相談
- ×公害などに関する相談
- ×病院など医師の対応や医療内容の是非などに関する相談

Q 誰が相談をうけてくれるの？

消費生活専門相談員や消費生活アドバイザーなどの資格を持った専門の相談員を、原則2人配置して相談を受けています。相談内容を丁寧にお聞きしたうえ、その事実を確認し、問題解決に向け、自主交渉を行うための助言や情報提供、事業者との間に立ったあっせんなどを行います。また、より専門的な相談機関がある場合や消費生活相談になじまない相談の場合は、その相談内容にあった窓口を紹介しています。

Q 相談したいときはどうすればよいですか？

電話でまず相談ください。なるべく契約された本人から直接相談いただくと、契約の経緯や状況などが詳しくわかることから、より具体的に話がすすめられます。

また相談の際には、できれば契約書や申込書のほか、購入時の状況、契約日、商品名、金額、購入先などを書いたメモ、勧誘チラシやパンフレットなどを手元に用意いただくをお願いします。

消費生活相談は重なることが多くあります。直接市センターへ来所いただいても、長時間お待たせする場合があります。まず一度、お電話ください。

草加市消費生活センター（草加市立勤労福祉会館内）

電話 941-6111

草加市民でない方、又は相談日以外の日（年末年始を除く）

電話0570-064-370（消費者ホットライン）

相談時間 9時30分～16時（土、日、祝日、年末年始を除く）

*国・県のセンターに相談されても、相談内容によっては本市のセンターを案内される場合があります。また相談にあたって、通信費や交通費等が必要になることもあります。ご了承ください。

たとえばこのような相談がありました

商品購入やサービス利用の契約でトラブル

- * 商品一般の購入やサービス利用時の契約で事業者とトラブルになったときは、早めに相談してください。解約や交渉の方法を相談内容に応じて助言などします。
- ・アパートを退去しようとしたら高額なリフォーム代金を請求された。
- ・未成年の息子がネットで画像をクリックしただけで高額な入会金を請求された。
- ・以前入っていた資格講座の追加費用があると電話があり、別の講座を勧誘された。
- ・ネットショッピングで注文した商品が届かない。
- ・訪問した業者にリフォームしないと家が壊れると契約させられた。
- ・ケーブルテレビに加入しているのに、地デジの切り替え工事をさせられた。
- ・内職をするつもりで頼んだ教材を買わされ、さらに仕事がない。
- ・投げ込みビラをみて水道の緊急修理を頼んだら高額だった。
- ・絵画の雑誌掲載を勧誘されたが、広告料が必要だといわれた。
- ・広告を見て開運ブレスレットを購入したら、占いで厄払いが必要だと請求された。

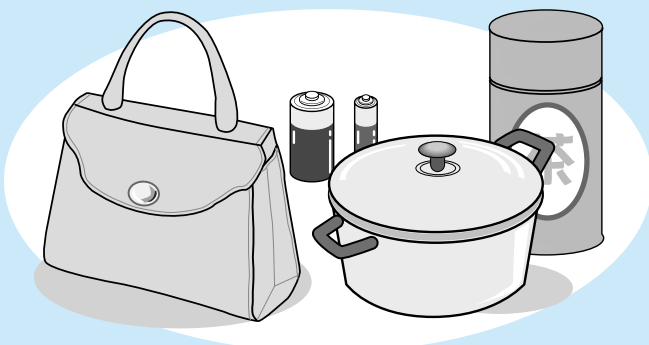
商品購入などの契約から生じた財産の被害等に関する相談

- * 悪質商法で受けた財産被害などについて、助言やあっせんを通じて被害の回復など、問題解決のためのお手伝いをします。
- ・高配当が期待できると未公開株を購入したが上場されない。
- ・先物取引を勧誘され契約したが、暴落して損が出てもやめられない。
- ・一人暮らしの高齢な親が住宅リフォームなど次々と契約して支払いに困っている。
- ・ヤミ金の請求がかさんで支払えない。
- ・支払い過ぎたサラ金の利息を取り戻したい。
- ・会員になって知人に商品を勧めたら高額な紹介料が入ると勧誘された。
- ・版画を何枚も購入させられてしまい、支払いができない。



商品事故

- * 商品を普段どおりに使用中、その製品から起因したと思われる事故が起こったり、危ないと感じたときは、その商品を捨てず、すぐに相談してください。
- ・コンピュータの電池がすぐ消耗して使えない。
- ・ヤカンの取っ手がはずれてやけどを負いそうになった。
- ・ある健康食品を食べたら下痢をした。
- ・エステに行ったらやけどのような痕が残った。
- ・バイクが走行中に突然壊れ発煙した。
- ・近眼の視力回復手術をしたのに視力が低下した。
- ・耐熱ガラスビンを洗っていたら突然壊れ、ケガをした。
- ・クリーニングに出した服が変色した。



