

# 消費生活センター特集号 平成19年度 消費生活相談の概要とまる

平成19年度に消費生活センターに寄せられた消費生活相談の概要がまとまりました。

相談の総件数は4936件で、前年度よりやや減少しましたが、若年層からの相談は増加してきています。

問合せは西宮市消費生活センター(0798-69-3159)へ。

## 相談件数の推移

相談件数は、架空請求はがきの被害が爆発的に増大した平成16年度をピークに、3年連続の減少となりました。これは被害に関する情報がある程度行き渡ったためと思われます。

4936件の内訳は、苦情が4370件(前年度4681件)、問合せが566件(前年度515件)で、問合せの件数は年々増加傾向にあります。

## 相談者の状況

相談者の年齢構成は、これまでどおり30歳代が一番多く1060件です。続いて40歳代、20歳代、50歳代、70歳以上の順になっています。

特に40歳代については、前年度の612件から736件へと大幅に相談件数が増えています。

## 消費生活センター

〒663-8035 北口町1-1  
アクタ西宮西館5階  
☎0798-69-3159  
0798-64-0999(相談専用)  
FAX 0798-69-3162  
✉vo\_syohisei@nishi.or.jp



## 学習室・実習室利用の案内

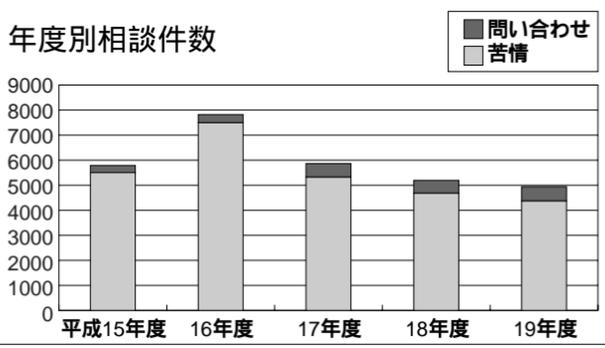
消費生活センターでは、学習室・実習室の利用申込を受け付けています。

利用時間は半日単位で、使用料が必要です(下表参照。ただし、営利を目的とする利用はできません)。

申込は開館時間内(祝日、年末年始を除く月曜から土曜の午前8時45分から午後5時半まで)に同センターの窓口で。利用日の属する月の初日の5カ月前から受け付けます。先着順。

区分	定員	午前9時～正午	午後1時～5時
第1学習室	24人	1,700円	2,300円
第2学習室	18人	1,000円	1,400円
実習室	18人	1,100円	1,500円

※第1学習室と実習室は可動間仕切りを取り払い、1つの部屋として使用可



## 年代別相談件数上位10位

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	携帯電話・インターネットの有料番組の不当請求	携帯電話・インターネットの有料番組の不当請求	携帯電話・インターネットの有料番組の不当請求	携帯電話・インターネットの有料番組の不当請求	商品一般	携帯電話・インターネットの有料番組の不当請求	携帯電話・インターネットの有料番組の不当請求
2	電話関連サービス	エステ等理美容	融資サービス	商品一般	携帯電話・インターネットの有料番組の不当請求	商品一般	相談・その他
3	教室・講座	教室・講座	商品一般	融資サービス	融資サービス	融資サービス	浄水器・台所用品
4	商品一般	融資サービス	エステ等理美容	教室・講座	相談・その他	相談・その他	書籍・印刷物・新聞
5	エステ等理美容	商品一般	教室・講座	学習教材	他の役務	書籍・印刷物・新聞	屋根・外壁補強工事等
6	文具・事務用品	賃貸アパート・マンション	賃貸アパート・マンション	賃貸アパート・マンション	賃貸アパート・マンション	他の役務	他の役務
7	ステレオ・ビデオ	文具・事務用品	相談・その他	電話関連サービス	教室・講座	健康食品	健康食品
8	健康食品	相談・その他	文具・事務用品	他の役務	文具・事務用品	浄水器・台所用品	融資サービス
9	他の役務	ステレオ・ビデオ	他の役務	相談・その他	生命保険	教室・講座	商品一般
10	浄水器・台所用品	アクセサリ	書籍・印刷物・新聞	学習塾・家庭教師	書籍・印刷物・新聞	預貯金・証券等	預貯金・証券等

## トラブルにあわないために

消費生活が便利になればなるほど、悪質商法の手口も多様化してきます。公的機関を装った還付金詐欺、インターネットを悪用した不当請求など、世の中の動きに敏感に反応し、相手の年代や状況に応じて、次々に新しい手口を繰り出してきます。消費者被害は、決して他人事ではありません。商品を購入し

