

くらしのサポーター通信NO. 1

徳島県消費者情報センターの業務①

消費生活相談

商品やサービスに関する消費者トラブルにあったときの相談を消費生活相談員がお受けしています。

- ☐月～金(祝日、年末年始除く)8:30～17:00
- ☐電 話 088-623-0110、088-623-0611
- ☐来 所 徳島市西新町2丁目5徳島経済センタービル1階
(西新町商店街西側交差点に位置する建物)
※駐車場は近隣の有料駐車場をご利用下さい。
- ☐電子メール相談

消費生活相談状況

平成17年度に受けた相談件数は7,359件(対前年度比60.7%)で前年度に比べると4,766件減少しました。

平成9年度以降増加し続けていた相談件数は、平成17年度に減少に転じることとなりました。減少の主な要因は、「架空請求」の相談件数の減少です。減少した4,766件のうち、架空請求が3,634件となっています。

しかし、今年3月から架空請求の相談が前年度を上回るペースで急増しています。今年の特徴は、70歳以上の高齢者の相談が増加していること、従来のハガキだけでなく、圧着ハガキや封書、配達記録郵便など、送りつける方法も様々になってきております。また、振り込みだけでなく、代金引換郵便でお金をだまし取る手口も出てきました。

さらに、架空請求以外では、高齢者を狙って必要のない住宅リフォームの契約をさせたり、使用(撮取)すれば健康になるといって高額な商品を購入させる悪質な手口の相談が増加しています。また、若者の間にマルチ商法の消費者被害が広がっています。

消費生活相談処理状況

上記の相談には、消費生活相談員が次のとおり対応しています。

- ☐消費者への助言(自主交渉) 6,387件
- ☐あっせんによる解決 217件
- ☐その他情報提供(助言及び情報提供) 471件
- ☐他機関紹介(情報提供) 114件
- ☐あっせん不調・処理不能・処理不要 147件
- ☐次年度繰越し 23件

なお、これらの処理のうち、訴訟等の法的処理の検討を要する相談については、弁護士による法律相談を49件実施しています。また、不適正な取引行為が疑われる業者の指導は随時行っています。平成18年6月から、住宅リフォーム相談を建築士とともに実施しております。

消費生活相談員は、専門の法律知識について随時研修を受けるとともに、新しい情報を毎日収集し、一つの相談に対しても数人で確認しあいながら対応するなど、正確に、慎重に消費者の立場に立って相談の処理に当たっています。