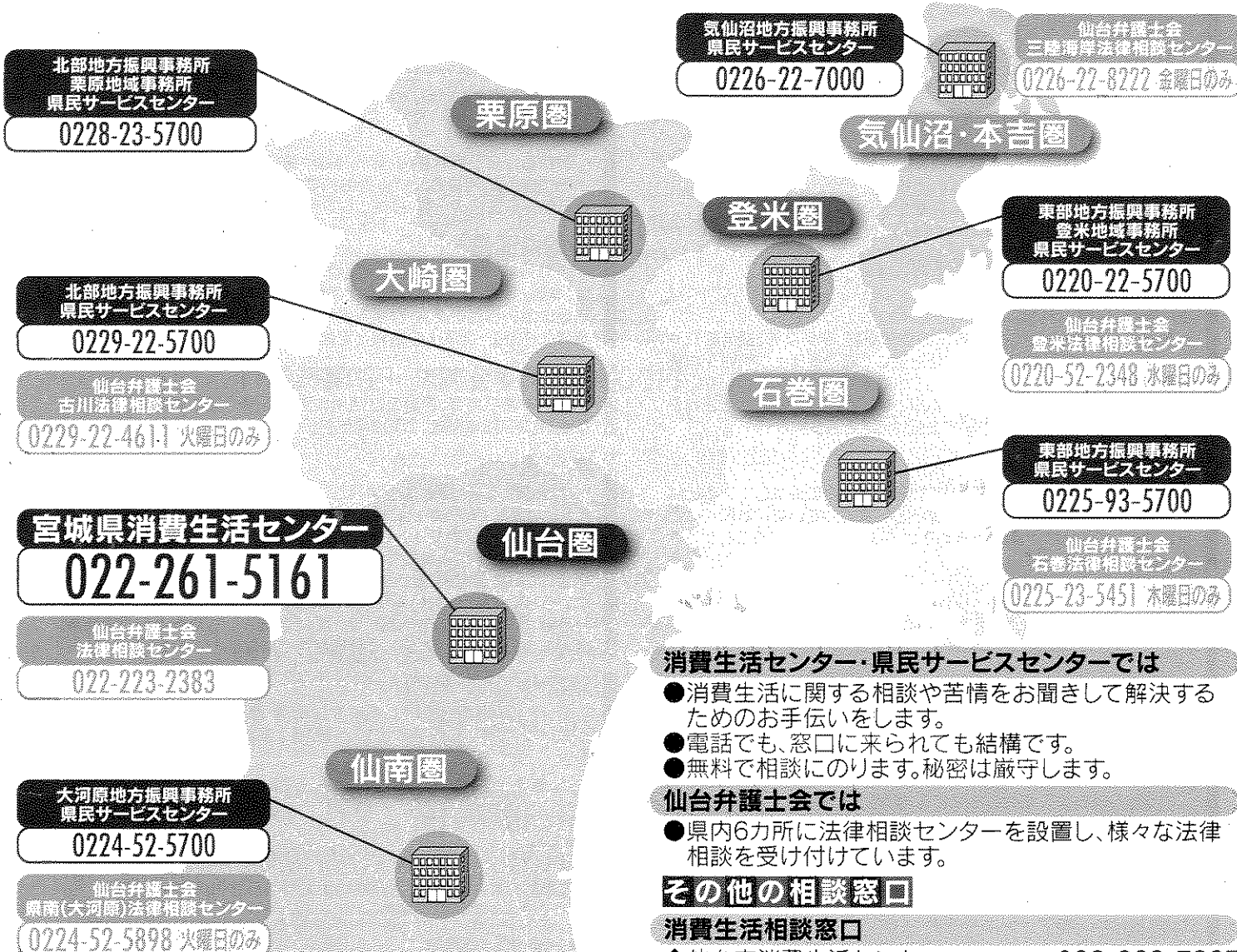


困ったとき、わからないときは…

消費生活センター 県民サービスセンター

相談 にしよう!