お買いもの相談

- * 商品・サービスに関する知識や購入方法、商品・サービスの品質などについて、契約時の注意点などを過去の事例や法律の観点などから案内します。なお、事業者の個別の信用度についてはお答えできません。
- ・介護費用が戻るという互助会は信用できるか。
- ・万病に効くという健康食品は買ってよいか。
- ・安価なLPガスの切り替えを勧められたが問題点は？
- ・職場にワンルームマンションの勧誘電話がしつこくかかってくる。
- ・ペットを買ったら、病気にかかっていることがわかった。
- ・食品を買って家に帰ったら穴が空いていて、中身が少なくなった。
- ・ネットオークションで落札した商品がイメージと違う。



個人情報

- ＊事業者が保有する個人情報の適正な収集利用やその保護に関する相談
- ・ある会員サイトを利用中に突然使用できなくなされた。
 - ・健康保険証を落としてしまい、悪用されないか心配だ。
 - ・介護保険証を見せてほしいと訪問されたが目的がわからない。



表示

- ＊法で定められた食品・製品などの表示や広告内容に関する苦情や相談
- ・広告に必ずやせる健康食品とあるが信用できるか。
 - ・野菜の原産地を表示せず販売していた。
 - ・ペットのえさを量り売りで買ったが、いつもより量が少ないような気がする。
 - ・ちらしを見て、破格に安いふすまの張り替えを頼んだら、広告より高い商品を契約をさせられた。

＊まだまだいろいろな相談を受けています。
類似する相談事例でも、契約内容や時期、経緯などによって解決結果が異なることがあります。
また、事業者へ過剰とも思われる要求や苦情対応を求める相談が増えています。内容をおうかがいしたうえで、限度を超えると判断される要求等については、対応しかなる場合もあります。
ご了承ください。

＊相談するときは、右のようなメモを事前に書いておくと便利です。

業者が発行した契約書や領収書、勧誘チラシやパンフレット、名刺なども、なるべく手元にご用意ください。スムーズにお話ができます。

(参考) 相談便利メモ

契約をしたのはいつですか?

(例 7月7日ごろ)

何を契約しましたか? (商品名)

(例 未公開株)

いくらですか?

(例 50万円ぐらい)

どこから買いましたか?

(例 ○○株式会社)

契約のきっかけは?

(例 電話のあと業者が訪ねてきた。)



気をつけよう!

契約のトラブルにあわないための
3つのポイント

1 タダより高いものはない

「タダですよ」「無料ですよ」「点検しますよ」という誘い文句にのせられて、無料の品物をももらったり、家や機器の点検をされてしまうと後が大変。いつの間にか高い布団や健康器具、浄水器などの商品、リフォーム工事などを契約してしまうことになりかねません。

2 必ずもうかる話はありません

「必ずもうかります」「財産を増やしませんか」と、虎の子の財産を狙って先物取引や未公開株などを勧誘され、大事な老後資金がなくなってしまうことも。話が巧妙でわずかな配当金などが振り込まれているために、だまされていることに気がついていないこともあります。「必ずもうかります」という話には要注意です。

3 はっきり断ればしつこくできません

訪問販売や電話勧誘は、はっきり断ることが重要です。不要なら「いりません」「買いません」と言って電話を切りましょう。断っているのにしつこく勧誘することは法律で禁止されています。また、勧誘に先立って事業者名と勧誘目的を言わないことも違反です。訪問販売や電話勧誘などがあったら、まず事業者名などを聞き出し、メモしておくトラブルの拡大防止につながります。それでもしつこく勧誘されたら消費生活センターへご一報ください。

消費生活相談は、電話ですぐ解決できるとは限りません。契約内容が複雑なため、詳しく時間をかけて内容を聞き取る必要があったり、相談員が事業者と粘り強く交渉をしたりするため、解決まで数か月かかるものもあります。消費者被害を回復する意思をお持ちなら、相談員が可能な限りより良い解決ができるようサポートします。

