

そのことば ダイジヨウウェブ

●問い合わせ先 役場町民課
消費生活相談窓口

消費生活相談窓口とは：

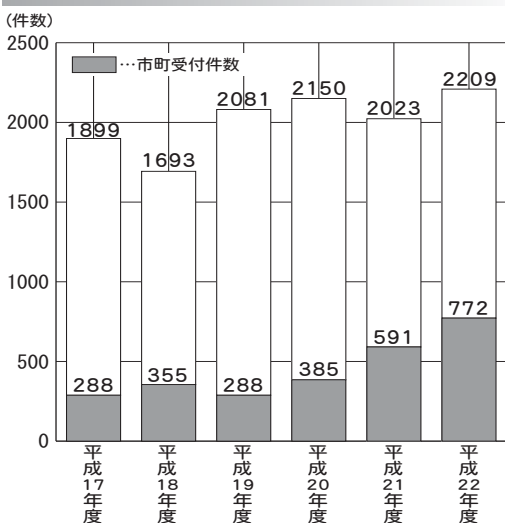
商品やサービスに関する苦情やさまざまな業者とのトラブルなどを、消費者の視点に立ち、解決に向けて相談に応じる窓口を「消費生活相談窓口」といいます。

「必ずもうかる」、「これが最後のチャンスです」など、言葉巧みに商品などを勧められたことはありませんか。出会い系サイトやオークションサイトなどを閲覧していて、高額な請求を受けたことはありませんか。このような悪質商法は次々と新しい手口になり、多くの人が被害に遭っています。

また、自宅を訪問し、必要のない商品や契約させるなど、特に高齢者を狙った不当な勧誘も後を絶ちません。年々、多様化・複雑化し、ますます巧妙になっている悪質商法、そして多重債務の問題などから私たち自身を守るにはどうすればいいのでしょうか。

今回は、但馬地域での消費生活相談の実態などをお知らせしながら、どうすれば安心して安全な生活を送ることができるのか一緒に考えてみましょう。

（図1）但馬管内の年度別受付件数



※数値は但馬3市2町の消費生活相談窓口（香美町では役場町民課）、県但馬消費生活センター、たじま消費者ホットライン（平成22年度開設）で受け付けた相談および問い合わせを合計したもの
※相談とは消費者被害が発生しているか、発生するおそれのあるものをいい、問い合わせとは個人間のトラブルや生活相談に関するものをいう

但馬地域では但馬3市2町が県と連携し、平成22年4月に「たじま消費者ホットライン」を豊岡市内に開設、現在8人の相談員（県2人、市町6人）が共同で消費生活相談や被害を未然に防ぐための啓発活動を行っています。

また、以前から役場でも町民の皆さんからの相談を受けていましたが、多重債務をはじめとするさまざまな消費生活問題に対して重点的に取り組むことができるよう、平成22年度から役場町民課内に消費生活相談窓口を設置し、専門の相談員を配置して相談にあたっています。

この窓口では町民の皆さんからの消費生活相談を受けるだけでなく、出前講座などで地域に出向き、最近増えてきている悪質商法やその実態などの紹介を通して、消費生活問題の啓発を行っています。

但馬内であった相談事例

（平成22年度）

ワンクリック詐欺

Q インターネットで音楽をダウンロードしている画面横にアダルト広告が。興味本位で閲覧し、年齢を入力したら「3日以内に利用料金を入金してください」と表示された後「あと〇日〇時間〇秒」とカウントダウンの画面が。パソコンをシャットダウンしても表示が消えない。

A 典型的なワンクリック詐欺で、支払う義務はありません。貼り付いた画面はシステムの復元や初期設定に戻すことで改善します。方法が分からない人は、パソコンメーカーや購入先に問い合わせてみましょう。

