



トピックス P2～3 平成25年度 消費生活相談の概要

発行／富山県生活環境文化部県民生活課・富山県消費生活センター http://www.pref.toyama.jp/cms_sec/1711/index.html

くらしの 相談窓口 から

テレビショッピングで購入した スチームクリーナー

～使いにくいので、返品したいのですが…～

相

談

テレビショッピングでスチームクリーナーを購入しました。自宅に商品が届き、使ってみたところ、思っていた以上に重く、使い勝手も悪かったので返品したいのですが、クーリング・オフできるでしょうか…。(20代女性)

回

答

テレビショッピングなどの「通信販売」にはクーリング・オフ制度はありません。その代わりに、事業者が返品の可否や返品期限等に関する特約を設けている場合は、それに従うことになり、特約がない場合は、受け取った日から数えて8日以内であれば、送料は消費者負担で契約解除(返品等)ができます。

・相談者には、クーリング・オフはできないこと及び返品特約の有無について確認することを助言しました。返品特約には、「パッケージを開封してしまったら返品できない」「商品到着後〇〇日以内」「商品に欠陥があれば返品できる」等、様々な条件がついていることがあるので、注意が必要です。

・テレビショッピングは自宅で手軽に買物できる反面、返品の可否など重要な事項の表示時間が短く、わかりにくいことがあります。印象だけにとらわれず、「商品の使い方」「使用上の制限」「返品できるか」「業者の連絡先」等をよく確認してから注文しましょう。

困ったときは、一人で悩まないで、早めに市町村相談窓口、県消費生活センターにご相談ください。



注意喚起！調理機器などの台所用品による事故に注意！

台所用品は、日常的に使用される頻度が高く、「誤使用、不注意な使い方」等に関わる事故の場合、人的被害の発生が高くなる傾向がありますが、使用前や使用の際の注意によって未然に防げる事故が多くあります。

鍋、圧力鍋、包丁等の調理器具やガスこんろ、電子レンジ等の加熱調理機器で、次のような事故が発生しています。製品を正しく使用し、事故を未然に防ぎましょう。

<事故例>

- 鍋にあった大きさの炎ではなく、鍋底からはみ出すような炎による使用によって取っ手が加熱されて劣化し、持ち上げた際に外れて、内容物がこぼれてやけどを負った。
- 加圧鍋の圧力調整装置に調理物がつまり、ふたが飛び、天井とレンジフードを破損した。
- 食品や洗浄剤等の塩分によって包丁の柄が腐食し、刃が折れて柄から抜け、指を切った。
- 過熱防止装置のついていないこんろで調理中、その場を離れたために天ぷら鍋の油が過熱して出火し、やけどを負った。

詳しくは、独立行政法人製品評価技術基盤機構(NITE)のホームページをご覧ください。

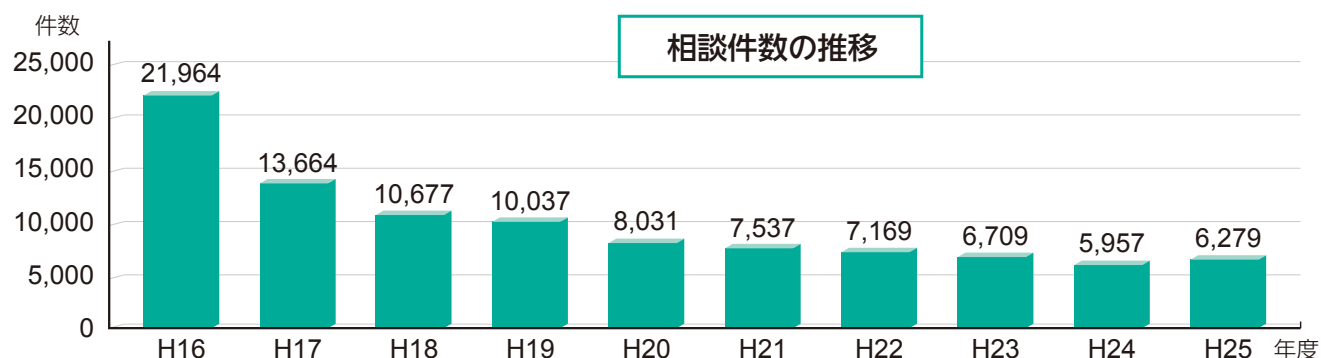
<http://www.nite.go.jp/jiko/press/prs140424set.pdf>



