

平成20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

消費者を取り巻く環境は、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、消費者は、これまでのような受動的な保護対象ではなく、自らの利益の擁護及び増進のため自主的、合理的に行動できるよう自立することが求められています。

また国、地方公共団体、事業者には、消費者の自立を支援するための施策を推進する責務が課せられました。

さらに、国は、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21年中に消費者庁を発足することを決定しました。

消費者庁は、平成20年6月に策定された消費者行政推進基本計画に則り、「取引」「安全」「表示」など消費者の安全安心に関わる問題を幅広く所管し、執行、勧告など強力な権限と責任を持つ消費者行政の司令塔となります。

また、地方消費生活センターを一元的な相談窓口として位置付け、全国ネットワークを構築することによって情報を集約し、緊急事案に迅速に対応するとしています。

このように、国と地方が一体となった消費者行政の転換期にあたって、生活相談課としましても、これまで以上に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、消費者の意識啓発をより一層推進して行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20年4月1日から平成21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21年5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	消費者行政体制図	1
3	相談窓口開設場所及び相談日	1
4	相談受付の範囲	2
5	消費生活相談員	2
6	相談員の助言、斡旋、他機関紹介	2

平成20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)	相談者年代別・性別	4
(4)	当事者年代別・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	9
	内容別	10
(2)	販売購入形態別	11
	訪問販売	11
	通信販売	12
	マルチ・マルチまがい商法	12
	電話勧誘販売	13
	ネガティブ・オプション	13
(3)	信用供与別	14
(4)	多重債務	14

消費生活相談事例

移動販売車で物干し竿を購入したら高額な金額を請求された	15
クリーニングに出した洋服にシミがついていた	16
訪問販売で補正下着を契約した	17
小包サービス「エクスパック」を悪用した融資保証金詐欺	18
無料の占いサイト登録から出会い系サイトへ	19
海外から届いた高額賞金が当選したかのようなダイレクトメール	20
電話で展示会に誘われ装飾品を購入した	21
多額の借金があり債務整理について知りたい	22
訪問販売で契約した学習教材をクーリングオフしたい	23
成年後見制度の概要と申し立て方法について知りたい	24
振り込み詐欺に遭わないために注意点を知りたい	25
自分の借金と同じ連帯保証人と名義貸しについて	26

資料編

消費者基本法	27
被害にあわないために	33
悪質商法の種類	34
通信販売・商品先物取引のトラブル	35
ヤミ金融	36
架空請求への対処方法	37
クーリング・オフ制度	38
相談するときのポイント	38