

なくす会ニュースレター

〒330-0064
さいたま市浦和区岸町 7-11-5 県生協連内
Tel048-844-8971 Fax048-844-8973
<http://saitama-higainakusukai.or.jp/>

《消費者被害 めやすばこ》

キャンセルトラブルのアンケートにご協力ください！

消費者からの声が 法や社会を変えていきます！！

なくす会では、消費者被害の情報収集活動として、《消費者被害アンケート・めやすばこ》を配布・回収し、専門家による調査や分析を行った上で事業者へ改善要望等行い、被害の未然防止、拡大防止の活動につなげています。

今年度は「キャンセル」によるトラブル情報を集めます。



◇ 目的 ◇

- (1) アンケート・調査活動をすすめることで消費者・消費者団体、地域へ被害防止の活動を広げる。
- (2) 埼玉県内の被害状況を把握し、被害の多い事業者や業種へは調査・申し入れ活動等を迅速におこない被害の未然防止につとめる。

くらしの中でみなさんは様々なサービス（契約）を利用していると思います。サービスを利用する中で、キャンセルが発生した時、サービス提供者と契約した時の条件（契約内容）などが明暗を分けます。

キャンセルするつもりで契約する人はいません。

小さい字の約款や難しい言い回しの契約書をよく読まないで契約し、トラブルになってしまった等の経験はありませんか？そもそも契約書の内容がおかしい場合もあります。

賃貸住宅や有料老人ホーム、中古車販売などのトラブルは増えているようです。

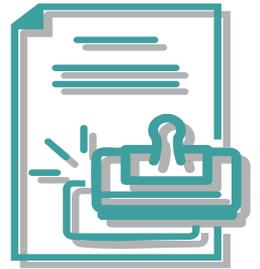
ご自分や、周りの方でトラブルにあったという方はぜひお答えください。

**同封のアンケート用紙を事務局に
郵送またはファクスでお寄せください。
なくす会のホームページからも、ダウンロードできます。
<http://saitama-higainakusukai.or.jp/>**



＜昨年アンケートの様子＞

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。(○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○をしたものについて、お答えください。

(複数に○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

埼玉県 市町村における 消費生活関連事業調査 速報！

1999年から毎年実施している消費生活関連事業調査は、今回で12年目になります。

埼玉県内64市町村の消費者行政の現状と課題を確認するため、消費者行政担当へアンケート調査を実施。10月14日の「埼玉県消費者大会」で資料として報告をし、市町村別の詳細データが掲載されている冊子の販売も行っています。

＜2010年度の消費生活関連事業調査から見えてきたこと＞

消費者行政担当の職員の数は過去10年間で最も少ない体制に！

専任職員配置の自治体が、昨年2自治体減り、今年もさらに2自治体減っています。専任職員の数は今年度38人。昨年より3人減っており、5年前に比べると20人も減っています。地方消費者行政を実際に担う専任の職員の増員と専門性の向上は重要な課題です。

消費者行政関連予算は全体的にアップ！ しかし活性化基金の活用を除く自主財源は微減・・・

消費者行政関連予算は活性化基金の活用もあり、昨年と比べ全体で126.9%となっています。自治体数で見ると、64自治体中52自治体が予算を増やしています。しかし、活性化基金を除いた自主財源という視点では前年を下回る結果となりました。

市町村が消費者行政を充実強化していくために、活性化基金を呼び水として、自主財源においても十分な予算措置がなされることを期待します。

多くの市町村に消費生活センターの設置を！

週4日以上相談日開設は35自治体。昨年より11自治体増えましたが、週5日以上は18自治体（全自治体の28%）です。

相談件数はわずかに減少傾向にありますが、相談内容では「あっせん※」が前年比で1.5%増えています。複雑・多様化する相談が増え、相談者が自主交渉で解決することが難しくなっていると言え、相談体制の充実がさらに必要とされています。

※相談・苦情の処理にあたっては、自主交渉でトラブルが解決されるよう、消費者にアドバイスすることが多いが、相談者と事業者との交渉力・情報力の差から判断し、必要な場合に消費者と事業者間の「あっせん」を行う

*「消費者行政ランキング」は次回ニュースレターでお知らせします。

第46回埼玉県消費者大会

2010年10月14日(木) 埼玉会館にて開催!

