

内容紹介

- 平成25年度長崎県消費生活センター苦情・相談の概要…………… (1～2)
- 消費生活センター相談窓口から…………… (3)
なぜ全額返金されないの?～国内パックツアーの解約～
- お知らせ…………… (4)
6月21日東彼杵町講演会
電子メール相談受付



ながさき消費生活館

こんな相談が寄せられました

平成25年度長崎県消費生活センター苦情・相談の概要

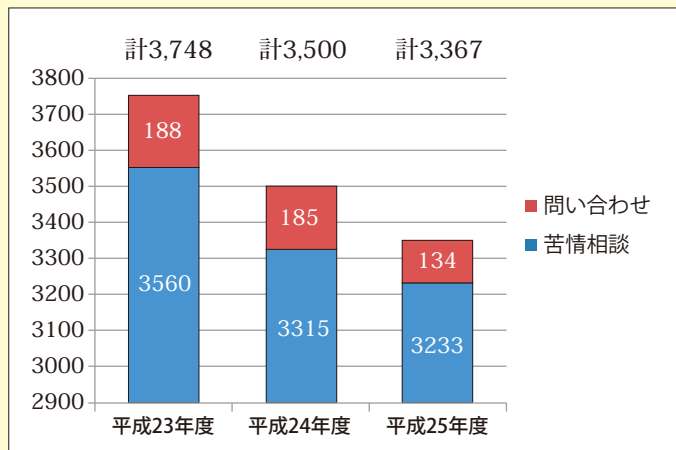
相談受付件数は**3,367件**、前年度に比べ**3.8%減少**

～年代別で70歳以上が最多、健康食品の送りつけに関する相談が大きく増加～



受付件数の推移

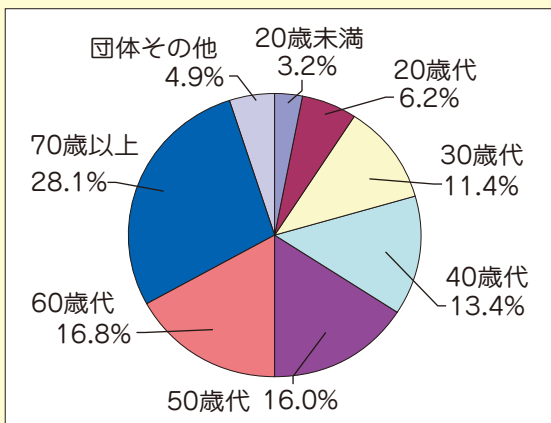
平成25年度に、県消費生活センターが受け付けた相談件数は3,367件（苦情・相談3,233件、問い合わせ134件）で、前年度に比べ133件、3.8%の減でした。



年代別相談件数

60歳以上の高齢者の相談は全体の約45%!

! 年代別相談の特徴とは!



- 60歳代以上の年代からの相談件数が増加
- 70歳以上の相談は910件（対前年度比20.7%増）と最も多くなっており、全体に占める割合は過去最高の28.1%
- 70歳以上を除く各世代で「デジタルコンテンツ」（携帯電話・パソコン等からインターネットを通じて得られる情報）が前年度に引き続いて第1位
- 70歳以上の高齢者では、「健康食品」の相談が1位で、前年度の1.4倍の件数

苦情・相談の内容って どんなものがあるのかな？

商 品				役 務 (サービス)			
1	健康食品	233	(① 195)	1	デジタルコンテンツ	492	(① 597)
2	自動車	48	(② 54)	2	フリーローン・サラ金	239	(② 284)
3	アクセサリ	45	(⑤ 34)	3	不動産貸借	130	(③ 136)
4	化粧品	43	(⑤ 34)	4	工事・建築	86	(④ 87)
5	魚介類	31	(22)	5	インターネット接続回線	83	(⑤ 77)
6	新聞	30	(③ 47)	6	ファンド型投資商品	74	(⑥ 57)
7	音響・映像機器	30	(⑧ 31)	7	公社債	40	(27)
8	健康器具	26	(⑧ 31)	8	修理サービス	39	(⑩ 37)
9	パソコン類	24	(⑤ 34)	9	生命保険	36	(⑧ 46)
10	くつ・サンダル	23	(14)	10	医療	36	(⑦ 50)
商 品 計		1,267	(1,153)	役 務 計		1,966	(2,162)

() は 24 年度

苦情・相談の内容は、全体で

第1位「デジタルコンテンツ」(携帯電話・パソコン等からインターネットを通じて得られる情報)

第2位「フリーローン・サラ金」(ヤミ金を含む)

第3位「健康食品」

第4位「不動産貸借」

となっています。



ご意見番 sapo之助

前年度と第4位までの順位は同じだね。

全体の相談は減っているけど、健康食品に関する相談はここ3年で件数は約3倍に増えているよ。健康食品の送りつけ商法への対処ポイントは「覚えのない荷物は必ず受けとり拒否!!!」だよ。

他にも、ファンド型投資の劇場型詐欺で見られる「代わりに買ってくれたらお礼をする」やインターネット接続回線に関しては大手電話会社を名乗り「電話代が安くなる」という誘い文句にも注意だ!

表を見れば生活の中では様々な種類の相談があることが分かるね。

何か分からないことがあれば身近な消費生活センターに相談でござる!

