

問/地域づくり支援課 内2254 ☎463-2648

平成22年度
朝霞市消費生活
相談の受付件数 **643件**

平成22年度消費生活相談ランキング

第1位 多重債務問題

相談事例①

17年前にサラ金で40万円借りて今まで滞りなく返済してきた。過払い金があるのではないかと。5日後には来月の支払日がくるが、どうしたらよいか。

〈消費生活相談員からのアドバイス〉

利息制限法と出資法についての情報提供をしました。

今までの取引履歴を取り寄せて表計算ソフトで引き直し計算し、簡易裁判所に過払い金請求調停を起こしてみようかと助言しました。また、取引履歴をとる際に「過払い金があると思うので来月の支払いは見合わせる」という事を伝えるよう助言しました。

相談事例②

ヤミ金融と思われるところからダイレクトメールが届いていた。今回はメールがあり「融資する」と無理矢理借りさせられた。4～5年前からサラ金で借入れをしたことはあるが、どうしたらよいか。

〈消費生活相談員からのアドバイス〉

埼玉弁護士会所属の「ヤミ金融被害対策埼玉弁護士」を紹介しました。

☎048-836-3466

月～金曜日 午前10時～正午、午後1時～4時

改正貸金業法の完全施行前の平成21年度から「多重債務」の相談件数が増え、平成22年6月18日に完全施行された平成22年度も「多重債務」相談が一番多く寄せられました。また相談ランキング1位～3位は相談全体の約4割を占めています。

消費生活相談件数の推移

年度	件数(件)
平成22年度	643
平成21年度	653
平成20年度	601
平成19年度	583
平成18年度	654



*** 多重債務は、人によって相談内容が違います。専門家に相談することが大切です。相談は無料でできます。秘密も守られますので安心してご相談ください。**

第2位 架空請求・不当請求

相談事例①

携帯電話の動画サイトの無料というところをクリックしたら「登録になりました」と表示された。登録料10万円を3日以内に振り込むよう請求された。どうしたらよいか。

〈消費生活相談員からのアドバイス〉

有料という表示もなく有効な契約とは言えません。たとえ、有料サイトであっても、あらかじめ料金の表示がなければ契約の無効を主張できます。こちらから連絡を取らず無視することです。

相談事例②

『民事訴訟裁判通達書』と書かれたはがきが届いた。心当たりがない場合は、早急に連絡するようにと書かれている。身に覚えがないがどうしたらよいか。

〈消費生活相談員からのアドバイス〉

身に覚えがないのであれば無視をするように助言しました。公共機関かと思わせるような名称を使って、大量に印刷されたはがきが送られているようです。問い合わせの連絡をすることによって、さらに個人情報伝えることになり、ほかの不当請求の原因にもなります。



*** 相手へ連絡することはやめて、根拠のない請求にはお金を振り込まないよう無視してください。**

第3位 賃貸住宅の敷金トラブル

相談事例①

賃貸アパートを退去したが、請求された補修費用に納得ができない。不注意でふすまは壊してしまったが、経年劣化については借主負担ではないと聞いたことがある。どうしたらよいか。

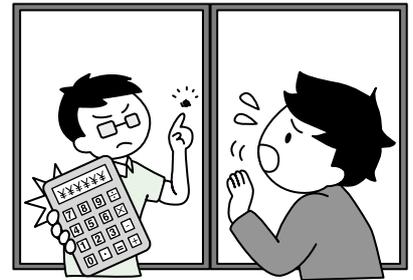
《消費生活相談員からのアドバイス》

原状回復について、国土交通省の「*ガイドライン」を説明しました。

不動産屋と話し合い納得がいかなければ書面でこちらの意思表示をするなどの助言もしました。

(※国土交通省が「原状回復を巡るトラブルとガイドライン」を作成し、原状回復の定義と費用負担について一般的なルールを示したもの。)

国土交通省ホームページ <http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/torikumi/kaihukugaidokai.pdf>



*** 賃貸住宅の相談は、人によって内容が違います。困った時は消費生活相談をご利用ください。**

ご利用ください 消費生活相談

専門資格を持った消費生活相談員が相談に応じます。

「こんなことでの相談なんて…」とあきらめることはありません。

購入、契約した商品の品質や安全性、サービスに対する疑問や苦情、悪質商法のトラブル、多重債務などについて相談内容の秘密は守られますので安心してご相談ください。

相談日/毎週月～金曜日

午前10時～正午・午後1時～4時

場所/市役所2階 地域づくり支援課 消費生活相談室

☎463-1111 内2256

* 電話で相談できる場合もあります。

(内容によって異なります)



