

表1 商品・サービス別相談件数

項目	件数	主な商品など	
商品	教養娯楽品	86	電話機、新聞、パソコン
	食料品	79	健康食品、食料品一般
	被服品	61	婦人服、バッグ、靴
	住居品	52	浄水器、消火器、ベッド
	土地・建物・設備	40	住宅、太陽光発電
	保健衛生品	36	化粧品、健康医療器具
	車両・乗り物	20	自動車、自転車
	光熱水品	15	ガス、水道、電気
	他の商品	53	商品一般
	小計	442	
	サービス	運輸・通信サービス	264
金融・保険サービス		118	保険、社債、クレジットカード
保健・福祉サービス		70	医療、エステ
レンタル・リース・貸借		54	賃貸マンション、アパート
教養・娯楽サービス		48	海外宝くじ、各種教室
工事・建築・加工		37	住宅リフォーム、住設工事
修理・補修		28	住宅設備の修理
管理・保管		14	コインパーキング、別荘地の管理
クリーニング		5	衣服のクリーニング
その他		93	家庭教師、冠婚葬祭互助会、結婚式
小計		731	
他の相談		27	相隣関係、知人への貸付金など
合計		1,200	

平成25年度(2013年度)

消費生活相談統計

60歳以上の相談が全体の約40%

平成25年度の消費生活センターにおける相談件数は、前年度に比べると微増の1千200件(対前年度比約5%増)で、苦情に関するものが約94%を占め、内容別では、契約・解約に係るものが約72%を占めています。

相談件数の推移(グラフ)は、年度別の相談件数の推移を示し、平成25年度は平成24年度と比べて若干増えています。

商品・サービス別相談件数(表1)では、運輸・通信サービスに関するものが最も多く、主にアダルト情報サイトや携帯電話に関するものが多くなっています。次いで金融・保険サービスに関するもので、保険・ファンド型投資商品などの契約に係るものが主なものです。

年齢別・販売形態別相談件数(表2)では、訪問販売や通信販売などの「特殊販売(無店舗販売)」が33件で約53%を占めています。

内容別相談件数(表3)では、「契約・解約」に関するものが多く、訪問販売や通信販売によるトラブルに関するものが目立ちます。

問合せ先 消費生活センター(☎6992・1337)

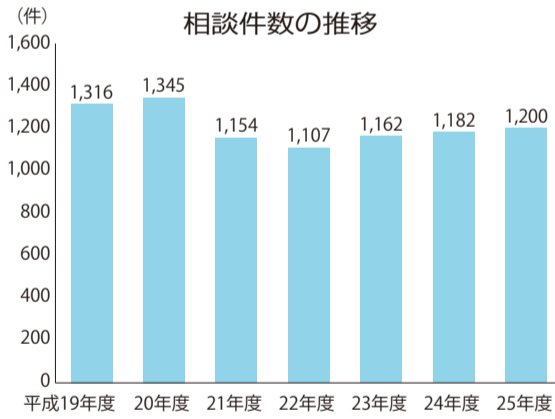
表3 内容別相談件数 (複数回答)

年間相談件数 1,200件

区分	件数	割合(%)
契約・解約	863	71.9
販売方法	666	55.5
接客対応	225	18.8
品質・機能・役務品質	105	8.8
表示・広告	90	7.5
価格・料金	67	5.6
法規・基準	33	2.8
安全・衛生	27	2.3
買物相談	19	1.6
計量・量目	6	0.5
生活知識	5	0.4
包装・容器	2	0.2
その他	15	1.3

表2 年齢別・販売形態別相談件数

区分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他	合計	
店舗販売	4	38	43	71	37	39	57	45	334	
特殊販売(無店舗販売)	23	41	66	71	72	88	198	74	633	
内訳	通信販売	23	32	58	59	54	39	44	35	344
	訪問販売	0	4	4	7	10	26	82	25	158
	電話勧誘販売	0	1	1	2	4	19	49	10	86
	訪問購入	0	0	2	2	1	2	9	1	17
	ネガティブオプション(送りつけ商法)	0	1	0	0	2	2	8	1	14
	マルチ・マルチまがい販売	0	3	1	1	1	0	2	1	9
	その他無店舗販売	0	0	0	0	0	0	4	1	5
不明・無関係	2	13	13	27	17	25	70	66	233	
年齢別件数 合計	29	92	122	169	126	152	325	185	1,200	
割合(%)	2.4	7.7	10.2	14.1	10.5	12.7	27.0	15.4	100	



