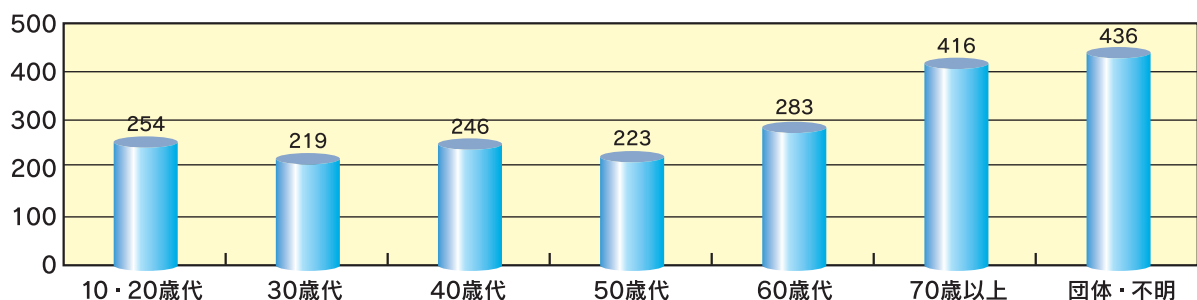


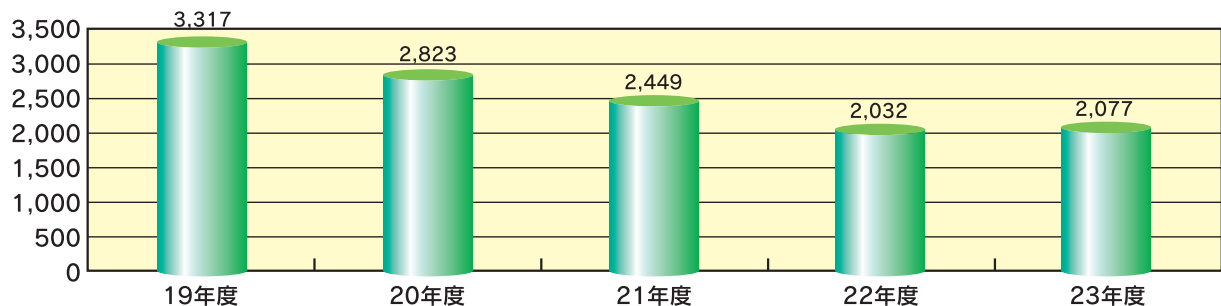
平成23年度の消費生活相談状況

●消費生活相談件数合計は2,077件

平成23年度の消費生活相談状況がまとまりました。相談件数の合計は2,077件と平成22年度に比べて45件の増加となりました。



(図1) 年代別相談件数



(図2) 年度別相談件数

●平成23年度の救済金額は7,322万円

消費生活センターに相談したことによって「支払わなくて済んだ」「返金があった」といった金額の合計は、平成23年度では7,322万円となりました。

みなさんも「強引に商品売りつけられた」「だまされて契約してしまった」などという被害にあった場合、早急に消費生活センターまでご相談ください。

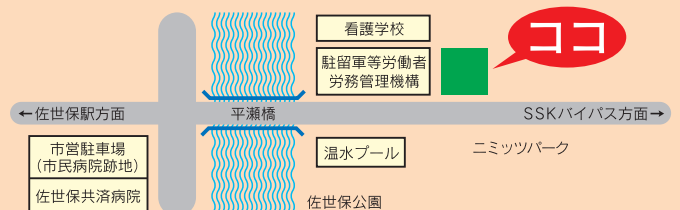


佐世保市消費生活センター

佐世保市平瀬町3番地1

☎ 22-2591

— 毎月1日は省エネの日 —



■ 相談受付時間…8:30～17:15

■ 閉 所 日…土・日・祝日

【相談をする際の注意点】

1. 相談は原則として佐世保市民の方からのみお受けしております。
2. 事業者の方からの相談はお受けしておりません。

クーリング・オフ Q&A

Q1 クーリング・オフとはどんな制度？

A 契約は約束ですから一方的に断ることはできません。しかし、クーリング・オフは「一度頭を冷やし、考え直す」期間を与える制度となっており、その期間内であれば無理由・無条件で一方的に解約ができます。

Q2 お店やテレビショッピングで契約した商品も無条件解約ができますか？

A できません。自らお店に出向いた時や、通信販売ではクーリング・オフはできません。また、自分から業者を自宅に呼んで契約した時でもできません。クーリング・オフは訪問販売や電話勧誘など、不意を突く勧誘を受け契約した時に解約ができる制度となっています。

Q3 いつでも無条件解約ができますか？

A クーリング・オフができる期間は決まっています。販売方法や商品などによって違いはありますが、原則8日以内となっています。また、内職商法やマルチ商法などは20日以内です。この期間を過ぎると業者に解約を主張することが難しくなりますので、一刻も早く対応することが肝心です。

Q4 クーリング・オフ期間は商品を受け取ってから8日以内ですか？

A 契約書面を受け取ってから8日以内です。つまり、契約書面を受け取っていないければクーリング・オフの1日目のカウントが始まりません。

Q5 商品を使用していたり、工事が済んでいたらクーリング・オフはできませんか？

A できます。工事などのサービスを受けていても、布団など使っていてもクーリング・オフ期間内であれば無条件で解約ができます。しかし、法律で指定された消耗品（健康食品、化粧品、配置薬など）は使った分だけは払わなければいけません。

平成23年度 主な相談内容

相談が最も多かったものは、借金で悩まれている方からの相談、次いでアダルト情報サイトに関する相談でした。トラブルにあう前・あったら、消費生活センターへご相談ください。

順位	商品名・サービス名	件数	主な内容
1	借金	204	多重債務、ヤミ金融に関する相談
2	アダルト情報サイト	194	携帯電話やパソコンでアダルトサイトを閲覧したら、不当な請求を受けてしまったといった相談
3	賃貸アパート・借家	75	主に退去する際の敷金返還トラブルに関する相談
4	投資商品・社債	71	主に未公開株や社債などを高く買い取るなどと勧誘され、お金を支払ったが株券等が送られてこなかったといった相談
5	架空請求のハガキ	54	公的機関のような名をかたってハガキを送り、電話をかけてきた人からお金をだまし取る手口
6	出会い系サイト	48	携帯電話やパソコンなどで有料の出会い系サイトへ誘導され、やりとりのたびに多額の利用料を請求されるといった相談
7	新聞	46	主に訪問販売で数年先の契約をし、多重契約になって困っているといった相談
8	修理サービス	38	訪問販売によるふとんの打ち直しの契約、家電製品や自動車等の修理に関する相談
9	インターネット関連	33	占いサイト、懸賞サイトなど、アダルトサイト、出会い系サイトを除いたインターネットを通して得られる情報に関する相談
10	健康食品	29	主に訪問販売で薬のような効果をうたい、強引に契約をさせられたといった相談