

**消費者からの声が 法や社会を変えていきます！！**



1. この1年以内で、以下の関連サービスを利用してキャンセルなどでのトラブルがありましたか。(〇を付けてください・複数回答可)

- (1)有料老人ホーム (2)結婚式場 (3)学習教室 (4)引越し・宅配  
(5)賃貸住宅 (6)中古車販売 (7)トラブルなし

2. 1.で〇をしたものについて、お答えください。

(複数に〇の方はそれぞれのサービスの番号を〔 〕内にお書きください)

トラブルはどのようなことに関してでしたか。

- (1)契約の内容が違っていた (2)キャンセル料 (3)その他( )  
〔 〕 ( ) ( )

3. トラブルの内容を詳しくお書きください。

・事業者名 \_\_\_\_\_ (業種 \_\_\_\_\_)

・時期 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月頃

・内容 { \_\_\_\_\_ }

4. 上記の事業者を利用するときに、契約書や規約(約款)の書面はありましたか。

- (1)あった (2)なかった

5. 4.で「あった」とお答の方におたずねします。

契約書や規約(約款)の内容の説明はありましたか。

- (1)詳しく説明された (2)簡単な説明(部分的)だけだった (3)なかった (4)その他

6. 契約書や規約(約款)はわかりやすい内容でしたか。

(1)わかりやすかった

(2)わかりにくかった → どんどころがわかりにくかったですか

( \_\_\_\_\_ )

7. トラブルは、どのように解決しましたか。

(1)事業者との話し合い (2)消費生活センター等の行政の窓口にご相談して

(3)その他( \_\_\_\_\_ )

(4)まだ解決していない

8. あなたの性別は (1) 男 (2) 女

年代は 10代、20代、30代、40代、50代、60代、70代以上

★ 上記以外で、消費者被害にあったことがあれば、裏面にお書きください。

また、詳しい情報提供にご協力いただける場合、裏面に情報、お名前、ご連絡先をお書き下さい。(個人情報をご本人への連絡以外には使用いたしません)

\*以下のサービスでのトラブルも発生しています。  
トラブルにあったことのある方は、内容をお書きください。

- ・家電販売関連 ・携帯関連 ・インターネット関連 ・プリペイドカード
- ・家電(不用品)回収 ・地上デジタル関連

\*キャンセルトラブル以外で消費者被害にあったことはありませんか。  
(ご自由にお書きください)

ご協力ありがとうございました！

★ 回答について詳しい情報提供にご協力いただける場合、ご記入ください。  
(個人情報をご本人への連絡以外には使用いたしません)

氏名 \_\_\_\_\_

電話番号 \_\_\_\_\_

### 消費者被害情報の提供にご協力ください！！

NPO法人埼玉消費者被害をなくす会は、適格消費者団体として不当契約・不当解約・不当勧誘などの消費者トラブルや被害情報を収集しています。(相談・回答・救済を行う団体ではありません)

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町 7-11-5 埼玉県生協連内

TEL : 048 (844) 8971 FAX : 048 (844) 8973