土、日曜日に開設している相談窓口

(社)全国消費生活相談員協会

☎03-3448-1409

受付時間/午前10時～正午・午後1時～4時

日曜日に開設している窓口

消費者相談NACSウィークエンド・テレフォン

(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

☎03-5729-3711 受付時間/正午～午後5時

消費生活相談室だより vol.21

結婚式場・披露宴のキャンセル料をめぐるトラブルを未然に防ぐためのアドバイスをご紹介します。

インターネットで探した結婚式場に出向き、プランを提示され、この日なら安くなると言われ予約金5万円を払ったが、翌日キャンセルを申し出ると予約金は返金できないと言われたケースがありました。

このように返金や解約料についてトラブルになることがありますので、式場等の予約が埋まってしまうなどと言ってせかされても、契約・申込みは十分に検討したうえで行いましょう。

■消費者へのアドバイス■

○契約成立日の確認をする

式場等の予約の際に「仮予約」「仮押さえ」などという言い方をされて、契約はまだ成立していないと思い、仮予約のキャンセル時にも解約料等は発生しないと思っていても、後日キャンセルしたところ解約料を請求されたというケースもあります。見学や下見の際に日程を押さえるつもりだけでも、いつの時点で契約が成立するのかについては確認をすることが大切です。

○契約書、約款やサービスの内容について十分な説明を受ける

特に、解約する場合には挙式の何日前から解約料がかかるのか、あるいは申込金についてどれだけ返金があるのかを事前によく説明を受けて、その根拠となる契約書や約款なども必ず受け取っておきましょう。

※早期の解約で、平均的損害を超えた高額な解約料は無効といえる場合もありますので、困ったことがありましたら、消費生活相談室へご相談ください。



品質や安全性を知るための重要なマークです！

わたしたちは、多種多様な製品を購入し使用しています。これらの製品の品質、取扱方法などを表示することにより、消費者にとってわかりやすく製品を選択し、正しく安全に使うことが必要です。

市では、消費生活用製品安全法、電気用品安全法、家庭用品品質表示法、JAS法に定められている製品に適切な表示がされているか立ち入り検査を実施しています。今回は、その一部をご紹介します。

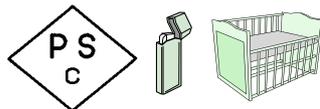
消費生活用製品安全法に定める表示

消費者の生命または身体に対して、特に危害を及ぼすおそれの多い製品については、国の技術基準に適合していることを表すPSCマークがないと販売できません。これらの製品には、①自己確認が義務付けられた**特定製品**と②自己確認および第三者機関の検査が義務付けられた**特別特定製品**があります。

①**特定製品**…家庭用の圧力なべおよび圧力がま、乗車用ヘルメット、登山用ロープ、石油給湯機、石油ふろがま、石油ストーブ



②**特別特定製品**…乳幼児用ベッド、携帯用レーザー応用装置、浴槽用温水循環器、ライター



※詳しくは、経済産業省ホームページ (www.meti.go.jp/policy/consumer/seian/shouan/index.htm) でご確認ください。

電気用品安全法に定める表示

電気用品安全法では454品目の電気用品を対象としており、国の技術基準に適合したことを表すPSEマークがないと販売できません。

電気用品には、①自主検査および第三者機関による適合検査が義務付けられた**特定電気用品**と②自主検査が義務付けられた**特定電気用品以外の電気用品**があります。

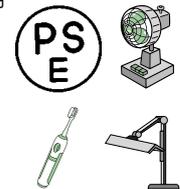
①**特定電気用品**…電気温水器、磁気治療器、電動式おもちゃ、電気ポンプ、電気マッサージ器、自動販売機など全115品目

※詳しくは、経済産業省ホームページ (www.meti.go.jp/policy/consumer/seian/denan/hourei/denkiyohin_ichiran/tokutei_denki.htm) でご確認ください。



②**特定電気用品以外の電気用品**…電気冷房機、扇風機、電気掃除機、テレビジョン受信機、電気冷蔵庫、電気歯ブラシ、電気かみそり、電気スタンドなど全339品目

※詳しくは、経済産業省ホームページ (www.meti.go.jp/policy/consumer/seian/denan/hourei/denkiyohin_ichiran/tokuteigai-denki.htm) でご確認ください。

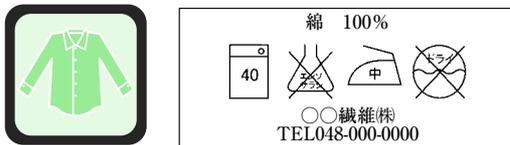


家庭用品品質表示法に定める表示

家庭用品の品質表示は、消費者が製品を購入する際にその品質を正しく認識することができ、購入の際に損失を被ることのないよう消費者の利益を保護するものです。対象品目は、繊維製品、合成樹脂加工品、電気機械器具、雑貨工業品の90品目です。