消費生活センター・県民サービスセンターでは

- 消費生活に関する相談や苦情をお聞きして解決するためのお手伝いをします。
- 電話でも、窓口に来られても結構です。
- 無料で相談にのります。秘密は厳守します。

仙台弁護士会では

- 県内6カ所に法律相談センターを設置し、様々な法律相談を受け付けています。

その他の相談窓口

消費生活相談窓口

- ◆仙台市消費生活センター 022-268-7867
- ◆東北経済産業局 消費者相談室 022-261-3011

多重債務に関する相談窓口

- ◆東北財務局金融監督第三課 022-266-5703
- ◆日本クレジットカウンセリング協会 022-217-4014

国内・国際電話、携帯電話、インターネットなどの電気通信サービス相談窓口

- ◆東北総合通信局 情報通信部 電気通信事業課 022-221-0632
- ◆その他、県内の市役所・町村役場でも、消費生活相談窓口を設置しています。

相談受付時間

- ◆宮城県消費生活センター 平日 9:00～17:00
土・日 9:00～16:00
※祝日・年末年始はお休みです。

- ◆各地方振興事務所
県民サービスセンター 月～金曜日 9:00～16:00
※土・日・祝日・年末年始はお休みです。

みやぎの消費生活情報

Information on Consumer Affairs of MIYAGI

INDEX

平成 21 年度 消費生活相談の概要

多く寄せられた相談とアドバイス

悪質なキャッチセールスに注意!

多重債務無料相談会を開催します

11・12 月
合併号
第 13 号

平成
21 年度

消費生活相談の概要

相談件数は「10,948 件」

平成 21 年度、県に寄せられた消費生活相談件数は、**10,948 件**となり、前年度と比較すると**238 件の増加**となりました。

主な増加要因としては、**食料品の相談が 441 件と、前年度と比較して 98 件増加**したほか、**ソーラーシステムなどの「土地・建物・設備相談」が 383 件と 80 件の増加**となったことがあげられます。

30 歳代からの相談が最多

年代別に見ると、**30 歳代からの相談件数が 1,899 件と、全体の 17.3%を占めて最多**となっています。しかし、**60 歳代と 70 歳代以上を合わせた相談件数は、2,437 件 (22.2%) と、昨年度に比べて 446 件増加**しました。また、**20 歳代以下からの相談も、合計 1,663 件 (15.1%) となっており、高齢者や若者からの相談も高い割合を占めています。**

全体の件数は「増加」

県に寄せられる消費生活相談件数は、不当・架空請求相談が急増した平成 15～16 年度をピークに、緩やかな減少傾向となっていました。昨年度は増加に転じました。

増加の要因として、**県消費生活センターが県庁に移転したことによるアクセスの改善や、ラジオ・新聞等による広報・啓発を実施した効果**などが考えられます。

多重債務相談が最多に

相談内容では、**多重債務相談が 1,716 件 (15.6%) と最多**となりました。

その一方で平成 20 年度に最多だった不当・架空請求相談は減少傾向が続き、1,606 件 (14.7%) となりました。

県では引き続き、消費者が消費者被害にあわないために必要な情報提供、県内の消費生活相談窓口の体制強化、悪質事業者への指導・処分などについて、積極的に取り組んでいきます。

平成21年度 多く寄せられた相談とアドバイス

●多重債務相談（1,716件）（20年度：1,886件）

消費者金融、銀行、クレジットカード会社などからお金を借りすぎてしまい、借金を返済するために次々と借金を繰り返してしまった結果、支払いが遅れたり、支払いができなくなることを**多重債務**といいます。

借金のきっかけとしては、収入減による生活費の不足によるものが多く、大きな社会問題となっています。

アドバイス

- ① 借金までして買う必要があるか、よく考えましょう。
- ② 収入・返済の見通しを持って、計画的に。
- ③ 何枚もクレジットカードを作らないようにしましょう。
- ④ 「借金を返済するための借金」をしないようにしましょう。
- ⑤ 困ったときは、消費生活相談窓口（裏面に記載）に相談しましょう。

