

ふくいの情報

2010 8月号 No.17

■平成21年度消費生活相談のまとめ
■消費者カウイズ

平成21年度消費生活相談のまとめ

～架空請求は半減、相談内容は複雑化！～

福井県消費生活センターが平成21年度に受け付けた相談の件数は4,362件で、前年度に比べ1,147件（20.8%）の減でした。

その内訳は苦情相談（消費生活トラブルに関する相談）が3,432件で前年度より1,023件の減、問合せ等（買物相談、生活知識等の相談）が930件で124件の減でした。また、苦情相談の契約当事者の性別は、男性が49.9%、女性が43.8%、団体等が6.3%でした。年代別件数では、いずれの年代でも減少していますが、前年度に比べ50歳代以上の比率（特に60歳代）が高くなっています。

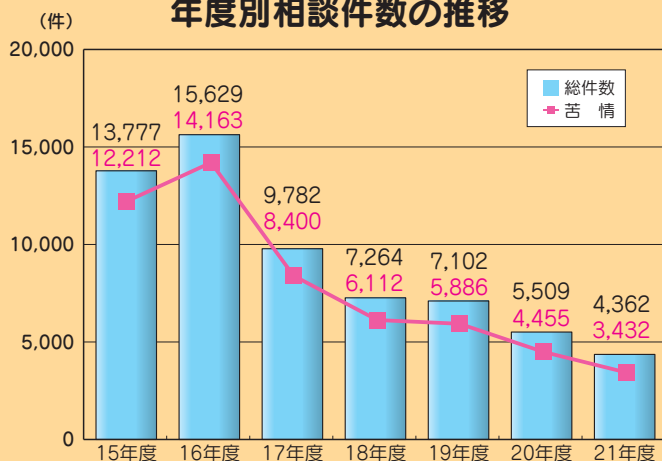
さらに、インターネットや携帯電話の急速な普及に伴い、インターネット関連（出会い系サイト、アダルト情報サイト等）の相談件数がどの世代でも多く、特に10歳代では相談件数の60.7%、20歳代では33.3%を占めています。

また、30歳代から60歳代ではフリーローン・サラ金（多重債務を含む）の相談件数が多く、その世代の相談件数のトップを占めています。

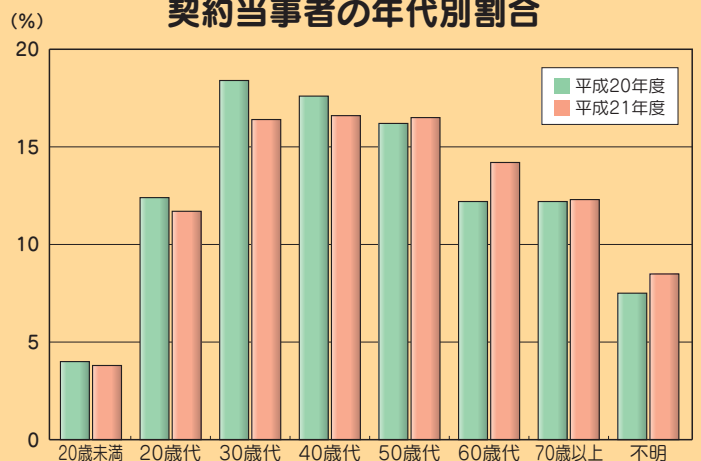
全体の相談件数は減少していますが、相談の内容は年々複雑化してきています。



年度別相談件数の推移



契約当事者の年代別割合



21年度相談の特徴

架空請求

(377件)

【20年度 837件】

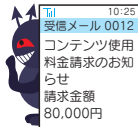


前年度に比べ460件激減（前年度比45%）し、総件数に占める割合も8.6%（前年度15.2%）と低くなりました。そのうちオンライン関連サービスによるものは、158件あり、41.9%を占めていました。

内容は、身に覚えのない出会い系サイトの利用料の請求、情報サイトの登録料などの請求がほとんどでした。

【アドバイス】

- *電子メールで届く「身に覚えのない請求」は無視しましょう。
- *請求相手には直接連絡せず、消費生活センターに相談しましょう。



使ったおぼえがない!