健康食品

Q 知人から「体にいいから」と栄養ドリンク剤を勧められ、購入手続きを行った。しかし、後でパンフレットを見ると「清涼飲料水」とあり、ドリンク剤ではないことが判明。

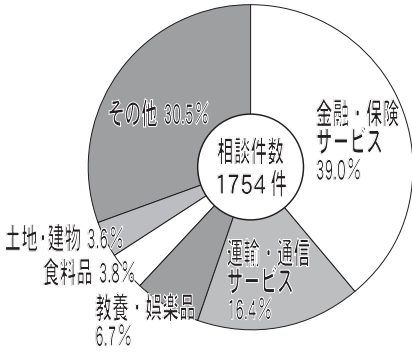
A クーリングオフ期間内であれば、解除通知の旨をハガキに書いて簡易書留で送りましょう。また、併せて販売会社にも電話でその旨を伝えましょう。

多様化・複雑化する

消費生活相談

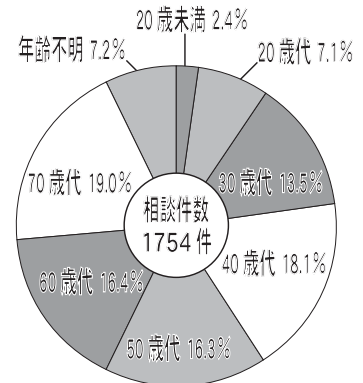
昨年度、但馬内の消費生活相談窓口（県、市町、ホットライン）で受け付けた相談や問い合わせの件数は、前年度比9・2%増の2209件に上り、年々増加傾向にあります（図1）。このうち消費者被害に関する相談は1754件、全体の約8割を占めています。

（図2）商品別相談割合（平成22年度）



のが「金融・保険サービス」で、39・0%、約4割を占めています。これは金融機関からの借り入れや住宅ローン、自動車ローンなどの相談です。次いで多いものが「運輸・通信サービス」の16・4%で、これは携帯電話やパソコンなどで有料情報サイトを閲覧した際の利用料金の相談などです。そのほか、書籍・印刷物、資格取得用教材などの「教養・娯楽品」、健康食品などの「食料品」、給湯システムや新築分譲マンションの

（図3）年代別相談割合（平成22年度）



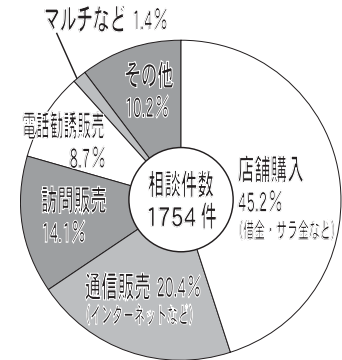
オーナー契約などの「土地・建物」と続きます。

これらを別の側面から見ると、多重債務に関する相談は611件、全体の3割を超えています。しかし、こうした件数も窓口寄せられたものを集計しただけですので、実際、消費者被害に遭い、泣き寝入りしている人はさらに多いものと推測できます。

また、年代別に見ると（図3）、家計を支える世代である30～50歳代の割合が全体の約5割を占めています。その多くが経済の悪化に伴う生活苦などに起因する借金やサラ金、住宅ローンの返済などでのトラブルで、後を絶たない状況です。

年代別に最も相談割合が高い70歳代では、年金や老後のための蓄えを狙った被害が多く、高額商品の強引な訪問販売や、未公開株を購入させて高値で買い取るように見せかけて契約を迫るなどのケースが発生しています。

（図4）形態別相談割合（平成22年度）



悪質業者などがどのようにして消費者に近づいているかを見ると（図4）、消費者が業者のもとに出向き、商品の購入や金銭の貸借契約を行う「店舗購入」の割合が全体の45・2%と最も高く、次いでインターネットなどでの商品購入やワンクリック詐欺などの「通信販売」、業者が消費者のもとを訪れ高額商品やサービスを契約させる「訪問販売」と続きます。

最近ではパソコンに加え、スマートフォンなどの高性能携帯電話の普及でインターネットを手軽に楽しむことができるようになったことで、アダルトサイトなどの有料情報サイトでのトラブルが特に目立ってきています。



▲出前講座で消費生活相談員の説明を聞く皆さん（6月30日、香住区間室）

布団の訪問販売

Q 自宅に布団クリーニングの勧誘販売員が、「布団を見せてほしい」と言うので見せたら「カビがついている。このままではあなたは病気になる」「今ならクリーニング代を安くする」などと長時間説明を受けた。結局、布団をクリーニングに出し、代金の一部を支払った。後で契約書を見ると驚くほど高額だった。