悪質業者は高齢者を狙っている



1 高齢者被害の現状

最近5年間の消費生活相談から高齢者被害の傾向をうかがうことができます。60歳以上の市民の皆さんから受けた消費生活相談の苦情件数をみると、平成17年度に総件数1,052件中239件だったものが、平成21年度には総件数936件中267件と増加傾向にあります。本年度、12月までの相談件数をみても、すでに総件数781件中253件となっています。これらの相談内容を詳しくみると、この数年激増しているのが投資・金融商品に代表される保険・金融に関する相談です。平成18年度は28件だったものが、平成21年度は32件、本年度12月までに50件の相談がありました。このほか少なくなったとはいえ、布団や浄水器、あるいはリフォーム工事などの次々販売や健康食品・健康器具などの購入についても多く寄せられています。さらに、身に覚えのない契約があるとはがきや電子メールで請求される不当請求も、最近は経験の少ない高齢者を狙って送りつけられています。これら寄せられた相談は氷山の一角であり、高齢者の被害はまだ多くあるのではないかと考えています。

2 なぜ狙われるの？

①健康上の不安をおおる

身体が思うようにならないことや病気への不安などを逆手にとって、健康食品や健康器具などを勧誘します。

②経済的な不安をおおる

老後の資金を増やしたいという心理を狙って、資金が増えると勧誘します。

③生活の不安をおおる

1人暮らしや家族の帰宅が遅いなど、高齢者の孤独感という心のスキを狙って家に入り込み、さまざまな商品等を勧誘します。



3 被害の特徴

①勧められるまま契約してしまい、だまされていることに気がつきにくい。

「いい人だから」「親切だった」「人の話をよく聞いてくれた」など、訪問したセールストークをそのまま信用し、高額な契約をしてしまう事例もみられます。さらに自分がだまされていると気がつかない場合も多くあります。

②プライドやあきらめが被害を隠し、被害にあっても誰にも相談できない。

被害にあった高齢者は、だまされたことを恥ずかしいと感じていることがあります。また、だまされたのは自分のせいだと責め、誰にも言えない、相談できないことがあります。

消費生活上のトラブルは、誰にでも起こりうることです。相談者ご自身の消費者被害の回復を図ることは重要です。恥ずかしいことはありません。さらに苦情の声をあげることで同様の被害を拡大させないことにもつながります。そのためにも、気軽に相談ください。

4 みんなで見守ろう

消費生活のトラブルは、身近に相談できる人がいたり、契約後すぐに消費生活相談をすれば早期に解決できることが多くあります。とくに高齢者の場合は、周囲の人が被害に気がつくような関係であれば、未然に被害が防止できたり、被害を回復できた事例が多くあります。

高齢者ご自身が、自立した消費者として本当に必要な契約かの適正な判断をしていただくとともに、消費者被害をあきらめない、放置しないという問題意識を高めていただくことも必要です。商品の箱を開けてしまった、使ってしまった、工事が終わったなどとしても、訪問販売員の誘導があったなどの一定条件を満たせば、無条件で解約することもできます。

とはいえ、病気や加齢などで適正な判断が十分にできにくい高齢者も多くいらっしゃるのも事実。ご家族やヘルパー、民生委員などの皆さんに日頃から様子を気にかけていただくのも重要です。家に見慣れない段ボールや未使用の商品、領収書や督促状があったり、急にお金に困るなど、高齢者のささいな変化に気がつき、消費生活相談につないでいただきますようお願いいたします。

周囲の皆さんも、本人の利益につながる場合には、本人の了解を得たうえで積極的に情報提供や相談の補助をしていただければ幸いです。

消費生活センターは、地域包括支援センターや介護事業所、民生委員、町会・自治会など、多くの皆さんと連携しながら高齢者被害の防止と解決に努めてまいります。

相談の事例

70代一人暮らしのAさんが見知らぬ男性と金融機関へ行く姿を、たまたま近所のBさんが見かけました。翌日、BさんがAさんに話を聞くと、訪問販売でエコロジー関連の金融商品を購入したとのこと。以前、Aさんは次々販売の被害を消費生活相談で解約したことを知っていたBさんは、Aさんが通っているデイサービスに相談すると、地域包括支援センターから消費生活センターに相談が入りました。相談員がAさんの持参した書類とともに地域包括支援センター職員から話を聞くと、クーリングオフが可能とわかり通知を発信することに。支払ったお金も無事返金されることになりました。



市の消費生活センターは身近な相談窓口です

相談は契約後お早めに。こじれる前、長く悩む前に、お気軽にお電話ください。解決へのお手伝いをします。

草加市消費生活センター（草加市立勤労福祉会館内） 電話 941-6111

相談時間 9時30分～16時（土、日、祝日、年末年始を除く）

*消費生活に関する講演会を開催しませんか？講師を派遣します。詳しくは消費生活センターまで。