

平成14年度

消費生活苦情相談のまとめ

八戸市市民生活部生活・交通安全課

は じ め に

最近の経済情勢は、長期の景気低迷、金融破綻並びに失業者の増大による雇用不安など大変厳しい環境下にあります。

また、消費者を取り巻く状況も、政府による規制緩和の推進、流通の広域化・国際化、インターネット取引の普及、ライフスタイルの多様化などにより、急激に変化しております。

このような時代を反映して、市民の平穏な生活を直接侵害する悪質商法等は依然として後を絶たず急増しており、更に悪質化、巧妙化、広域化する傾向にあります。

これに対する、法整備や業者規制等の行政の対策には限界があり、消費者は自己の利益の確保・防衛のためには、従来行政によって守られる「弱者」という立場から転換し、自立した主体としての積極的な行動と、さらにはその結果について責任を負うという、いわゆる「自己責任」の自覚を持つ必要があります。

生活・交通安全課では、今後とも消費者被害の救済・予防に努めるとともに、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行きたいと考えております。

この冊子は、生活・交通安全課が平成14年4月1日から平成15年3月31日までに取り扱った、消費生活苦情相談のあらましをまとめたものです。

各種の統計や苦情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15年8月

八 戸 市 市 民 生 活 部

生 活 ・ 交 通 安 全 課

目 次

生活・交通安全課の苦情処理体制

1	生活・交通安全課の役割	1
2	八戸市消費生活苦情処理体制機構図	1
3	苦情処理窓口開設場所及び開設日	2
4	苦情受付の範囲	2
5	苦情処理の斡旋と相談に対する回答	2
6	苦情を申し出る場合に用意するもの	2
7	苦情相談員	2

平成13年度消費生活苦情相談の概要

1	相談件数の年次推移	3
2	相談受付分類	3
3	相談受付内容	5
4	内容別相談受付状況	7
5	商品・役務・内容別相談受付状況	8
6	販売購入形態別受付状況	11
7	信用供与の有無についての受付状況	15
8	多重債務件数と金額	15
9	他の市町村相談受付状況（主に県南地区）	16

苦情相談事例

苦情相談事例一覧	17
クーリング・オフ制度	28

資 料 編

苦情相談処理要領	29
消費者保護基本法	32