

平成15年度

消費生活相談のまとめ

八戸市 市民生活部 生活・交通安全課

は じ め に

最近の消費者を取り巻く状況は、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、急激に変化しています。

このような時代を反映し、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。

これに対して、行政による法整備や業者規制等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、従来の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」の自覚を持つ必要あります。

本年6月2日に施行された、消費者基本法（改正消費者保護基本法）においても、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ました。

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15年4月1日から平成16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16年7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	苦情相談員 2
平成15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
苦情相談事例	
	苦情相談事例一覧 14
資 料 編	
	消費者保護基本法 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
	クーリング・オフ制度 36
	苦情を申し出る場合に用意するもの 36