

墨田区消費者ニュース

編集・発行/墨田区地域振興部商工担当生活経済課消費者・勤労福祉担当

〒130-8640 墨田区吾妻橋 1-23-20 電話 5608-6182

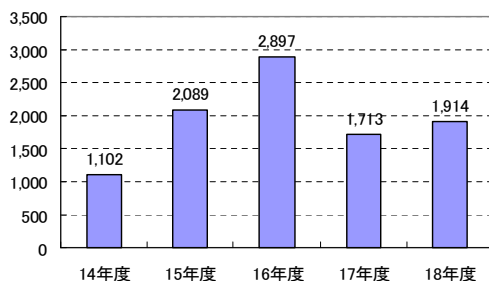
平成18年度消費者相談のまとめ

すみだ消費者センターでは、個人が事業者との間で生じた契約上のトラブルや、購入した商品により被害を受けた場合などの相談に応じています。平成18年度にすみだ消費者センターに寄せられた相談件数は前年度より増加しましたが、東京都全体では3万8千件で、対前年度比6.2%の減少となりました。

墨田区の相談件数は増加

平成17年度にいったんは減少となったものの、平成18年度は1,914件と、前年度より11%（201件）増加しました。

消費者相談年度別件数



第1位は運輸・通信サービス

相談件数の第1位は「運輸・通信サービス」に関する相談でした。件数で見ますと447件と昨年度の438件に比べわずかではありますが、増えています。これは、架空・不当請求等に関する相談が未だ衰えず、手口も巧妙化しているものと考えられます。次に相談の多い項目は、消費者金融や保険などの「金融・保険サービス」、そして建売住宅や増改築などの「土地・建物・設備」の順となっています。



消費者相談内容別件数

相談内容	17年度	18年度
運輸・通信サービス	438	447
金融・保険サービス	196	264
土地・建物・設備	172	222
教養娯楽品	198	174
住居品	101	123
教養娯楽サービス	129	108
その他	479	576
合計	1,713	1,914

主な特徴

● 架空・不当請求

架空・不当請求は、16年度をピークに大幅に減ったものの、全体の相談の中では大きな割合を占めています。身に覚えのない請求には気をつけましょう。

● 多重債務等に関する相談

「生活に困り、サラ金数社から借り入れがあり返済できず困っている」「認知症の父が、絶対儲かるといわれ外国為替取引の契約をしたが解約させたい」など、サラ金や金融に関する相談が増えています。

● 敷金等に関する相談

「アパートを退去するにあたり、高額な退去費を請求された」「アパートを退去したが、未だに敷金の返金がない」など、貸主と賃借人とのトラブルの相談が増えています。

ペットショップで購入した犬が、すぐに死んでしまった。

少子化、高齢化、核家族化でペットを飼う人が増えています。ペットは、今や家族同然といえる時代になりました。それに伴い、ペットに関するトラブルが増加しています。

<相談事例>

ペットショップで娘と犬を見ていたら、店員が来て、「この犬は血統書がついている」と説明を受け、「大変いい犬種なので、今買わないとすぐに売れてしまう。」と言われたのでよく考えずに購入した。自宅に連れて帰ると、すぐに犬が体調を崩し死んでしまった。契約書には「一切の返金はしない」と書いてあるが、代金の請求をしたい。

<アドバイス>

売主には、「健康でかつ先天的な障害のないペットを買主に渡す」という義務があります。この場合は、健康なペットをお客に渡せなかったということで、ペット代金の返還の請求が出来ます。店側に落ち度がなくとも、渡した犬に瑕疵（病気等）があるので、無条件で契約を解除して売買代金を返還してもらえます。

<購入時の注意点>

命ある動物の所有者としての責任を十分に自覚することが、大切です。



◆あわてて契約をするのはやめましょう

購入したペットを生け飼育できるか、ペットの特徴など充分考えてから契約をしましょう。

◆事業者を慎重に選びましょう

店舗に何度も足を運び、店内の衛生状態や動物の扱いはどうかなどの確認をしましょう。

◆契約するときは、よく確認しましょう

飼育方法、感染症の予防方法等の説明、購入後病気等のアフターケアの仕組みなどの確認をしましょう。

血統書とは、法的に明確な位置づけではなく、任意の証明書です。従って、「優良・健康の犬」というわけではありません。

ペットの購入に関してのトラブルにあったときは、すみだ消費者センターにご相談ください。

困ったときは早めにご相談を

すみだ消費者センター相談室

相談 日：月～土曜日

*土曜日は電話相談のみ受け付けています

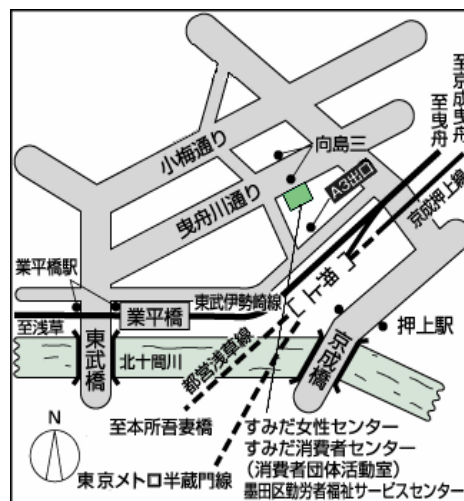
相談時間：午前9時30分～

午後4時30分

専用電話：5608-1773

*最初は電話でご相談ください

所在地：墨田区押上 2-12-7-215



交通／東武線業平橋駅、京成線・東京メトロ半蔵門線
押上駅(A3出口)から、それぞれ徒歩約5分