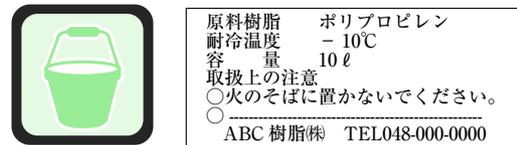
○繊維製品(糸、衣料品など)35品目は、品目ごとに繊維の組成、家庭洗濯等取扱方法、はっ水性などの表示をすることが定められています。

ワイシャツの表示例



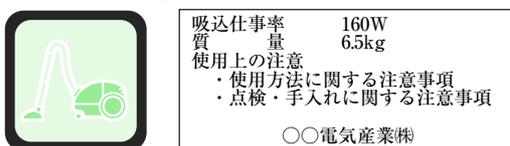
○合成樹脂加工品(洗面器、かごなど)8品目は、品目ごとに原料樹脂、耐熱温度、耐冷温度、容量、寸法、取扱い上の注意などの表示をすることが定められています。

バケツの表示例



○電気機械器具(電気洗濯機、電気掃除機など)17品目は、品目ごとに機械器具の能力などがわかるように表示をすることが定められています。

電気掃除機の表示例



○雑貨工業品(歯ブラシ、魔法瓶など)30品目は、品目ごとに消費者にわかりやすい表示を定めています。

歯ブラシの表示例



詳しくは、消費者庁ホームページ (www.caa.go.jp/hinpyo/) でご確認ください。

JAS法

正式には、「農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律」といいます。飲食品等が一定の品質や特別な生産方法で作られていることを保証する「JAS規格制度」と原材料、原産国など品質に関する一定の表示を義務付ける「品質表示基準制度」からなっています。

ここでは、食品を購入するとき、食品の内容を正しく理解し、選択したり、適正に使用したりするうえで重要な情報源である食品表示、中でも身近な生鮮食品の表示例についていくつかご紹介します。

食品の購入前にはきちんと名称や原産地などの表示を確認し、より安全な食品を選ぶように心がけましょう。

農産物 青果物の表示例

【一般的に知られている地名とは?】

国内であれば郡名（一例をあげると秩父郡や夕張郡）、旧国名（信州や土佐）や島名（屋久島や淡路島）などが該当します。外国であれば州名（カリフォルニアなど）や省名（山東省や福建省など）が該当します。

キャベツ
埼玉産

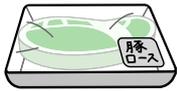


原産地

- ・国産品→都道府県名
- ・輸入品→原産国名

※そのほか【一般に知られている地名で記載】されていることもあります

農産畜産物 食肉の表示例



パック詰めされていないもの

国産 豚ロース肉
100g ○○○円

名称

※部位（ロースなど）や用途（焼肉用など）が併せて記載されていることがあります。



原産地

- ・国産品→国産
- ※主たる飼育地がある都道府県名や市町村名、そのほか一般に知られている地名で記載されていることもあります。
- ・輸入品→原産国名

パック詰めされているもの

オーストラリア産 牛バラ肉（焼肉用）
消費期限 23.8.15（4℃以下で保存）
100g 当たり（円） 価格（円）
内容量（g） 100g ○○○

○○スーパー株式会社
○○県○○市○○町○-○-○

消費期限と保存方法

○消費期限…未開封の状態で、保存方法に記載されている方法に従い、保存された場合に、品質が保持される期限のことです。品質の劣化が早いことから、この期限を過ぎると衛生上の危害が生ずる可能性が高くなります。

加工業者や販売業者の名称と住所

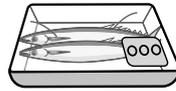
内容量がキログラムまたはグラムで記載されています。

水産物 鮮魚の表示例

名称

パック詰めされていないもの

ぶり
鹿児島県産 養殖



養殖、解凍の表示

- ・養殖したもの→養殖
- ・冷凍品を解凍したもの→解凍

原産地

- ・国産品→漁獲した水域名か養殖場がある都道府県名
- ※複数の水域にまたがるなど水域名表示が困難な場合は水揚げ港またはその港がある都道府県名で記載されています。
- ・輸入品→原産国名
- ※水域名が併せて記載されていることもあります。

パック詰めされているもの

韓国産（北太平洋） 解凍
メバチマグロ（刺身用）
消費期限 23.8.15
保存方法 10℃以下で保存

○○スーパー株式会社 価格（円）
○○県○○市○○町○-○-○ ○○○

消費期限と保存方法

加工業者や販売業者の名称と住所

詳しくは、農林水産省ホームページ (www.maff.go.jp/j/jas) をご覧ください。