平成25年度 消費生活相談の概要

○相談件数は9年ぶりに増加に転じる。相談内容は多様化・複雑化の傾向

- 富山県消費生活センターに寄せられた平成25年度の相談件数は、6,297件（架空請求音声ガイダンス1,060件含む）で、対前年度比105.4%でした。
- 平成16年度に多発した、架空請求・不当請求が沈静化し、相談件数は減少傾向にありましたが、注文した覚えのない健康食品の送りつけに関する高齢者からの相談の増加や、平成16年度以降減少していた架空請求に関する相談が再び増加してきたことなどにより、相談件数は増加しました。
- 相談内容は、電話勧誘による詐欺的な手口の悪質商法の相談など複雑化・巧妙化しています。また、アダルト情報・出会い系サイトの相談は依然として多く寄せられています。
- 年齢別では、「70歳以上」、「60歳代」、「40歳代」の順に相談が多くありました。職業別では、「給与生活者」が全体の38.2%、「無職」が31.5%等となっています。販売購入形態をみると、「通信販売」「訪問販売」「電話勧誘販売」などの相談が増加しました。
- 金融に関する相談
相談件数は、254件でした（前年度比73.2%）。
相談内容では、「負債の整理方法」についての相談が最も多く、次いで、金利、不審・信用などに関する「苦情」の順になりました。



商品・役務（サービス）別（件数の多いもの上位3位）

【商品】

①食料品(482件)

心当たりのない業者から突然、「以前、注文された健康食品を届ける」と電話があり、「注文していない」と断ったにもかかわらず、強引に代金引換で送付するなどという健康食品の送りつけに関する相談や、冷凍食品の自主回収に関する問い合わせなど。

②教養娯楽品(409件)

訪問販売で、新聞購読を強引に勧誘されたので解約したいという相談や、パソコン使用中に警告表示が現れ、セキュリティソフトをダウンロードしてしまったという相談など。

③商品一般(279件)

商品の種類が特定できず、何の代金として請求されているか不明であったり、身に覚えのないハガキや電子メールによる架空請求の相談など。

【役務（サービス）】

①運輸・通信サービス(1,147件)

インターネットでアダルト情報サイトや出会い系サイトにアクセスしてしまい、多額の料金を請求されたという不当請求や架空請求に関する相談、電話勧誘で強引に契約させられた光回線の解約に関する相談など。

②金融・保険サービス(604件)

多重債務に陥った本人や家族からの債務整理の相談、投資（社債・未公開株等）に関する相談など。

③他の役務(239件)

結婚相手紹介サービスに関する解約や信用性に関する相談、新聞・雑誌への広告掲載の強引な電話勧誘や契約・解約に関する相談など。

相談内容別(件数の多いもの上位3位)

1位 契約・解約に関する相談 (3,820件)	2位 販売方法に関する相談 (3,208件)	3位 価格・料金に関する相談 (1,695件)
----------------------------	---------------------------	----------------------------

販売購入形態別(件数の多いもの上位3位)

1位 通信販売(1,497件)	2位 店舗購入(1,416件)	3位 訪問販売(588件)
-----------------	-----------------	---------------

高齢者(65歳以上)の相談(1,530件)

注文した覚えのない健康食品を送付すると電話があり、「覚えがない」と言っても、「注文した記録が残っているので送付する」といった健康食品の送りつけに関する相談が最も多かった。

また、インターネットを利用して、無料のアダルトサイトを開いたところ、高額な登録料を請求されたなどの不当請求に関する相談や、権利や社債などを購入すれば高値で買い取るといった、怪しい投資に関する相談なども寄せられた。

若者(29歳以下)の相談(540件)

インターネットを利用して、無料のアダルトサイトを開いたところ、高額な登録料を請求されたなどの不当請求の相談や、出会い系サイトで「メールで相談に乗るだけで高額な報酬が貰える」といった言葉を信じメールを続けた結果、高額な利用料を請求されたという相談が多かった。

また、消費者金融関連、アパート退去時の原状回復の相談なども寄せられた。

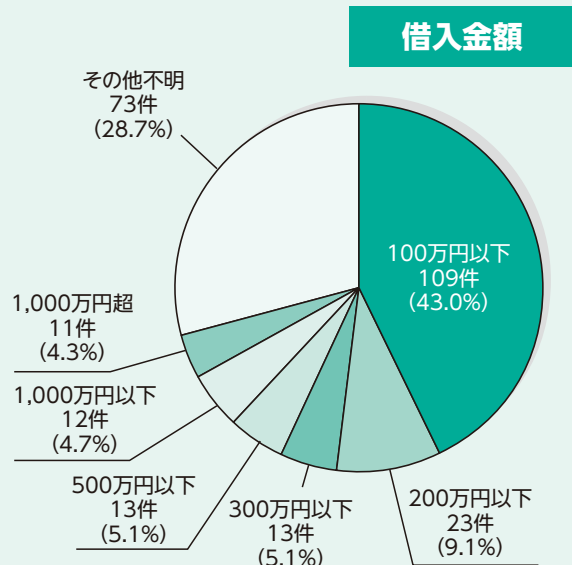
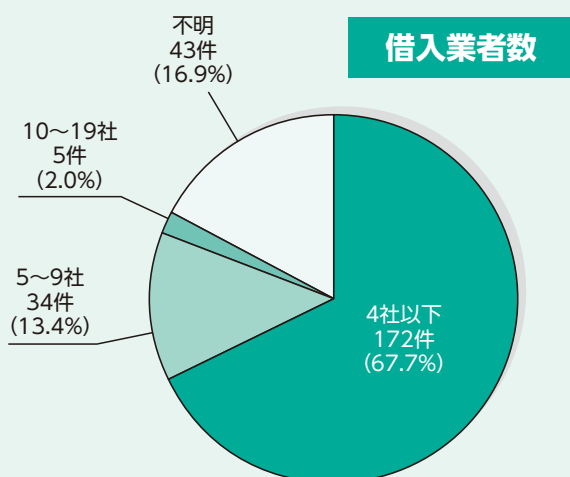
金融に関する相談について

