

# 消費者相談

## ？ なぜこの事業を行っているのですか？

私たちは、生活していく上で色々な商品やサービスを購入し、利用しています。情報通信技術が進歩し利便性が高まる中で、お店に出向かなくてもインターネットで色々な買い物ができるなど、サービスや商品の選択の幅も広がっています。

このような中で、「購入した商品が思っていたものと違った」「契約した覚えのないサービスに対して料金を請求された」などトラブルも増えています。

そこで、台東区では、「消費者基本法（[☞解説①](#)）」の理念に基づき、金銭の借り入れや返済時のトラブル、インターネットや携帯電話を利用した詐欺（ワンクリック請求（[☞解説②](#)）など）や悪質商法（[☞解説③](#)）による被害、食品や家庭用品の表示に関する相談などに対応するため、消費生活相談員によるアドバイスをを行い、消費者被害の未然防止と被害者の救済に努めています。

### 平成23年度 消費者相談 上位5項目

順位	相談の内容	相談件数
1	サラ金・クレジットの借り入れや返済に関する相談	197
1	パソコン・携帯電話の架空請求などに関する相談	197
3	マンション購入や賃貸住宅の敷金の返金などに関する相談	146
4	結婚相談所や不動産仲介などのサービス業に関する相談	65
5	さまざまな商品・サービスなどに関する相談	44

（資料：くらしの相談課）

## ？ どのようなことを行っていますか？

消費者相談では、サービスや契約の際のトラブル、商品の品質の安全性や商品購入の際のポイントなどについて、課内に設置された相談コーナーでの窓口相談や電話相談を通して、消費生活相談員がお話を聞き、アドバイス（「助言」といいます）を行っています。

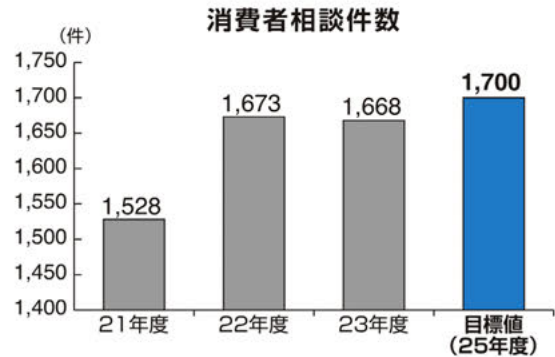
消費生活相談員は、相談者から商品やサービスを購入したときの状況を聞いたり、契約書を見たりしながら、契約内容、販売時の問題点、法律違反がなかったかなどを調べ、必要に応じて相談者と販売した事業者との間に立って解決に向けての話し合いのお手伝い（「あっせん」といいます）をしています。

また、複雑なトラブルや明らかに犯罪だと思われる相談については、弁護士や警察と連携して解決に努めています。

## ？ 事業の進み具合はどうか？

平成23年度の相談件数は1,668件でした。助言による解決率は64.9%、より複雑なケースの多いあっせんによる解決率は8.8%となっています。相談1件あたりの平均交渉の回数は3.75回で、多い場合は50回を超えることもあります。これは、複雑なケースや販売した事業者と連絡が取れなくなるケースが増えているためと思われます。

相談業務のほかにも、区民の方への情報提供として年4回「くらしのちえ」というパンフレットを発行したり、消費生活相談員が町会や学校、老人クラブなどに出向き受講者のご要望に合わせてお話をする「出前講座」、暮らしの中の様々なテーマを採り上げる「くらしに役立つ講座」などを行っています。



(資料：くらしの相談課)

## ？ 今後はどのように取り組んでいくのですか？

区民の皆さんに安全で豊かな生活を送っていただくために、消費にかかわる様々なトラブルは未然に防ぐことと早めの相談がとても大切です。そのためには、区にこのような窓口があることをもっと知ってもらう必要があります。

今後は相談窓口の仕事を今まで以上にPRするとともに、研修等を通じて相談員のレベルアップを図るなど消費者相談体制を一層充実させ、区民の皆さんがより安心して暮らせるよう取り組んでいきます。

### ■この事業に関するお問合せは■

区民部くらしの相談課

03-5246-1144

### 【解説】

#### ①消費者基本法

消費者の基本的権利（安全が確保される権利、必要な情報を知ることができる権利、適切な選択を行える権利、被害の救済が受けられる権利、意見が反映される権利）等を定めた法律です。

#### ②ワンクリック請求

パソコンや携帯電話のサイトにアクセスしただけで、またはサイト内の項目をクリックしただけで、「会員登録がされた」として、不当な利用料を請求してくる架空請求のことです。

#### ③悪質商法

言葉巧みに消費者を勧誘し、高額な商品などを購入させたりする販売方法のことです。