

— 消費者・区民相談特集 —



本橋ち 広報

編集 / 足立区企画部広報課 〒120 足立区千住一丁目4-18 ☎(882)1111 第二庁舎 ☎(889)6161

- 1面
 - 気をつけましょう
 - 訪問販売・通信販売
- 2面
 - 悩むより…まず相談を
 - 区民相談室
 - 消費者センターのごと

気をつけましょう！ 訪問販売・通信販売 急増する契約トラブル

【870】
1301

消費者センター
相談窓口
平日：午前10時
～午後4時

最近、居ながらにして商品の購入ができる訪問販売や通信販売が目立って増え、それにとまじりさまざまなトラブルが急増しています。

消費者センターに寄せられる相談も年々増え、特に契約に関するトラブルの増加が目立っています。五十八年度も昨年十二月現在で、四百四十七件といつと減る気配がありません(下春参照)。むしろ販売手口はだんだん巧妙、悪質にさえなっているようです。トラブルは、次のような商品で発生しています。

(○)内数字は昭和五十七年度の相談件数です)

1 消火器 (25件)

「点検にきました」「設置義務がある」「中身の詰め替えが必要」などというサギ的売り方が多くなっています。ほとんどが即金払いなので返品がむずかしいのが現状です。

2 学習教材 (22件)

英会話教材の場合には、「抽選に当たりました。海外旅行に安く行けます」と電話で喫茶店へ呼びかけたり、子供向け教材の場合には、「教科書にビッター、個人指導もします」と約束し、いずれも高額なセットを契約させています。しかし、いざ使ってみて内容がむずかしく、使いたい内容がなかったり、使用後に解約を申し出るケースがほとんどです。しかし、ほんの一部でも使用してしまうと解約はむずかしく、また、解約できたとしても高額な解約料を要求される場合が多くなっています。

3 健康食品 (11件)

「これを飲めば万病に効く、ぜい息・冷え症によい」などと言われ、その効果を信じて購入するケースが多くなります。商品別では、高麗人参濃縮液、ローヤルゼリー、マンナシ、クロレラ、ビタミン類などの相談が寄せられています。

4 化粧品 (11件)

街頭のアンケートで呼びとめられ、喫茶店で長時間ねばられ、つい契約してしまったり、また、セールスマン

が訪問時に持参したセットを使ってしまう、強引に契約させられ、解約には応じてもらえないなどの相談が入っています。中にはセットで五十万円もする高額品の相談もあります。

5 自動販売機 (8件)

道路沿いの一般家庭に、場所がいかに絶対もうかる、と清涼飲料水などの自動販売機の契約を勧められるのです。サイドビジネスかと思つて購入したところ、あまり売れず月に賦代金と電気料金の負担に泣くケースも出ています。解約もなかなかむずかしく、何十万円もの高額な解約料を要求する業者もあります。

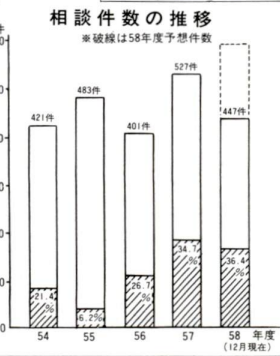
道沿いの一般家庭に、場所がいかに絶対もうかる、と清涼飲料水などの自動販売機の契約を勧められるのです。サイドビジネスかと思つて購入したところ、あまり売れず月に賦代金と電気料金の負担に泣くケースも出ています。解約もなかなかむずかしく、何十万円もの高額な解約料を要求する業者もあります。

6 印かん・壺 (8件)

手相を見たり、姓名判断をしたりした後、災いをとり除くために印かんを作り替えさせたり、家族を訪れる不幸を防ぎ、幸せになれると百万円以上する壺を購入させられたりする手口が目立ちます。お年寄りなどが本當に信じてしまい、代金支払いに苦勞する例もあります。



くほしくない商品は、
はっきり「いらない」と断りましょう)



契約は慎重に!