全体会(大ホール)10:30~12:30

- ・オープニング / 基調報告
- ・記念講演「いまを、いきいきと生きる」
～ひとりからはじまる、社会との向き合い方～
講師：澤地久枝氏(ノンフィクション作家)

保育あります
(有料・要申込)



分科会(小ホール/会議室)13:30~15:45

- ①食 ②医療/社会保障 ③消費者問題 ④環境 ⑤教育/子育て
- *消費者問題の分科会テーマ 「行動する消費者をめざして」
助言者：拝師 徳彦氏(弁護士)

全国消費者行政ウォッチねっこの事務局長

後半には、なくす会やさいたま市消費者団体連絡会の活動報告があります!

ぜひご参加ください。

※全体会・分科会③受付で「埼玉県・市町村における消費生活関連事業調査」の冊子販売!

【お申込・お問合せ：消費者大会事務局 TEL 048-844-8971】

明日の「権利の守り手」を育てるために!

司法修習生の給費制の存続を求める請願行動に
ご協力ありがとうございました

法律家(裁判官・検察官・弁護士)の卵である司法修習生へはこれまで給与が支払われてきましたが、貸与制に切り替わる改正裁判所法の施行期日が今年11月に迫っていました。試験・就職等のリスクや経済的負担が大きく法律家を目指す人が減っている中、給費制廃止は迫いうちになります。司法修習生の修習費用の給費制を存続させるため、裁判法の改正を求める署名にご協力いただき、なくす会、埼玉県生協連等の呼びかけにより8団体398筆を集約しました。9月末の国会に提出する予定です。

9/15の埼玉弁護士会主催の司法修習生の給費制の存続をもとめた「100人パレード」では、埼玉県庁から浦和駅付近まで約140人が参加しました。

【なくす会の学習会案内】

11月16日(火) 10:00～11:50

埼玉会館 7A 学習会&ワークショップ 開催

「知って納得！契約書のチェック方法

～トラブルは事前の確認で防げます～

講師：島田真子さん（埼玉県消費生活コンサルタントの会）

契約の種類やトラブルの事例などについて学び、後半は、実際に契約書や約款を手にして、見逃してはいけない項目や契約の時のチェック事項を確認！

トラブルになる前に自分でチェックし、回避できるようなワークショップを行います。

【現在取り組んでいる事案】

着物レンタルのキャンセル条項の検討を続けています。

消費者から情報提供があったレンタルを行っている事業者数社のキャンセル条項等について、引き続き検討を進めています。一部事業者とは、検討委員を交え意見交換会も行いました。

中古車販売の契約トラブルを検討しています

消費者から情報提供があり、注文書及び契約書の内容等を検討しています。



2010/8/28 第9回 適格消費者団体連絡協議会 開催

消費者支援ネット北海道が幹事団体となり、北海道にて適格消費者団体9団体、適格消費者団体を目指す団体4団体、消費者庁、北海道庁他からも出席し計49人の参加で開催しました。各団体からの活動報告や差止請求訴訟の報告など行い、多くの質疑や意見交換が行われました。

2010/7/15 第1回 埼玉県・適格消費者団体連絡協議会 開催

埼玉県消費生活課5名、埼玉県消費生活支援センター2名、なくす会6名の参加で行いました。訴訟の報告やこの間の消費者被害等の情報交換を行い、今後の進め方等確認を行いました。

| | | | |
|--------|-------|---------------|---------------|
| この間の会議 | 理事会 | 第1回 2010/6/29 | 第2回 2010/9/29 |
| | 検討委員会 | 第1回 2010/7/26 | 第2回 2010/9/29 |
| | 活動委員会 | 第2回 2010/9/14 | |

*商品事故・契約トラブルにあった時は最寄りの消費生活支援センターや市町村の消費者相談窓口へ相談しましょう。**埼玉県消費生活支援センター（埼玉県生活科学センター内） TEL048(261)0999**

*「消費者ホットライン」では身近な消費生活相談窓口をご案内。（郵便番号入力が便利）

全国共通の電話番号 0570-064-370（ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを）

土日祝日など、市区町村や都道府県の消費生活センター等が開所していない場合には、国民生活センターで相談を受け付けるなど、毎日（年末年始を除く）利用が可能です。