A クーリングオフ期間内であれば、解除通知の旨をハガキに書いて簡易書留で送ります。また、すでに支払った代金についても返金を求めましょう。

Q マンション購入の電話勧誘と職場の電話にマンション購入の勧誘が、「いらぬ」と電話を切っても、すぐに電話があり「なぜ切った。お前の家で待ってやる」とおどして来る。

A マンション購入の迷惑勧誘は法律で禁止されています。勧誘してくる会社、部署、担当者の氏名を聞き取り、消費生活相談窓口へ情報をお寄せください。



問題解決には…

消費生活相談窓口では「おかしいと思つたらまず相談を」と呼びかけていますが、借金や多重債務の問題は相談しにくいものです。また、アダルトサイトでのトラブルなども恥ずかしさが先に立って、誰にも相談できずに一人で悩んでいることが多いようです。

私たち「一緒に

聞きましょう



多様化する消費生活相談に私たち相談員は日々追われていますが、昨年度からは県と各市町の相談員がタッグを組んで「たじま消費者ホットライン」を立ち上げ、相談員同士の情報交換や業者との交渉力に磨きをかけています。

そのような中、昨年度の但馬地域での消費者被害の救済額は3億4000万円あまりにもなります。消費者被害は社会



県但馬消費生活センター
義本みどり相談員（写真右）
役場消費生活相談窓口
磯田幸代相談員（写真左）

しかし、一人で悩んでも問題は解決せず、業者の言いなりになってしまふ恐れがあります。高額商品の契約トラブルなどでは、いったん代金を支払ってしまふと取り戻すことが困難になります。さらに、商品やサービスの多様化や複雑化、また、業者の手口も巧妙になり、消費者自身が被害に遭っていることに気づかない場合もあります。

的な問題として理解されるようになりまして、まだまだ一人で悩んでいる人が多いと感じています。

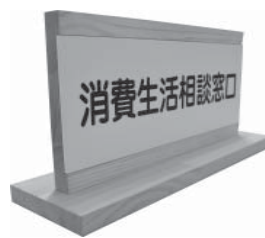
消費者被害は病気のようなものです。病気がなつたら病院に行くのが当然のように、役場は診療所、たじま消費者ホットラインは病院だと思つて、まずは相談してください。ただし、被害に遭つた当事者が「解決したい」と強い意志を持つことが大切です。その気持ちがないと、治るものも治りません。

そして、この病気がほかの人に感染しないように、ささいなことでもいいので消費生活相談窓口へ情報を提供してください。不審なはがきやメールが届いた、見かけない業者が地域を出入りしているなど、そのような情報を集約して注意喚起すれば、不幸な被害に遭つた人を一人でも少なくすることができます。消費者被害をなくし、元気なまちにするために皆さんのご協力をぜひお願いします。

消費者自身が、商品やサービスを見抜く力を日ごろから養うこと、そして悪質業者に対するアンテナを張っておくことも大切ですが、少しでも不安に思つた時は、気軽に消費生活相談窓口にご相談しましょう。各窓口では秘密は厳守され、相談も無料で応じています。時間がたつほど、消費生活問題は絡み合った系のように解決が難しくなります。

消費生活問題で

「困ったこと」、「気がかりなこと」をお持ちの人は、気軽に、そして早めに相談するように心掛けましょう。



「しまった、困った、その時は…」
お気軽にお電話ください!!



<消費生活相談窓口>

- 役場消費生活相談窓口
(役場町民課内)

TEL 0796・36・1941 (直通)

- たじま消費者ホットライン

TEL 0796・23・1999

※相談無料で秘密は厳守!!

▲たじま消費者ホットラインのマスコット「ホットちゃん」は「ホット、な気持ちで相談者を支援し、相談者を「ほっと、させるように奮闘する消費生活相談員のイメージを表しています。

あま

い

には

ある

がある