(トラブルを防ぐには)
私たちが日本人は外国人に比べて契約についての認識が浅いとよく言われます。
「ハンを押さなかったから契約は成立しない」と思っていたり、いつでも解約できると思っていたりする人がありますが、契約は口約束でも成立するものです。一度契約が成立すれば原則的には解約することができません。
訪問販売を受けた時など次の点に注意しましょう。
▼本當に必要かどうかよく考える
▼判断に迷った時は、ハンを押さなないこと。
▼時間をおいてよく考え、家族や近所の人にも相談する。
▼欲しくない商品は、はっきり「いらない」と断る。
▼購入契約をすることになった場合でも、代金の支払いは一部だけにしておく。全額支払った後だとクーリングオフ(後述)による解約はできません。

ご存知ですか
安売りデー
区では、小売業者の協力により、次の日印のあるお店で、生鮮食品の安売りを実施しています。
●豚肉・赤いノボリのあるお店
●毎月第二・第四土曜日
●魚・青いノボリのあるお店
●毎月第三金曜日
●青果物・黄緑のノボリのあるお店
●毎月第三水曜日
問合せ先 指導育成係

契約の内容を明らかにした書面を受け取ること。セールスマンがどんなに有利な条件を口にしても契約書に書かれていなければ何の効力もありません。契約書をよく読みましょう。
契約後
シマッタ! と思つたら
しかし販売手口が一層巧妙になっている中で、契約させられてしまつても多くなっています。そこで契約させられてしまった消費者を救うために、「訪問販売等に関する法律」で、消費者に特別の解除権を与えています。
「クーリングオフ制度」がそれで、契約をした日を含めて四日間なら無条件で解約できる、というものです。もし、無理な契約をしてしまったら、後日契約を解除する必要が生じたら、四日以内に書面(書留郵便か内容証明郵便が確実)で解除通知を業者に郵送すればよいわけです。
ただし、この権利も、現金で全額支払ってしまったもの、また、使用したものには適用されないなど、すべてクーリングオフで解約できるというものでもありません。
くわしくは、消費者センターにお問い合わせください。専門の相談員が皆さんのご相談にお答えします。

悩むより...まず相談を!!

困ったことがあったら区民相談室へ

困ったことがあったら、一人で悩まないで、ひとまず区民相談室へおいでください。

区民相談室では、区民の方々の日常生活のうえに起るさまざまな問題を解決するための、相談や指導、情報提供等を行っています。

区民相談室には、今日の複雑多様化した社会情勢を反映して実にさまざまな相談が持ち込まれています。昨年四月から十二月までの九か月間で、九千三百六件の相談が寄せられました。

区民相談室では、これらの相談に、一般相談他各種の専門相談を左表のとおり設置して対応しています。

一般相談は、法律相談や稅務相談等の専門相談を除く相談をいいます。

その範囲は、行政区に対する問い合わせによる相談はできませんので、専門相談日に区民相談室へ直接 来室してください。

話による相談はできませんので、専門相談日に区民相談室へ直接 来室してください。

相談およびお問合せは...

☎(882)1111(代)

足立区役所一階 区民相談室 内線297・308番
 交通事故相談 内線299番

区民相談室のご案内

種別	受付日時	担当者	内容
一般相談	毎週月～金曜日 午前9時～午後4時	生活相談員	家庭生活上の悩みごとやいろいろの手續等
法律相談	毎週木曜日 正午～午後3時	弁護士	借地借家、相続、離婚等 法律的なこと
稅務相談	毎週金曜日 午後1時～午後3時	稅理士	事業の経理、経営並びに 稅金に関する一切
行政相談	毎月第3金曜日 午後1時～午後3時	行政相談委員	年金、恩給、陸運、郵政、 国鉄、電信電話など国の 行政に関する苦情及び相談
人権身の上相談	毎月第2火曜日 午後1時～午後3時	人権擁護委員	人権侵害、身の上相談
更生保護相談	第3を除く毎週金曜日 午前10時～午後3時	觀察官	更生保護ならびに指導 について
結婚相談	毎週月～水、金、土曜日 午前9時半～午後4時 (土曜日は正午まで)	結婚相談員	登録による配偶者の紹介
交通事故相談	毎週月～金曜日 午前9時～午後4時	交通事故相談員	示談方法、損害額積算、 保險関係等