多重債務

(273件)

【20年度 432件】



多重債務相談キャンペーンなどの啓発の効果もあり、件数は激減しましたが、相談件数の6.3%を占めていました。

【アドバイス】

- *返済が困難になったら、借金を繰り返すのではなく、早めに家族や身近な人に相談するか、専門の窓口へ相談しましょう。



預貯金・証券等

(58件)

【20年度 45件】



金融商品の特徴を十分理解しないまま、資産運用として、株取引（未公開株も含む）や元本保証のない投資信託、公社債の契約をしてしまったという相談が前年度より13件増えました。

【アドバイス】

- *金融機関の窓口では、貯蓄か投資か自分の目的を明確に伝えましょう。
- *金融商品のしくみを十分理解した上で契約しましょう。

よくわからないけど信用できるだろう…



いかにがおすすめて下さい

マルチ・マルチまがい商法 (96件)

【20年度 139件】



相談件数に占める割合は2.2%で前年度とほぼ同じでした。若い世代では「メール」を通してのビジネス勧誘が多く、中高年以上の世代では、健康器具・健康食品等の商品に関するものが多くありました。

また、「儲かるサイドビジネス」として紹介されたが、契約後に連絡不能になるという新たなトラブルも頻発しました。

【アドバイス】

- *「儲かるビジネス」との説明でも、マルチ商法で利益を得ることは容易ではありません。
- *商品や販売の仕組みが理解できない場合は毅然と断りましょう。
- *友人関係をこわすことがあるので、十分注意しましょう。

いらなくて言ってるのになあ…



こちらの商品は1日に2粒のむだけで毎日を健康に過ごせますよ

賃貸住宅

(134件)

【20年度 117件】



アパート等の退去時に高額な修繕費用やクリーニング代を請求され、敷金が返金されなかったという内容がほとんどでした。

【アドバイス】

- *修繕明細をもとに、管理会社や貸主と話し合いをすることが、解決の早道です。

新築工事

(49件)

【20年度 44件】



建築工事請負契約後の図面に対する苦情や、手付金・解約料の請求にかかる相談が多くありました。

【アドバイス】

- *建築工事請負契約書をよく確認した上で、業者と話し合うか、住宅関係の専門の窓口へ相談しましょう。

新築分譲マンション

(42件)

【20年度 23件】



家賃収入を目的とした投資としてしつこく電話勧誘されたというサラリーマン（40～50歳代）からの相談がほとんどでした。

【アドバイス】

- *電話勧誘の再勧誘は法律で禁止されています。不要な場合は相手にせず一方的に断りましょう。

ネガティブ・オプション(送り付け商法) (21件)

【20年度 12件】



注文した覚えがないのに、書籍や写真集、生鮮食品がいきなり送られてきて、代金請求される「送り付け商法」に関する相談は、4割以上が60歳代以上の方からのものでした。

【アドバイス】

- *商品の受け取りを拒否し、書面での申し込みをしていないので支払わない旨を書面で通知しましょう。
- *心配な場合は、早めに消費生活センターに相談しましょう。



省エネ関連設備(太陽光発電、電気温水器等) (39件)

【20年度 17件】



高齢者が一人で在宅している際に訪問販売による勧誘を受け、契約してしまったというケースがほとんどでした。

【アドバイス】

- *高額な契約になる場合が多いので、家族とよく話し合い、複数の業者から見積書、施工計画書を提出させて業者を選択しましょう。



個人情報苦情相談 (127件)

【20年度 90件】



個人情報にかかる相談は、前年度より増加しました。「覚えのない団体から証券などの投資セミナーのお知らせが届いたが、放置しても大丈夫か。」「県外の業者から不動産関係の勧誘電話が頻繁にかかってくる。どこで個人情報が入手されたのか。」という相談がほとんどでした。



チャレンジしてみよう

「消費者力」クイズ

インターネットで商品を購入した場合、契約が成立したのはいつでしょうか。

Q1

- ① 商品を画面上のショッピングカートに入れたとき
- ② 販売会社から「申し込みを承諾します」とメールが届いたとき
- ③ 商品が届いたとき

訪問販売で浄水器の契約をしましたが契約書面にクーリング・オフ(※)の記載がありませんでした。このときクーリング・オフの説明として誤っているものはどれでしょうか。

Q2

- ① 記載のある契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができる
- ② 記載がないときはクーリング・オフできない
- ③ 記載がなくてもクーリング・オフできる

※一定期間は、契約を無条件で解除できる制度

答えは4ページ

価格情報

生活関連物資 7月調査結果

(前月との比較)

