くらしの情報 とやま
2008.6.1
6・7月号
No.129
トピックス 平成19年度 相談の概要 P2~3
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
「くらしの情報とやま」は富山県のホームページにも掲載しています。http://www.pref.toyama.jp/cms_sec/1711/index.html
http://www.pref.toyama.jp/cms_sec/1711/kj00000963.html

くらしの相談窓口から

点検商法で契約した高額な補修工事
～解約したい～

相談

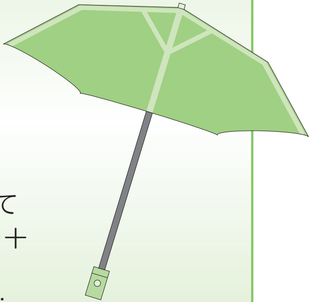
5日前に、大手リフォーム会社と名乗る業者から、「屋根の点検を無料でしています。」と訪問があり点検してもらった。「瓦がずれている。修理が必要だ。」と言われたが断った。ところが、その日の夜まで4回も訪問があり、ついに断りきれず契約してしまった。翌日、すぐに補修工事が行われた。その後、知人に見てもらうと「瓦がボンドのようなもので接着してあるだけだ。」と言われた。よく考えると高額でもあり(58万円)、解約したいのですが…。 (70代 1人暮らし男性)

回答

「無料で点検してあげる」と言って家庭を訪問し、「この家は地震に弱い」「床下の土台が腐っている」「白アリの被害がある」「こんな水を飲んでいると体に悪い」「布団にダニがいる」など事実と異なることを言い、「早く手を打たないとこのままでは危ない。」などと不安をあおって、実際は必要のない商品やサービス、工事などを契約させる商法(点検商法)があります。この商法は、法律(特定商取引法)で「訪問販売」に当たり、契約書面を受け取った日から8日間は**クーリング・オフ(※)**することができます。修理や工事が始まっていてもクーリング・オフは可能です。相談者には、クーリング・オフ期間内なので、配達記録郵便で契約解除通知を送るよう助言しました。また、クーリング・オフ期間が過ぎていても、販売目的の訪問であることを告げられていなかったり、事実でないことを告げられたり、帰ってほしいと言ったのに帰らずに執拗に勧誘を受け、仕方なく契約してしまった場合などには解約できる場合がありますので、あきらめずにご相談ください。不意に訪問して点検する、という業者には注意しましょう。特に、一人暮らしの高齢者は、悪質な訪問販売業者に狙われやすいので、被害に遭わないように、家族や近所の人たちが協力して見守ってあげることが大事です。

※契約書面を受取ってから一定期間(この場合は8日間)であれば無条件解約ができる制度

注意喚起！ ジャンプ式や自動開閉式折りたたみ傘の事故！
～重い後遺症が残るケースも～



折りたたみ傘の中には、ボタンを押すと自動的に開くもの(「ジャンプ式」)があります。さらにジャンプ式の中には、閉じるときも自動で折りたためるもの(「自動開閉式」)があります。畳んで傘袋に収納しようとしたところ、急に柄(手元)の部分が飛び出し額を切ったり、眼を直撃したりする事故が国民生活センターに寄せられています。

○中棒を押し込む力が足りずきちんとロックされていない場合や、傘を閉じる際に開閉ボタンに触れてしまった場合などに中棒が勢いよく飛び出してしまい、柄(手元)が顔等にぶつかることがあるため、十分に注意しましょう！また、顔の近くで操作しないでください。

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

平成19年度　相談の概要

○相談件数は減少するも、5年連続1万件を超える

- 平成19年度の消費生活センターに寄せられた相談件数は、10,037件※（対前年度比94.0%）でした。
- 平成17年度以降、架空請求・不当請求の沈静化に伴い、相談件数全体の減少傾向は続いていますが、依然として1万件を超えており、高い水準で推移しています。（※架空請求音声ガイダンス1,070件含む）
- 年齢別にみると、40歳代と30歳代の相談が増加しています（前年度比105.2%、103.2%）。
職業別では、給与生活者が全体の約51%、無職が約20%を占めています。