債務者特性

- ◇性別では、「男性」が68.9%、「女性」が31.1%となっています。
- ◇職業別では、「給与生活者」が54.2%と最も多く、次いで「無職者」が21.7%、「自営業者」が9.1%となっています。



負債状況等



- ◇相談内容別では、「負債の整理方法」に関する相談が最も多く、全体の23.2%を占め、次いで金利、不審・信用などに関する「苦情」20.1%、「法的知識」16.1%となっています。
- ◇借入金の使途別内訳では、「生活費」が24.4%、「遊興費」が4.7%、「事業資金」4.3%となっています。

富山県消費生活推進リーダーを委嘱しました！

県では、広域化・多様化・複雑化する消費者トラブルの未然防止と早期救済を図るため、富山県消費生活推進リーダーを11名委嘱し、昨年度の委嘱者と合わせて、今年度は27名で活動していただくこととなりました。

身近に起こっている消費者トラブルや対処法について、町内会、老人クラブ、企業等で出前講座の希望があれば、県消費生活推進リーダーを講師として派遣しますので、お気軽にご利用ください。派遣費用は無料です。



消費者庁では、高齢者や障害者の見守りの担い手向けの視聴覚教材(DVD)として、「高めよう！『見守り力』」を作成しました！

高齢者や障害者の消費者被害の未然防止や早期発見のためには、地域社会全体で見守り、支援することが求められています。この視聴覚教材は、消費者庁ホームページからも視聴することができ、また、消費者庁において、DVDの貸出しも行っています。

日頃から高齢者や障害者の見守り活動を行っておられる方々の会合や研修会等にご利用いただける内容になっていますので、積極的にご活用ください。



□リーフレット <http://www.caa.go.jp/information/mimamori/leaflet.html>

□DVD本編 <http://www.caa.go.jp/information/mimamori/index.html>

消費生活に関するご相談は、市町村相談窓口、県消費生活センターへ

富山市消費生活センター(富山市役所内)

…………… ☎076-443-2047

高岡市 市民協働課 …………… ☎0766-20-1522

[消費生活相談コーナー(エルパセオ内)] ☎0766-28-1141

魚津市 市民課 …………… ☎0765-23-1003

氷見市 市民課 …………… ☎0766-74-8010

滑川市 生活環境課 …………… ☎076-475-2111(内334)

黒部市 市民環境課 …………… ☎0765-54-3198

砺波市 生活環境課 …………… ☎0763-33-1153

小矢部市 市民協働課 …………… ☎0766-67-1760(内735)

南砺市 住民生活課(井波庁舎) … ☎0763-23-2035

射水市 市民課(大島庁舎) … ☎0766-52-7974

舟橋村 総務課 …………… ☎076-464-1121(内29)

上市町 町民課 …………… ☎076-472-1111(内103)

立山町 住民課 …………… ☎076-462-9915

入善町 住民環境課 …………… ☎0765-72-1100(内132)

朝日町 住民・子ども課 …………… ☎0765-83-1100(内135)

◆富山県消費生活センター

富山市湊入船町6番7号(富山県民共生センター内)

消費生活相談 ☎076-432-9233

消費者金融・多重債務相談 ☎076-433-3252

FAX076-431-2631

URL <http://www.pref.toyama.jp/branches/1731/1731.htm>

【開所時間】

午前8時30分～午後5時(土・日曜、祝日、年末年始を除く)

毎週火曜日は午前8時30分～午後8時(休日、年末年始を除く)

◆富山県消費生活センター高岡支所

高岡市赤祖父211(高岡総合庁舎5階)

消費生活相談、消費者金融・多重債務相談

☎0766-25-2777 FAX0766-25-2890

【開所時間】

午前8時30分～午後5時(土・日曜、祝日、年末年始を除く)

◆富山県消費者協会(富山県民共生センター内)

※土曜日・日曜日に消費生活に関する相談を受けています。

☎076-432-5690 午前9時～午後4時

富山県ホームページ「消費者の安全・安心コーナー」URL <http://www.consumer-toyama.jp/>