●不当・架空請求相談（1,606件）（20年度：2,031件）

「はがきや、携帯電話のメールなどで、身に覚えのない料金の請求が来た」「インターネットを利用していたところ、高額な利用料金の請求画面になった」などの相談です。近年減少傾向にありますが、全体の14.7%を占め、依然として高水準にあります。

アドバイス

- ② 「身に覚えのない請求」は無視しましょう。
- ③ インターネットなどの不当請求は、画面上で料金を請求されても、契約は成立していませんので、無視しましょう。
- ④ いずれの場合も、請求の相手方へ直接連絡を取らずに、消費生活相談窓口に相談しましょう。

●訪問販売（843件）（20年度：808件）

突然、自宅に訪問され、不要な工事の契約をさせたり、高額な布団類の購入をさせたりするなど、悪質な訪問販売に関する相談が多く寄せられています。60歳以上の方からの相談が42.8%を占め、お年寄りが狙われている実態があります。

一人暮らしや高齢世帯の場合、被害に気づかないケースもあります。

地域ぐるみの見守りが必要です。

アドバイス

- ① 「いりません!」「お帰りください!」など、きっぱりと断りましょう。
- ② カギをかけて家に入れないようにしましょう。
- ③ 複数業者から見積もりを取りましょう。
- ④ ひとりで決めず、周りの人に相談しましょう。
- ⑤ 「お年寄りの家で工事をしている」、「商品が山積みになっている」など、生活に変化が見られたら、声かけをしてみましょう。
- ⑥ すぐに消費生活相談窓口に相談しましょう。

「困ったな・・・!」「どうしよう!」と思ったときは、

すぐに消費生活センター（連絡先は裏表紙に記載）に相談しましょう!

【トラブル注意報】

返金されない事例も!

悪質なキャッチセールスに注意!

相談事例

駅でアンケートに応えたところ、商品が安く購入できたり、結婚情報サービスもあるなど、様々な特典があるという**会員制ショッピングクラブへの登録を強く勧められた**。1時間以上も説明するので、断り切れずに申し込むと、登録料として20万円かかるという。消費税分という名目で1万円を支払って契約したが、不要なので契約をやめたい。 【宮城県 30歳代 男性】

「キャッチセールス」とは?

●街で「アンケートをお願いします」などと突然声をかけ、事業所などに連れて行き、消費者に冷静に考える余裕を与えずに、商品やサービスの勧誘をし、契約させる商法を『キャッチセールス』と言います。

●不安をあおられて、内容をよく理解しないままに高額な契約をさせられるなど、トラブルになるケースが多い商法ですので、街で声をかけられたときなどは、十分に注意が必要です。

●この『キャッチセールス』で契約した場合は、契約してから8日間は『クーリング・オフ』で契約をやめることができます。すでに支払ったお金があれば、返金してもらうことができます。

●しかし、業者に対してクーリング・オフの通知を出しても、まったく返金に応じず、連絡も取れないなど、悪質なケースがありますので、注意が必要です。

「キャッチセールス」対処法!

- 声をかけられても相手にしない!
- ついて行かない!
- アンケートに個人情報（氏名・住所・連絡先など）を書かない!
- 不要な契約はきっぱりと断る!
- 困ったときはすぐ相談!

ご案内

『宮城県多重債務無料相談会』を開催します! 【無料】

●各合同庁舎会場の日程および定員

【12月13日(月)】	県栗原合同庁舎	定員 5名
【12月15日(水)】	県石巻合同庁舎	定員 20名
【12月16日(木)】	県登米合同庁舎	定員 10名
【12月17日(金)】	県大河原合同庁舎	定員 20名
	県大崎合同庁舎	定員 20名
	県気仙沼合同庁舎	定員 10名

●県庁会場の日程および定員

【12月18日(土)】	県庁 定員 各30名
【12月19日(日)】	

【申込み・お問い合わせ】022-211-2524
(宮城県消費生活センター)

【申込み期間】12月6日(月)～12月10日(金)
(午前8時30分～午後5時15分)