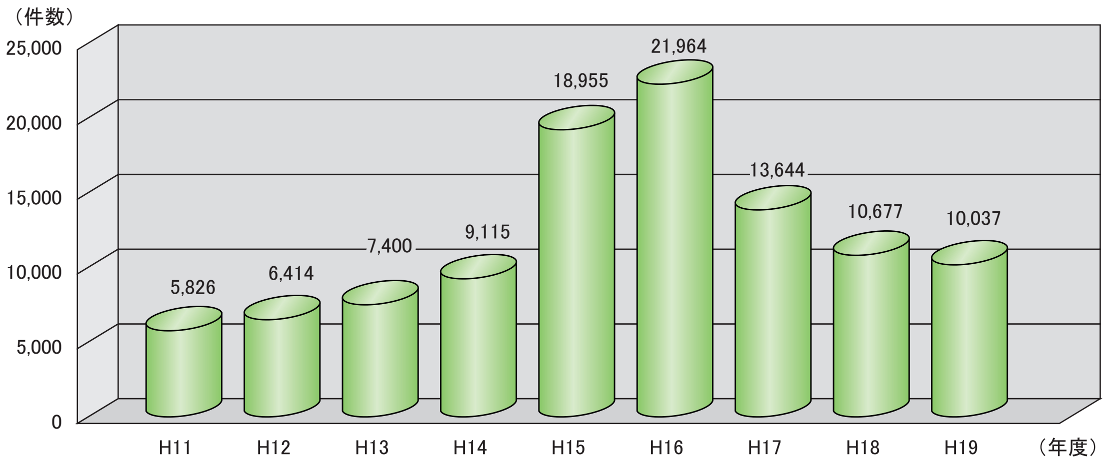
○相談内容の多様化・複雑化の傾向

- 公的機関を名乗る還付金詐欺や携帯電話を使った架空請求など新たな手口の出現や、商品・サービスの多様化などに伴い、相談内容も多様化・複雑化する傾向が続いています。

○消費者金融に関する相談

- 相談のうち、消費者金融に関するものは、1,304件（対前年度比82.6%）でした。
- 相談内容では、多重債務の整理方法についての相談が最も多く、貸金業法等の改正に伴い、法律の内容確認のための相談も多くありました。

相談件数の推移



商品・役務別相談状況　（件数の多いもの上位3位）

商品に関する相談状況

1位　商品一般
「総合消費料金」「クレジット未回収金」などの名目で、利用した覚えのない架空請求のはがきや封書が届いたり、電話がかかったという相談など。

2位　教養娯楽品
学習教材（補習用教材、資格取得用教材など）の契約・解約に関する相談、新聞の販売方法に関する相談など。

3位　住居品
訪問販売によって契約した寝具類や消火器等に関する相談など。

役務（サービス）に関する相談状況

1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。また、電話料金が安くなると勧誘する電話関連サービスの相談など。

2位　金融・保険サービス
サラ金や銀行などで多重債務に陥った本人や家族からの債務整理の相談。また、各種保険の不払いや解約に関する相談、投資に関する相談など。

3位　教養・娯楽サービス
外国語会話教室の中途解約等の相談、海外宝くじやパチンコ攻略法に関する相談など。

相談内容別相談件数　（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

販売購入形態別相談件数　（件数の多いもの上位3位）

1位　通信販売
2位　店舗購入
3位　訪問販売

高齢者の被害

高齢者の自宅を訪れて、布団等を次々と売りつける「次々販売」についての相談や、「血液がサラサラになるなど効能を期待させる高額なブレスレットを契約させられた」という催眠商法（SF商法）についての相談、子どもの結婚相手紹介サービスで高額な契約・解約料を請求されたという相談、投資に関する中高年を狙った悪質な勧誘・契約の相談が寄せられました。

