

# 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/>

なくす会消費力アップ学習会を開催しました！

ご報告

## 私は騙されない！…その自信が落とし穴！？

～悪質訪問販売・電話勧誘の現状を知り、対処法を学びましょう！～

2011年8月30日（火） 浦和コミュニティセンターにて 30名参加  
講師：山下 則子さん(消費生活専門相談員・埼玉県消費生活コンサルタントの会)

**自分は大丈夫と思っても悪質業者は騙しのフコ。トラブル回避の知識を身に付けましょう！**

- 契約は口頭でも成立。契約書は契約内容を確認するために作成する書類。
- 「安い」「無料」「キャンペーン」「選ばれた」などは家に上がり込むための口実なので注意！
- 事実と異なることを告げて商品やサービスを売りつけることがある。

**実例**① 貴金属買取業者が自宅を訪問。売るつもりはなかったが話に乗せられ売ってしまった。

後日、取り消したいと業者に連絡したが、取り戻すことはできなかった。

- ② 「年7%の高配当、元本保証、あなたにこそお勧め」と投資を勧誘され乗ってしまった。  
1回目の利息は振り込まれたが、以降連絡が取れない。

**対処法**① 信頼できる業者を選んで売却し、必ず明細書を受け取る。

② 理解できない投資には手を出さない。

契約する前に家族や消費生活相談窓口にご相談する。

- いらぬものは、はっきり断る。  
曖昧な対応は悪質業者に付け込まれるもと。
- 迷った場合は断る。“とりあえず契約”は絶対にしないこと。
- タダより高いものはない。世の中に“うまい話はない”と肝に銘じること。
- 契約書をよく読まないで署名捺印することは絶対にしないこと。

**万が一悪質商法にひっかかってしまった時はクーリング・オフしましょう！**

クーリング・オフは書面で通知すること。封書だと『中身がなかった』と言い逃れる場合も。

- ハガキを用い、簡易書留か特定記録郵便で送付すること。
- クーリング・オフができない場合も諦めず消費生活相談窓口にご相談を！



※訪問販売などでの高齢者被害が増加しています。なくす会では、「訪問販売・電話勧誘トラブル」のアンケートを実施します。詳しい内容は3ページをご覧ください。

# 埼玉県 市町村における 消費生活関連事業調査報告 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13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13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います。

＜2011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！

専任職員配置の自治体は、昨年2自治体減り、今年もさらに1自治体減って11自治体となっています。専任職員の数は今年度34人。昨年より4人減っており、過去10年間でもっとも多かった6年前に比べると24人も減少しています。地方消費者行政の充実強化のために、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約半数の自治体でアップ！

### しかし活性化基金の活用を除く自主財源の割合は減少！！

消費者行政関連予算は64自治体中31自治体で引き続き増えています。しかし、活性化基金を除いた自主財源の比率は全自治体平均で70%、46自治体で比率が低下しています。一般会計予算が55自治体で増えている一方で、一般会計に占める消費者行政関連予算の割合は34自治体で減少しています。活性化基金を相談員の報酬や啓発冊子の購入に充てる自治体が多くみられるなか、市町村が自らの判断で自主財源の重点配分を図っていく必要があります。

## 消費生活相談機能の充実、地域の連携ネットワーク構築が課題！

週4日以上相談日開設でP I O-N E Tを配置している消費生活センターは50自治体で（昨年38自治体）、週5日以上開設も全体の48%にあたる31自治体となりました。

相談件数は減少傾向にありますが、高齢者の被害は増加しており、消費者行政部門と高齢者福祉部門との連携、ネットワークの構築が急がれます。

\*消費生活関連事業調査結果をもとに作成する「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。

# 訪問販売・電話勧誘トラブルの アンケートにご協力ください！

**消費者からの声は 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を行い、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「訪問販売・電話勧誘」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。

訪問販売や電話での勧誘は誰でも一度は経験したことがあると思います。

- 満足のいく買物、契約ができれば問題ありませんが、意に反して契約してしまった。
- 行政等の相談窓口相談するほどの被害ではないけれど、いやな思いや怖い思いをしたことがある。取り消したかったが、仕方なく諦めた。
- …という人は、案外多いのではないのでしょうか。

最近、訪問販売・電話勧誘などの手口が巧妙化し、特に高齢者の被害が増えています。

なくす会では相談窓口へ寄せられず、表面化しないトラブル・被害の実態を調査したいと思っています。「被害には遭っていないけど、こんな勧誘を受けた！」など、ぜひ多くの方のアンケートへのご協力をお願いします。



＜昨年アンケートの様子＞

**\* 同封のアンケート用紙を事務局宛てに  
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/>

【回収締め切り】 12月10日

## なくす会 この間の活動

### 【現在取り組んでいる事案】

- \* 着物レンタル事業者へ消費者契約法第 41 条にもとづく書面による事前の請求を送付後、事業者から利用規約変更についての回答がありました。変更後の規約の検討をすすめます。
- \* ふじみ野市の不動産事業者から、賃貸住宅の契約に関わる書類についての申入れに対しての回答書が届きました。条項の見直しを検討するものについては期日の確認、見直す予定のないもの等については再度申入れを行うことで検討をすすめています。
- \* 軽未使用車販売の際の契約書を改善するとの回答がありましたが、改善した契約書が送付されてきておらず、引き続き事業者と交渉中です。
- \* 探偵社が約款を改善した後も被害相談があり、約款の内容について再問合せを行います。

### 【活動委員会での調査活動等】

- \* 特約条件が薄く読み取れない携帯電話事業者の広告に、表示改善の要望書を送付しました。

### 【ネットワーク活動】

#### 2011/1/15 2011年度 第1回 埼玉県・適格消費者団体連絡協議会 開催

県より 6 名（埼玉県消費生活課 5 名、埼玉県消費生活支援センター 1 名）、なくす会 6 名が出席しました。この間のなくす会の活動を報告し、意見交換等を行いました。

#### 2011/9/17 第11回 適格消費者団体連絡協議会 開催

消費者庁が主催し、愛知で開催しました。適格消費者団体と適格消費者団体を目指す団体が出席し、各団体から課題や報告など行い、多くの質疑や意見交換が行われました。

### 【この間の会議】第1回活動委員会 2011年9月13日

## 集団的消費者被害救済制度に関する報告が取りまとめられました。

集団的消費者被害救済制度専門調査会で昨年 10 月から検討が進められてきた集合訴訟制度のまとめが行われました。専門調査会報告書は下記のホームページからご覧ください。

<http://www.cao.go.jp/consumer/history/O1/kabusoshiki/shudan/index.html>

### 地方消費行政の充実強化のため国の役割を問うシンポジウムのご案内

～地方消費者行政活性化基金・交付金の在り方を考える～ 《日本弁護士連合会主催》

活性化基金以降の地方消費者行政のあり方を問うシンポジウムです。活性化基金と光交付金の検証と、日弁連が行った今後のあり方に関する地方自治体アンケートの集計結果を発表します。

日時：2011年10月19日（水） 18時00分～20：30時 参加費無料・事前申込不要

会場：弁護士会館2階クレオBC 詳細は「日弁連」ホームページイベント案内をご覧ください。

※埼玉弁護士会館3階でテレビ中継もします。

☆お知らせ なくす会の適格消費者団体認定当初より事務局長を務めました、中根が任期終了により退任しました。後任に針生が就きました。

\* 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） TEL 048(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。