

平成 1 9 年度

消費生活相談のまとめ

八戸市 市民生活部
生活相談課 消費生活センター

は　じ　め　に

消費者を取り巻く状況は、商品流通、サービスの広域化・国際化、インターネット、携帯電話の普及、ライフスタイルの多様化などにより、年々変化しています。

平成16年6月に施行された消費者基本法（改正前は消費者保護基本法）において、旧法では消費者の保護を打ち出していたものが修正され、「消費者の自立を支援する」ことが新たな基本理念として位置付けられ、国、地方公共団体、事業者はその消費者政策を推進する責務を有するとしています。

しかしながら、悪質商法等の被害や働きかけは依然として後を絶たず、更に悪質化、巧妙化、広域化する傾向にあり、その防止策が求められています。

また、多重債務問題について、国は平成19年4月、多重債務問題改善プログラムを策定し、それを受けて青森県は多重債務者に対する相談要領を策定、平成20年3月から弁護士・司法書士への誘導方法を示し、当市もそれに依り行動しています。

また現在、国では、消費生活に関する事件が相次いだこと等から、消費者・生活者の視点に立つ行政への転換を目指し、平成20年6月27日消費者行政推進基本計画を閣議決定し、平成21年4月消費者庁（仮称）を設置するとしています。

（仮称）消費者庁は強力な権限と責任を持ち、一元的な相談窓口を設置し、「取引」「安全」「表示」などを所管し、迅速な対応をするとともに、専門性、透明性、効率性を確保し、国、地方一体となった消費者行政を行う等としています。

生活相談課では、今後とも消費者被害の防止に努めるとともに、消費者の自立を支援するため、消費者啓発により一層力を注いでいきたいと考えております。

この冊子は、生活相談課消費生活センターが平成19年4月1日から平成20年3月31日までに受け付けた消費生活相談のあらましをまとめたものです。

各種の統計や相談の事例を掲載しましたので、「自立した消費者」、「賢い消費者」になるための情報源として、ご利用いただければ幸いです。

平成20年7月

八戸市市民生活部

生活相談課 消費生活センター

目 次

生活相談課消費生活センターの相談体制

1	生活相談課消費生活センターの役割	1
2	体制機構図	1
3	相談窓口開設場所及び開設日	2
4	受付の範囲	2
5	助言・指導と斡旋	2
6	消費生活相談員	2

平成19年度消費生活相談の概要

1	相談件数の年次推移	3
2	相談概要	
(1)	相談方法別	3
(2)	相談内容別	3
(3)	相談者年代・性別	4
(4)	当事者年代・性別	4
(5)	当事者職業別	5
(6)	相談者市町村別	5
(7)	当事者市町村別	5
(8)	処理結果	6
(9)	契約・購入金額	6
3	相談内容	
(1)	商品・役務別	7
	商品別	8
	役務別	8
	内容別	9
(2)	販売購入形態別	10
	訪問販売	10
	通信販売	11
	マルチ・マルチまがい商法	11
	電話勧誘販売	12
	ネガティブ・オプション	12
(3)	信用供与別	13
(4)	多重債務	13

消費生活相談事例

消費生活相談事例一覧	14
------------	----

資料編

消費者基本法	26
被害にあわないために	32
悪質商法の種類	33
通信販売・商品先物取引のトラブル	34
ヤミ金融	35
架空請求への対処方法	36
クーリング・オフ制度	37
相談する前の準備	37