若者の被害

10代・20代の若者では、「携帯電話やパソコンの着信メールや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」という不当請求・架空請求の相談が最も多く、次に消費者金融関連の相談となっています。「過去のサービス会員契約の会費が未納になっていると、高額な請求が送りつけられる」という二次被害の相談も多く寄せられました。

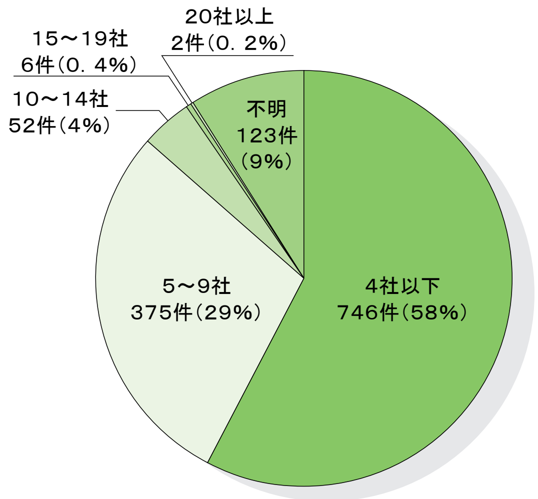
金融に関する相談について

債務者特性

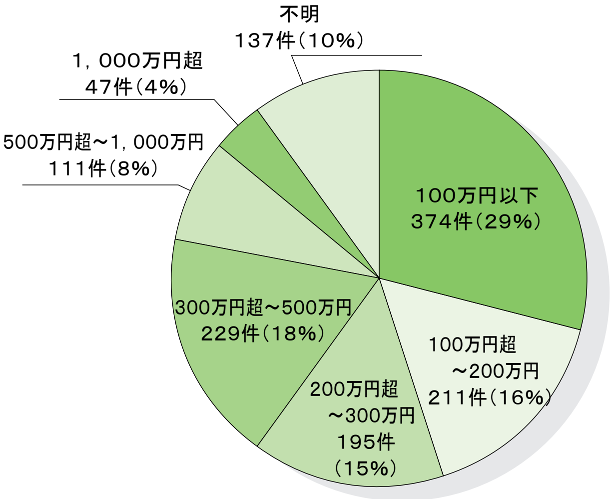
◇性別では、男性が68%、女性が32%で、昨年とほぼ同比率です。
◇年代別では、30～50歳代が全体の68%を占めています。続いて、60代以上が19%となっています。
◇職業別では、給与生活者が65%と最も多く、次いで無職者が20%、自営業者が8%となっています。

負債状況等

借入業者数



借入金額



◇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47%を占めています。続いて、保証金詐欺等の「苦情」相談が19%、「法的知識」に関する相談が18%、「取り立て」に関する相談が7%となっています。
◇借入金の使途別内訳では、「生活費」が50%、「遊興費」が21%、「事業資金」が9%となっています。また、「名義貸し」は、前年度比106%と増加しています。

Q 次のうち、クーリング・オフ（契約の無条件解約）ができないものはどれでしょう。
①インターネットで買ったブランドバッグ
②エステ店で契約した痩身エステ
③もうかると勧められて会員になり、購入した健康食品（マルチ商法）

<答え①>①は通信販売はクーリング・オフできませんが返品制度があります。②は8日間、③は20日間のクーリング・オフ期間があります。

IBM環境シンポジウム2008開催について

県と日本アイ・ビー・エム株式会社が共催で環境シンポジウムを開催します。

午前中の全体セッションでは、富山の特性を活かした環境の取組みについて、富山県知事、富山市長が講演するほか、富山県出身で元環境省事務次官の炭谷茂氏による「地球環境を守るために」と題した講演があります。