被害救済額

(県消費生活センターで被害を救済できた金額)

平成25年度の相談のうち、クーリング・オフや特定商取引法・消費者契約法等を活用した助言や斡旋により558件について、1億4,865万円を救済することができました。

県内市町における苦情相談

県消費生活センターへの相談件数は、平成16年度をピークに年々減少傾向を示していますが、市町の消費生活センターへの相談件数は、8,724件で、前年度に比べ6.9%、562件の増加となっています。

詳しくは、ながさき消費生活館「平成25年度相談統計」をご覧ください。

<http://www.nagasaki-shouhi.jp/>

消費生活センターの相談窓口から

「なぜ全額返金されないの？」

～国内パッケージツアーの解約～

相談事例

1か月半前、折込み広告を見て、友人と2人分の国内パック旅行を申込み、代金5万円を振り込んだが募集人数が集まらず旅行は中止になった。旅行日を変更して再度申し込んだが、また同じ理由で中止になった。別のプランで3度目の申込みをしたが、今度はホテルを確保できなかった。日にちを替えて4度目にやっと行けることになり、代金の差額を振り込んだ。ところが出発13日前に友人が体調不良を訴えたため、解約を申し出たところ、1人8,000円の取消料を差引いての返金になると言う。そのような説明を受けていないし、折込み広告の説明文字は小さいので読んでない。私のほうから連絡して初めて旅行中止の状況が分かるなど、この間の対応にも不満を感じている。納得できないので全額返して欲しい。(60歳代、女性)



センターの対応

折込み広告を確認し、約款ではこの場合1人8,000円の取消料が発生することを説明しました。しかし、相談者は取消料について口頭では説明を受けていないことや、旅行中止が重なり、その際の対応に不満があることなど、センターから旅行会社に事情を伝えました。旅行会社が検討した結果、やり取りの中の説明に不十分な点もあったとして、今回については取消料を請求しないと回答し、相談者も納得しました。

消費者へのアドバイス

- 事例のように、あらかじめ日程や料金などの内容が決められて、広告・インターネットホームページ等で募集する旅行はパッケージツアー（募集型企画旅行）といい、それぞれ最少催行人数が決められていて、その人数に満たない場合は旅行が中止になります。「旅行業法」に基づいて定められた「標準旅行業約款」により旅行者に理由を説明して旅行会社が契約を解除することがあります。
- 「標準旅行業約款」により、契約成立後も旅行者はいつでも旅行を解除できますが、国内旅行か海外旅行か、旅行開始日前日からさかのぼって何日目か等によって、上限が決められた取消料を払うことが条件となっています。
- 旅行契約は、役務取引なので事前にその内容を把握しにくいものです。旅行業法では契約締結の際にその取引の条件を説明し、そのサービスの内容や金額その他を記載した書面を交付することになっています。契約書を受け取ったら必ず契約条件を確認しましょう。
- 旅行契約は原則申込金を支払ったときに成立しますが、最近増えているネット販売の場合は、旅行会社からの承諾の通知が旅行者のメールサーバーに届いたときに成立します。無登録業者の倒産による被害も起きていますが、広告を見るときには目的地や旅程だけでなく、国土交通大臣や都道府県知事などへの登録を示す登録番号を確認しましょう。
- 旅行者が自分で目的地や旅程等を計画して旅行会社に依頼する手配旅行に比べ、パッケージツアーは、手軽で割安であるなどのメリットがあります。慎重に選んで、旅行を楽しんでください。

お知らせ

東彼杵町で講演会が行われました!!!

6月21日(土)、東彼杵町主催、長崎県後援で消費者トラブル防止講演会“もうだまされんぞ~!!”が、同町総合会館において開催されました。

会場は、渡邊町長をはじめかけつけた町民の皆さんで満席となりました。福崎博孝弁護士「消費者トラブルへの対処法」の講演があり、「おもしろ!?生活消百科」と題して、漫才や寸劇で実際にあった悪質商法がわかりやすく紹介されました。

とくに、地元「よってみゆう会・三婆ちゃん」のそのぎ弁での寸劇には、会場全体大爆笑。大盛り上がりの講演会でした。



電子メールで県消費生活センターに相談ができます

消費者と事業者間の売買・契約に関するトラブルや問い合わせがありましたら次の手順で相談ができます。



- (手順) ①長崎県消費生活センターのホームページ(ながさき消費生活館)をひらく
②「消費者生活相談」→「電子メール相談」→入力画面が表示されます
③相談内容を記載の上、送信してください
※受付けた相談への回答は原則として当センター業務時間内に電話で行います。

この情報は県消費生活センターのホームページ「ながさき消費生活館」でもご覧いただけます

<http://www.nagasaki-shouhi.jp/>



計量器に関するお問い合わせは

長崎県計量検定所

〒850-0047 長崎市銭座町3-3
TEL 095-844-9892 FAX 095-844-8844

編集・発行

長崎県消費生活センター

(長崎県県民生活部食品安全・消費生活課)

〒850-0057 長崎市大黒町3-1 長崎交通産業ビル4階

ホームページ「[ながさき消費生活館](http://www.nagasaki-shouhi.jp/)」

TEL 095-824-0999

FAX 095-828-1014

<http://www.nagasaki-shouhi.jp/>