**訪問買い取りが やって来た!**

昨夜「金を買って取りたい」と男性が訪問してきた。指輪とネックレスを見せると100円で買い取ると言う。あまりに安いので驚いて一度は断ったが、「どうせこんなもの持っていないで使わないだろう」と言われ、夜一人だったので怖くなり、やめると言い出せずに言われるままに出された紙に名前を書いた。2・3日後100円で売ったことに後悔し、返してもらおうと思っただが連絡先が分からない。

**助言** 自宅に突然訪問して貴金

**消費生活センターだより**

相談専用電話 ☎ 6998-3600  
 事務所 ☎ 6992-1337  
 [相談時間 9:30~16:30]  
 土・日曜、祝日の相談窓口  
 消費者ホットライン ☎ 0570-064-370  
 [相談時間 10:00~16:00]

**高齢者を狙った健康食品の送りつけに気を付けて!**

突然「以前注文いただいた健康食品を送りまします」と電話があった。全く身に覚えがなかったため「注文した覚えはない」と断ったが「確かに3か月分注文されている。注文を受けてから製造しているのだから受け取ってもらわないと困る。次回からキ

属などを強引に安く買い取る「押し買い」など、訪問買い取りの被害が高齢者を中心に急増しています。

「特定商取引に関する法律」において、買い取りを依頼していない消費者に対して、訪問による買い取りの勧誘を行うことは禁止されています。また、消費者から「査定してほしい」と訪問を要請した場合でも、査定後に買い取りの勧誘をするのはできません。

この「訪問買い取り」にはクーリング・オフ制度が適用され、法律で定められた書面を受け取ってから8日以内であれば無条件で契約が解除ができます。

物品の買い取りを依頼する場合は、古物商が携帯する「許可証」の提示を求め、納得して売る場合でも契約内容が書かれた書面を必ずもらいましょう。買い取ってもらったつもりがないときは、きっぱり断りましょう。

**助言** これは、注文していないにもかかわらず、商品を一時的に送りつけ、受け取った消費者に購入しなければならぬものと勘違いさせて代金を支払わせることを狙った商法です。

電話で強引に言われ断り切れずに承諾してしまったときなど、特定商取引法に定められているクーリング・オフができる場合があります。断ったにもかかわらず商品が送られてきた場合は受け取る必要はなく、代金を支払う義務もないとされています。

商品を注文した覚えがなく、購入するつもりがなければきっぱりと「注文していない」「知りません」と断りましょう。

**助言** 架空請求・不当請求には慌てて業者に連絡しない!

携帯電話に調査会社から、最終通告として「サイト運営会社から依頼されている。退会手続きをしないので料金が発生している。放置すると身辺調査し法的手段をとる。退会処理希望の人は至急連絡して下さい」とメールが届いた。利用した覚えはないがどうしたらいいだろうか。

**助言** 利用した覚えのないサイト利用料を請求する「架空請求」メールの相談や、契約が成立したように思わせ

て料金を請求する「不当請求」の相談が後を絶ちません。

このような業者に、メールを返信したり電話をかけたらすることは、さらに個人情報業者者に知らせることになります。新たな個人情報を知られると、今度は電話がかかってくるなど別の手段で請求してくるものが予想されます。「架空請求」や「不当請求」の場合は、「一方的に「登録した」料金が発生している」と言われても、そもそも契約が有効に成立していないことがありません。

身に覚えのない請求メールが届いたり、契約したつもりがないのに請求された場合は「大至急連絡下さい」と書かれていても、慌てて業者に連絡しないようにしましょう。

このようなトラブルにあった場合は早めに消費生活センターに相談しましょう。

**お知らせ** 事務所内に消費生活相談情報検索用のパソコンを設置していますので、利用して下さい。

また、市民のみなさんを対象に、消費生活出前講座を行っています(少人数から可)。悪質商法の最新手口や被害にあわないための対処法を紹介します。開催を希望する人は、消費生活センターまで問合せ下さい。