また、午後の個別セッションでは、4つのセッションに分かれて、富山のレジ袋無料配布取止めや大阪の校庭の芝生化など先進的な取組みについて、セミナーを実施します。

◆日　　時　　平成20年**6**月**9**日(月) 10:00～16:20

◆会　　場　　**富山国際会議場**（富山市大手町1番2号）

◆参 加 費　　**無　料**（但し、事前申込みが必要です。）

◆申込方法　　富山県環境政策課にお問合せください。
電話　076-444-3141

平成20年度「エコライフ・アクト大会」の開催について

日常生活の中でごみや二酸化炭素を極力排出しない取組み（エコライフスタイル）を促進するため、「エコライフ・アクト大会」を開催します。俳優で気象予報士の**石原良純**さんを迎え、温暖化と気象の変化やエコの実践など楽しい講演を行います。多くのご来場をお待ちしています。

◆日　　時　　平成20年**6**月**29**日(日) 13:30～16:00

◆会　　場　　タワー111　3階「スカイホール」（富山市牛島新町5-5）

◆主　　催　　環境とやま県民会議、富山県、財団法人とやま環境財団

◆内　　容　　＜式　　典＞　環境月間ポスター等表彰式、環境とやま県民会議・活動方針報告等
＜記念行事＞　①ノーレジ袋実践事例発表　②エコ・マジックショー（出演:アレマー玉井さん）
③記念講演（講師:俳優・気象予報士　石原良純さん）
＜展　　示＞　環境月間ポスター受賞作品、「こどもエコクラブ」壁新聞等

◆参 加 費　　**無　料**

◆問合せ先:富山県 環境政策課　電話 076-444-3141

消費生活に関するご相談は、市町村窓口、県消費生活センターへ

富山市消費生活センター ………TEL076-443-2047
（富山市新桜町7番38号富山市役所本庁舎内）
総合行政センター
大沢野TEL076-467-5810　婦　中TEL076-465-2115
大　山TEL076-483-1212　山　田TEL076-457-2113
八　尾TEL076-454-3114　細　入TEL076-485-9001
魚 津 市…………………………TEL0765-23-1003
滑 川 市…………………………TEL076-475-2111（内323）
黒 部 市…………………………TEL0765-54-2111（内316）
舟 橋 村…………………………TEL076-464-1121（内29）
上 市 町…………………………TEL076-472-1111（内141）
立 山 町…………………………TEL076-462-9963
入 善 町…………………………TEL0765-72-1100（内135）
朝 日 町…………………………TEL0765-83-1100（内235）
砺 波 市…………………………TEL0763-33-1111（内143）
庄川支所…………………………TEL0763-82-1902

◆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・　TEL076-432-9233
消費者金融・多重債務相談・　TEL076-433-3252
URL　http://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）

高岡市市民協働課…………………TEL0766-20-1522
（高岡市広小路7番50号）
福岡行政センター ………………TEL0766-64-5333
氷 見 市…………………………TEL0766-74-8010
小矢部市…………………………TEL0766-67-1760（内732）
南 砺 市…………………………TEL0763-23-2008
行政センター
福　野TEL0763-22-1101　平　TEL0763-66-2132
井　波TEL0763-82-1181　上　平TEL0763-67-3212
城　端TEL0763-62-1213　利　賀TEL0763-68-2112
福　光TEL0763-52-1571　井　口TEL0763-64-2212
射 水 市（大島庁舎）……………TEL0766-52-7966
地区行政センター
新　湊TEL0766-82-1964　大　門TEL0766-52-7397
小　杉TEL0766-57-1636　下　TEL0766-59-8095

◆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（本丸会館内）
消費生活相談、消費者金融・多重債務相談　TEL0766-25-2777

◆富山県消費者協会（富山県消費生活センター内）
※土曜日・日曜日に消費生活に関する相談を受けています。
TEL076-432-5690　午前9時～午後4時

R100 古紙配合率100%再生紙を使用しています