鶏もも肉(100g)	119 円	→	きゅうり(1kg)	357 円	↘	カレー(固形、箱入り238g)	225 円	→
レタス(1kg)	234 円	↘	ブロッコリー(1kg)	513 円	↘	ボディソープ(550~780ml)	563 円	→

●全体としては大きな変動はないが、野菜については天候により安くなっているものが多い。

物価に関するご意見、ご質問は、福井県県民安全課まで。調査結果の詳細については、ホームページをご覧ください。

<http://www.pref.fukui.lg.jp/doc/kenan/kakakutyousa.html>

★お知らせ★

●消費生活実修講座

日時	講座内容	開催場所	問い合わせ先
9月16日(木) 13:00～15:00	知らないのは大人だけ？子ども達のネット事情 講師：NPOナレッジふくい 理事長 高嶋 公美子 氏	ユ一・アイふくい 101学習室	(社)ふくい・くらしの研究所 (0776)52-0626
9月17日(金) 13:00～15:00		嶺南消費生活 センター	
9月30日(木) 13:00～15:00	介護からみた住宅改修のポイント 講師：福井県建築士会 浅野 秀代 氏	ユ一・アイふくい 101学習室	
10月1日(金) 13:00～15:00		嶺南消費生活 センター	

●「食品表示・安全講座」工場視察研修

開催日時	①9月7日(火) ②9月14日(火) 6:40～14:00
見学先	福井市中央卸売市場、大同青果(株)、JA福井市「アグリらんど喜ね舎」
定員	各日程とも15名ずつ(定員になり次第、締め切らせていただきます) 参加費 500円(昼食代)
集合・解散場所	中小企業産業大学校 西側駐車場 申し込み先 (社)ふくい・くらしの研究所 TEL (0776)52-0626

※上記の講座は、福井県が(社)ふくい・くらしの研究所に委託して実施しています。

●金融経済講演会

日時	講座内容	開催場所	申し込み先
9月4日(土) 14:00～15:40	日本経済に今必要なこと 講師：早稲田大学大学院 教授 川本 裕子 氏	ユ一・アイふくい 多目的ホール	(株)福井新聞PRセンター (0776)21-7400
9月11日(土) 14:00～15:40	由利公正の福井藩財政再建 講師：元大蔵事務次官 尾崎 護 氏	福井県国際交流会館 3階 特別会議室	※9月11日のみ先着順 (定員160名)

※「金融経済講演会」は、福井県金融広報委員会主催で、(株)福井新聞PRセンターに受付委託しています。

「消費者力」クイズの答え

Q1 ▶ ②

インターネット上の契約成立時点は、契約を承諾する通知が購入者が通常使用するメールボックスに届いたときとされています。

Q2 ▶ ②

訪問販売の契約では、クーリング・オフについての記載がある契約書面を受け取った日から8日間がクーリング・オフ期間になります。書面に記載のない場合や書面を受け取っていない場合はいつでもクーリング・オフできます。

私たち、がんばってます！

「坂井市消費者団体連絡協議会」

私たちは、3つの部会（環境・食の安全・暮らしを良くする部会）に分かれて、それぞれが年間テーマを決めて学習し、実践につなげています。

「最少の経費で最大の成果」をモットーに、この1年間「レジ袋無料配布廃止」等、大きな成果を残すことができました。これからも会員が楽しみながら活動できる組織でありたいと思います。



連絡先：坂井市民生活課内 ☎0776-50-3030

このコーナーに掲載する消費者団体を募集しています。

消費生活のご相談は…

福井県消費生活センター ☎ 0776-22-1102
FAX 0776-22-8190
〒910-0858 福井市手寄1丁目4-1 (AOSSA7階)

福井県嶺南消費生活センター ☎ 0770-52-7830
FAX 0770-52-7831
〒917-0069 小浜市小浜白鬚112 (つばき回廊業務棟3階)

(個人情報苦情相談も受け付けています。)

受付時間
9:00～17:00

**土・日曜日も
相談を受け付けています**

福井県消費生活センターホームページ
<http://www.pref.fukui.lg.jp/doc/shohic/index.html>

※市消費者センター、町相談コーナーでも受け付けています。

消費者ホットライン **0570-064-370**
身近な消費生活相談窓口につながります。

発行／福井県安全環境部県民安全課
〒910-8580 福井市大手3-17-1
☎ 0776-20-0287
FAX 0776-20-0633



健康長寿の福井