※法律相談は、四月から予約制になります

クレジットの利用

クレジット・カードや割賦販売、サラ金などいわゆる消費者信用(クレジット)が急速に普及し、契約ラブルの大きな背景になっています。高額品でもサイン一つで購入できるので安易に契約してしまったり、無理な契約をしてしまったりというケースが多く、便利さひそむ危険性に十分な注意が必要です。クレジット・カードを利用する時には次の点に注意しましょう。

●カード利用の注意点
 使いすぎや衝動買いは禁物：自分の収入にのびての利用と返済計画を立てて、決して使いすぎないこと。
 契約する前に契約内容を確かめる：商品の欠陥や引渡しの遅れ、または支払いが遅れた場合などに注意。
 割賦払いの際の金利に注意：金利は業者によってまちまちです。金利は実質年率で比較しましょう。

相談
消費生活にかかわる相談や苦情を受け付けています。

教育
楽しく学べる教室を開講しています。(無休で講師の派遣もしています)

情報提供
暮らしに役立つ情報をお届けします。(資料・16ミリフィルム・絵本・ネルなどの貸出しもしています)

テスト
皆さんの不安・疑問に科学的にお答えします。(着色料の毛染めの実験などの簡易テスト指導もしています)

暮らしにいかそう
消費者センター
＝センターのしごと＝

消費者講座

テーマ プームのなかで健康食品を考える

日時 内容 講師 左表のとおり

場所 竹の家センター四階レクホール

定員 六十名(先着順)

費用 無料

申込方法 電話予約

※託児希望の方は、事前に申し込

日	時	内 容	講 師
二月二十一日	午後一時～三時	プームの背景と問題点	東京大学医学部教授 医学博士 細谷憲政氏
二月二十二日	午後一時～三時	健康食品摂取による危害状況について	国民生活センター 増田まや氏

●講座の出席します
 グループで消費生活に関する学習会を地元などで開きたい方は、参加者を二十名以上集めた消費者センターまで申し込んでください。

希望テーマに合わせ、実験器材十六ミリフィルム、スライドなどを用意し講師を無料派遣します。

●くわしくは、消費者センター ☎八七〇一三九九へ。

募集します 東京都消費生活モニター

応募資格 公務員を除く都内在住の二十歳以上の方(昭和五十九年四月一日現在)

募集人員 千人

お願ひする仕事 アンケート調査(年八回)、会合への出席など

任期 四月から一年間

謝礼 年額：一万円(予定)

応募方法 ハガキの表に横書きで

住所、氏名、年齢、性別、職業、電話番号を明記し、裏に作文応募にあたって思うことを書いてください。

応募期限 三月十日(消印有効)

応募・問合せ先 東京都生活文化局消費生活モニター係 ☎100千代田区丸の内三二一 一〇二二(一五一一)

ご利用ください 生活用品交換情報コーナー

御不用の生活用品を必要の方に活用していただくために、カードによる情報提供を行っています。

カード揭示場所 西新井区民ホール

登録資格 区内在住・在勤の方

登録方法 譲りたい方、求めたい方ともに消費者センターへ電話連絡のこと。品名・価格等を台帳登録し、カード揭示します

登録期間 九十日間

利用方法 直接登録者に連絡し、交換条件等は話し合ってから決めてください。交換成立または、登録が必要でなくなった時には、連絡してください

申込・問合せ先 消費者センター ☎八七〇一三九九