

# 消費者相談

## ? なぜこの事業を行っているのですか？

情報通信技術の発達に伴い、インターネットや携帯電話が普及した結果、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などのトラブルに対応するため、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20年度 消費者相談 上位5項目

順位	相談の内容	相談件数
1	パソコン・携帯電話の架空請求などに関する相談	206
2	サラ金・クレジットの借り入れや返済に関する相談	192
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	90
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	80
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	72

台東区くらしの相談課調べ

## ? どのようなことを行っていますか？

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ないかを調べ、必要に応じて相談者と販売事業者の間につなぐ、解決に向けての話し合いの手伝いをします。

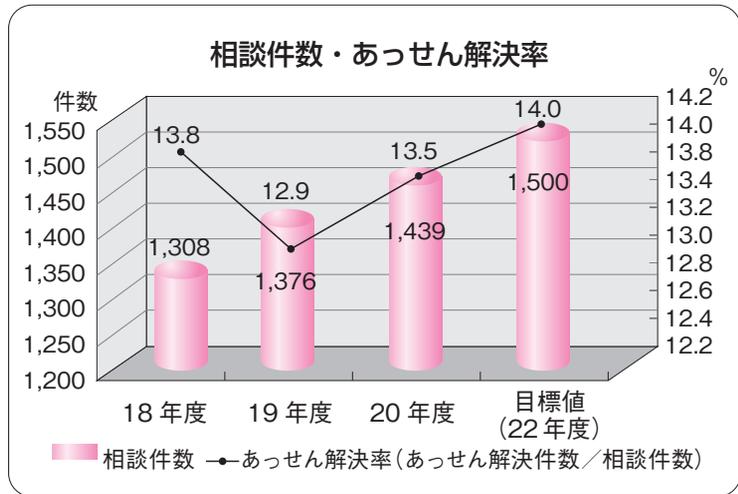
また、消費者相談の情報は、個人情報を除いて、独立行政法人国民生活センター（☞解説③）が管理する相談情報検索システムに登録を行います。同システムを使うことによって、全国の相談情報を検索することができ、新たな相談に役立てています。

## ? 事業の進み具合はどうか？

相談件数は近年増加しているため、平成20年度から消費生活相談員の勤務日数を増やし、相談体制の強化に努めています。

平成20年度の相談件数は、1,439件で、前年度に比べ約4.6%増加、あっせん解決率は、13.5%で前年度と較べて0.6ポイント上昇しました。

また、高齢者が被害にあうケースが多いため、消費生活相談員が老人クラブの会合などに出向いて、悪質商法への注意や撃退法を話す「出前講座」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？

平成21年9月に、消費者の利益の擁護及び増進を行うことを目的とした「消費者庁」が設置されました。

今後は、国や東京都などと今まで以上に連携を図るとともに、消費者相談の体制を充実し、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 ■

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。