



くらしの 相談窓口 から

「震災復興支援をかたり、 頻繁にかかる不審電話 ～どのように対応すればよいでしょうか?～」

相

談

昨日、自宅に「貴金属を買い取りたい。」と電話があり、断わると「売ってもらった貴金属を売却し、その代金を震災復興支援の義援金として寄付したい。」と、しつこく勧誘されました。その後も同様な不審電話が頻繁にかかってくるのですが、どのように対応すればよいでしょうか? (40代 女性)

震災
義援金



回

答

最近、被災地の支援金にかこつけ、不意打ち的に勧誘され、わけがわからないうちに、「指輪等の貴金属を買い取られた」、「勧誘が強引で怖かったので買取りに応じた」など、『訪問買取』をめぐるトラブルの相談が寄せられています。

『訪問買取』はクーリング・オフ(※)が難しいことや、買取価格が妥当かどうか比較検討できないまま契約させられたり、いったん業者に品物を渡すと、後で返品を申し出ても返品されない等の問題があります。

相談者には、①買い取ってもらうつもりがなければ、毅然と断ること(いったん業者に引き渡された貴金属を取り戻すのは極めて困難です。)、②一人で業者に対応することは避け、家族や近所

の人に同席してもらうこと、③買取価格の計算根拠や買取条件を書面で確認することなどを助言しました。

この他にも、地震に便乗した点検商法やかたり商法といった悪質商法が横行するので、注意が必要です。被害に遭わないためには、「被災地を支援したい」等といった業者の言葉を鵜呑みにして安易に契約しないことが大切です。

万一トラブルにあったら、一人で悩まないで、早めに市町村相談窓口や県消費生活センターにご相談下さい。

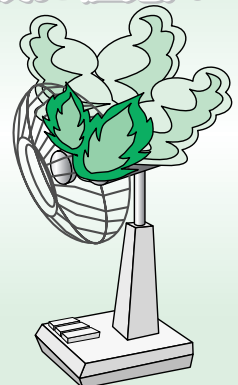
※契約書面を受け取った日から一定期間内であれば無条件で解約できる制度。

注意喚起！ 長期間使用の家電製品等による事故に注意！

モノを大切に長く使うことは大事なことです。どんなに大切に使用しても徐々に劣化は進みます。家電製品やガス・石油製品は、特に、劣化による危険が生じることもあります。数年前には、30年以上使用していた扇風機から発火して住宅火災を起こし、夫婦が死亡する事故も起きています。事故を防ぐために、次のことに注意しましょう。

- 使用していなくても劣化は進みます。同じ製品でも、使用状況や環境により劣化が早く進む場合がありますので、注意が必要です。
- 機器の内部を開けて清掃するなど、取扱説明書に記載してある以外のことを自分の判断でしてはいけません。専門家に相談しましょう。
- おかしいな、と感じる症状が出たら、無理に使い続けず点検を受けましょう。

詳しくは、独立行政法人国民生活センターのホームページをご覧ください。 <http://www.kokusen.go.jp/>



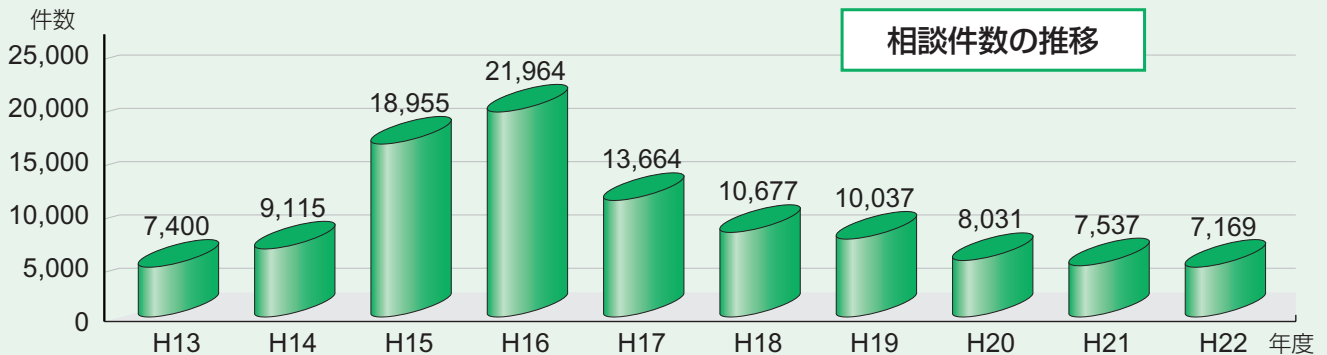
平成22年度 消費生活相談の概要

○相談件数は減少しているが、相談内容は多様化・複雑化の傾向

- 平成22年度の相談件数は、7,169件（※）（対前年度比95.1%）でした。（※架空請求音声ガイダンス1,396件含む）
- 平成15、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す。投資トラブルの新たな手口の出現や結婚相手紹介サービスにおける解約、カニ等海産物の悪質な電話勧誘、インターネットをめぐる消費者トラブルなど、相談内容が多様化・複雑化しています。
- 年齢別では、「30代」、「70歳以上」、「40代」の順に相談が多くありました。職業別では、「給与生活者」が全体の約44.8%、「無職」が約27.4%となっています。販売購入形態別にみると、「電話勧誘販売」の相談が増加しました（前年度比121.2%）。

○金融に関する相談

- 相談件数は、816件でした（前年度比89.9%）。
- 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、金利等に関する「業者への苦情」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）

