



消費者相談

? なぜこの事業を行なっているのですか？

経済状況の悪化が続く中で、多重債務や高金利の返済に苦しむ方が増加しています。また、情報通信技術の発達に伴い、インターネットや携帯電話の普及した結果、従来にはなかった様々なサービスが提供され、購入方法の選択の幅も広がっています。

その一方で、商品やサービスの購入に関しては、消費者と事業者の間に情報量や交渉能力に差があるために、事業者が優位になるケースが見受けられます。

そこで、台東区では「消費者基本法（[☞解説①](#)）」の理念に基づき、悪質商法（[☞解説②](#)）による高齢者の被害、インターネットを利用した詐欺や、食品の表示偽装問題、金銭の借り入れや返済時のトラブル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行い、消費者被害を未然に防ぐとともに、被害者の救済に努めています。

平成21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	207
2	パソコン・携帯電話の架空請求などに関する相談	187
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	121
4	電話やFAXのリース契約やパソコン購入などに関する相談	51
5	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	44

(資料：くらしの相談課)

? どのようなことを行なっていますか？

消費者相談では、消費生活をおくる中で生じた契約やサービスのトラブル、買った物の品質や安全について、消費生活相談員が話を聞き、アドバイスを行っています。

消費生活相談員は、相談者から物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、契約の問題点や法律違反などが無いかを調べ、必要に応じて相談者と販売事業者の間にたって、解決に向けての話し合いの手伝いをします。

消費者相談の情報は、個人情報を除いて、独立行政法人国民生活センター（[☞解説③](#)）が管理する相談情報検索システムに登録を行います。同システムを使うことによって、全国の相談情報を検索することができ、新たな相談に役立てています。

？ 事業の進み具合はどうか？

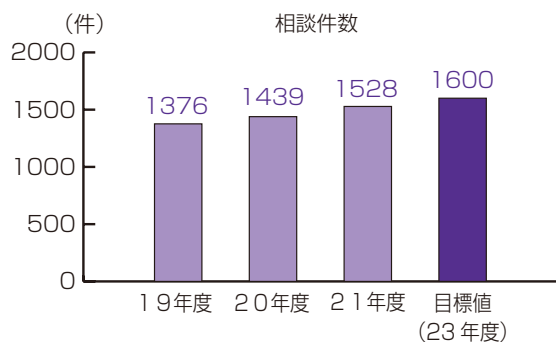
平成21年度の相談件数は、1,528件で、前年度に比べ約6.2%増加しました。

相談には、消費者相談員の助言を受けて相談者が自分で交渉し解決する助言による解決と、消費者相談員が仲介に入るあっせんによる解決の2種類があります。

助言による解決率は62.1%となっていますが、より複雑なケースが多いあっせんによる解決率は9.5%となっています。

近年、相談件数が増加しているため、平成22年度から消費生活相談員の人数を増やすとともに、相談時間を1時間早めるなど、相談体制の強化に努めています。

また、区では消費生活相談員が町会や老人クラブの会合などに出向き、受講者のニーズに合わせて悪質商法への注意や撃退法について話す「出前講座」を行っており、平成21年度は1,065名の方が受講しました。



(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？

国や東京都などと今まで以上に連携を図るとともに、研修等を通じて消費生活相談員のレベルアップを図ることにより、消費者相談体制を充実し、消費者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、消費者教育を受けられる権利、意見が反映される権利）等を定めた法律です。

②悪質商法

言葉巧みに消費者を勧誘し、高額な商品やサービスを売りつける販売方法のことです。

③独立行政法人国民生活センター

消費者基本法に基づき、国や全国の消費生活センターなどと連携して、消費者問題における中核的な役割を果たす機関です。