たり、各種サービスを利用したりといった消費生活を送る以上、だれでも被害に遭う危険があるといえるでしょう。強引な勧誘をされたり、必ずもうかるなど甘い言葉が言われたりしても、すぐに判断せず、慎重に考えましょう。不必要なものだと思ったらきっぱり断る勇気を持ちましょう。困ったときには、一人で悩まず、消費生活センターにご相談ください。

## 事例紹介 「点検商法」にご注意!

### 不安をあおり売りつける高価な浄水器

#### 【相談事例1】

夜の8時ごろ業者が来訪し、「水質検査にきました」というので、応じなければならぬかと思い、家の中へ入れた。水道の水を検査され、塩素濃度が高いので体に悪いと言われ、高価な浄水器を購入するように勧誘された。近所の人みんな購入したと聞かされ、契約してしま

ったが、解約したい。(20歳代・女性)

#### 【対応】

訪問販売で購入した浄水器は8日以内ならクーリング・オフ(無条件で契約解除ができる制度)をすることが出来ます(8日を過ぎていてもできる場合がありますので、ご相談ください)。書面でクーリング・オフ通知をするよう助言しました。

#### 【相談事例2】

以前に訪問販売で購入した浄水器の業者が廃業したと、別の業者がメンテナンスに来訪。頻りに電話してきて、来訪したりしては、新しい商品を購入するようしつこく勧誘され、不安である。(70歳代・女性)

#### 【対応】

無料の点検にきたという家の上がりこんではその点検結果を告げ「このままでは大変なことになる」と消費者の不安をあおり、商品を売りつけるのが「点検商法の手口」です。なかには公的機関から来たように装ったり、点検を受けるのが義務であるかのように思わせるりする業者もいますので、ご注意ください。誰もが被害に遭う恐れがありますが、特にねらわれやすいのが一人暮らしの高齢者や学生のようなです。突然の無料点検の後には勧誘があるものと思ひ、必要がなければ、業者を家の中へ入れないようにしま

## 突然ある日 長年使用の家電製品にご用心! 発煙発火の恐れがあります

扇風機、洗濯機など長年ご使用の家電製品は、熱、湿気、ホコリなどの影響で、内部部品が劣化し、発煙発火の恐れがあります。使用中に次のような症状がみられたら、すぐにスイッチを切り、コンセントからプラグを抜いて、販売店またはメーカーにご相談ください。販売店がわからない場合は、家電製品PLセンター(0120・551110)までご相談ください。

#### 【扇風機換気扇】

- ・スイッチを入れてもファンが回らない
- ・異常に回転が遅い、不規則に回転するとき異常な音や振動がする
- ・モーター部分が異常に熱が回らない

#### 【洗濯機】

- ・脱水中にふたを開けても15秒以内に止まらないことがある
- ・給水ホース、蛇口の継ぎ手から水漏れや、洗濯機の床面に水漏れのごん跡がある
- ・焦げくさいにおいがする
- ・スイッチを入れても動かない

#### 【エアコン】

- ・異常な音や振動がする
- ・電源コードやプラグが異常に熱い
- ・プラグが変色している
- ・焦げくさいにおいがする
- ・ブレーカーが頻りに落ちる
- ・架台やつり下げ等の取付部品が腐食していたり、取付がゆるんでいる

#### 【ブラウン管テレビ】

- ・室内機から水漏れがする
- ・スイッチを入れても映像や音が出ない。逆にスイッチを切っても、映像や音が消えない
- ・上下、または左右の画像が欠けている
- ・映像が連続してチラついた
- ・揺れたりする
- ・変なにおいがしたり、煙が出たりする
- ・異常な音がする
- ・内部に水や異物が入った
- ・電源コードの傷や破れ

しょう。相手の言うことをうのみにするのもやめましょう。また、点検商法には、相談事例2のような二次被害も多く見られます。以前に購入した業者から業務を引き継いだとか、以前の業者は欠陥品を売っている

ので取り替えてあげるなどという勧誘してきます。これは、顧客を縛りなどの個人情報流出しているためと思われる。これらの被害に遭われた場合は、できるだけ早く消費生活センターまでご相談ください。

◆8月の法律相談 申込は消費生活センター(0798-64-0999)へ▽消費者法律相談:8月20日午後1時半から。事前に市の相談員が対応。1組30分程度。4組まで▽多重債務相談:火曜の午後1時〜4時。1組30分〜1時間。