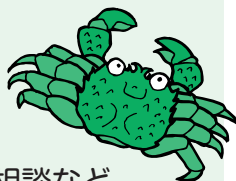
【商品】

1位 教養娯楽品

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携帯電話の購入・修理等に関する相談、電話勧誘で高額な資格取得用教材を契約させられたので解約したいという相談など。

2位 食料品

電話勧誘でカニ等海産物の契約を強引にさせられたという相談や、通信販売で購入した健康食品の効能・効果に関する相談など。



3位 土地・建物・設備

分譲マンション等の強引な電話勧誘、賃貸アパートの契約・解約、退去時の原状回復に関する相談、オール電化に関する相談など。



【役務（サービス）】

1位 金融・保険サービス

消費者金融の過払金返還請求に関する相談や、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）に関する相談、生命保険の契約に関する相談など。



2位 運輸・通信サービス

インターネット関連の不当請求・架空請求（アダルト情報サイトや出会い系サイトによる不当請求）や、料金が安くなると勧誘するインターネット接続回線に関する相談など。

3位 他の役務

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、新聞の名刺広告掲載の強引な勧誘や契約に関する相談、冠婚葬祭互助会の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 2位 販売方法に関する相談 3位 価格・料金に関する相談

販売購入形態別 (件数の多いもの上位3位)

1位 店舗購入 2位 通信販売 3位 訪問販売

高齢者の被害

「電話勧誘」で、社債や水資源等の権利を購入すれば高値で買い取ると言われ高額な代金を支払ったという投資の相談、カニ等海産物の購入を強引に勧誘され、契約させられたという相談や、「訪問販売」で、子どもの結婚相手紹介サービスの解約や信用性に関する相談、高額な布団の購入や新聞購読を強引に勧誘されたり、契約させられたという相談などが寄せられました。

若者の被害

「出会い系サイトで『お金をあげます』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。」「無料と思って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、画面が支払期限のカウントダウンになった」などの不当・架空請求の相談や消費者金融関連の相談などが寄せられました。

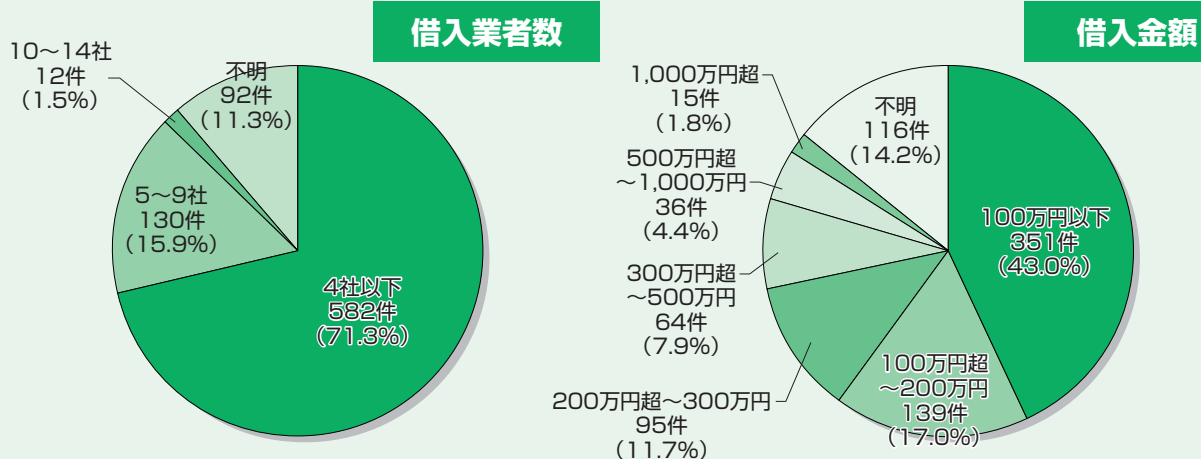
金融に関する相談について

債務者特性

- ◇性別では、「男性」が68.8%、「女性」が31.2%で、昨年とほぼ同比率です。
- ◇職業別では、「給与生活者」が58.1と最も多く、次いで「無職者」が27.7%、「自営業者」が8.3%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44.5%を占めています。続いて、「業者への苦情」11.1%、「取り立て」6.9%となっています。
- ◇借入金の使途別内訳では、「生活費」が42.5%、「遊興費」が9.4%、「事業資金」が5.9%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16名委嘱し、昨年度の委嘱者と合わせて、本年度は28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。

富山県くらしのアドバイザーを委嘱しました!

県では、地域における消費生活に関する知識の普及啓発を図るとともに、県民の消費生活に関する意見、要望等を把握し、消費者行政に反映させるために、富山県くらしのアドバイザー80名を委嘱しました。任期は平成25年3月31日までです。

消費生活に関する相談や疑問に思っていることなど、お気軽にお近くの「富山県くらしのアドバイザー」に声をかけてください。

滑川中央生活学校がベスト消費者サポーター章を受章しました!

平成23年度消費者支援功労者表彰等において、滑川中央生活学校（細田福子代表）がベスト消費者サポーター章を受章しました。

ベスト消費者サポーター章とは、消費者利益の擁護及び増進を図るため、消費者支援活動に功績のあった方々に対して、消費者庁長官より贈られるものです。

おめでとうございます!



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754)

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732)

南砺市 住民環境課(井波庁舎) ……☎0763-23-2035

射水市 生活安全課(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 住民環境課 ……………☎076-462-9915

入善町 住民環境課 ……………☎0765-72-1100 (内132)

朝日町 産業課 ……………☎0765-83-1100 (内237)

◆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

FAX.076-431-2631

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

高岡市本丸町7番1号(本丸会館 新館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