

生活情報

せいかつじょうほう
生活情報

一年一度の十二月终于来临了，“日本的十二月又叫师走”关于师走的语源有这样的说法，连和尚也忙得不可开交。在这个季节里，办年货的人也逐渐增多。迄今为止，本刊曾就消费纠纷这一话题，为大家作过数次介绍。最近，围绕签约、签合同这样的事所发生的纠纷似乎越来越多，给消费者带来了许多不便和烦恼。在这一期里，我们打算为您介绍最近常常听说的消费纠纷及其应对方法、购后冷却期制度以及有关“消费者厅”的信息。我们希望它能为您在回避日常生活当中的消费纠纷时提供些许参考。

(接下页)

消费纠纷

しょうひ とらぶる
消費トラブル

いよいよ「師走（12月の別称）」ですね。「師走」の語源は、一説に僧侶が走り回るほど忙いそがしいからと言いわれています。師走は、買かい物ものの機き会かいが増ふえる時じ期きでもあります。本誌ではこれまでも、消かん費かんに關するトラブルについていくつか取とり上あげてきましたが、最さい近ぎん特とくに契けい約やくにともなうトラブルが増ふえて消しょう費かい者しやを悩なやませているようです。今こん回かいは、最さい近ぎん聞きかれる消しょう費かいトラブルと対たい策さく、クくーリりんグぐ・オおフふ制せい度ど、消しょう費かい者しや庁ちやうにつしょういて紹しょう介かいします。日にち常じやう生せい活かつで消しょう費かいトラブルを避さける際さいの参さん考こうにしてください。

(次頁に続<)

(接前页)

①消費纠纷及其对策

1) 与手机运营商签约

相信很多人在日常生活中都使用手机这一通讯工具。如果一旦签约、并直接关系到每个月支出,可是您是不是往往在不了解具体内容的情况下,就轻易地在合约上画押签字呢?

我们曾听说有人给孩子买手机以后,由于疏忽大意,随孩子长时间地接通、下载音乐或动漫,之后,收到高额账单的例子;另外,我们也听说过有人与手机运营商签定了通过两年时间分期支付购买手机机体费用的合约,可是因为中途废约,不再使用解约的手机,但是仍然需要继续支付购买手机的费用。手机通信合约上的字大多很小,内容又难懂,因此在签字时,如果有不明白的地方,一定要向对方询问、确认。

另外,在拿到手机运营商的合约或项目说明书时,最好是先仔细确认其内容,有些项目在支付上也设有打折服务,所以最好是好好了解其内容,避免以后出现消费纠纷。

2) 免费商品、免费估价

据说打着为消费者免费寄赠商品的名义,然后借所赠商品以外的其它名目(寄费、信息管理费等),向消费者收取费用的恶性商法,现在十分盛行。此外,据报道,还有人打着为他人免费估算废品回收费的幌子,在根本没有给估价就把废品收走,事后向对方收取高额费用,致使对方蒙受损失。这些案例,都巧妙地利用了人们容易被“免费”两个字引诱的心理。人说世界上“没有比不要钱的东西更昂贵的”,因此我们敬请大家千万别上当受骗。

②购后冷却期制度

大家是否听说过购后冷却期制度呢?它

(前頁より)

①トラブルと対策

1) 携帯電話の契約

携帯電話は日常生活で使用されている方が多いと思います。しかし、その契約となると、毎月の支払いにかかわることなのに詳しく理解せず、安易に契約していることはないでしょうか。特にお子さんに携帯電話を持たせた場合、不注意で音楽や動画などのダウンロードに長時間通信を使用しただけで高額の通信費の請求書が届くことがあります。また、携帯電話本体の購入代金は2年間分割返済で契約したのに途中で解約して、携帯電話の使用がないまま、本体代は支払い続けなければいけないという事例も聞かれます。契約書は文字が小さく、内容もわかりにくいことが多いのですが、記入の際に不明な点がある場合は必ず確認しましょう。

また、予め携帯電話会社のカタログや申し込み書類を入手した際に内容を十分確認し、利用するサービスによって支払いが割引になるものもあるので、それらを理解して、トラブルが起らないように注意しましょう。

2) 無料商品、無料見積

無料の商品を送付するといううたい文句で、入手した商品の代金以外の名目(送料、情報管理費など)で費用を徴収する悪徳商法が横行しているようです。また、廃品回収の無料見積といいながら、実際に見積もりせず回収し、後から法外な金額を請求する被害ケースも報道されて

是指上门销售、分期付款等售购形式，当买方签字、签约，实现购买行为之后，可以在一定期限内撤回、解除合同，并且无需支付违约金这样一种制度。此制度根据售购内容及类型的差异而有着各种不同的条件，诸如函售这样与商家没有直接接触便购进其商品的话，有时候是无法享受购后冷却期制度的。

购后冷却期制度原则上需要售购双方自达成合约后的 8 天以内（有时候也可以是 14 天或 20 天以内）申请实施，我们建议您采用邮递方式向有关单位递呈合约内容等书面证明。

至于类似的消费纠纷个人商谈，各都道府县均设有面向消费者的商谈窗口（名称为“消费生活中心”等，各位读者居住地的地方政府也设有相关窗口或宣传处，同时在国民生活中心开设的网页上也有相关的指南），另外，国家设立的公共法人“法制平台”（面向国民的法制支援机构），也开设了有商谈窗口。

独立行政法人国民生活中心

<http://www.kokusen.go.jp/>

（可以查询遍布于全国各地的消费生活中心等机构之联络方式

<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>）

法テラス（日本司法支援中心）

<http://www.houterasu.or.jp/>

消費者受损报告

<http://www.houterasu.or.jp/service/shouhishahigai/>

TEL: 0570-078374 (PHS、IP 电话:

03-6745-5600)

平日 9:00-21:00 星期六 9:00-17:00

います。「無料」という言葉に飛びつく心理を巧みに利用したのですが、「タダほど高いものはない」ともいいます。こちらにも注意しましょう。

②クーリング・オフ制度

クーリング・オフ制度を、聞いたことがあるでしょうか。訪問販売、割賦販売等において、契約を申請、締結した購入者等が、一定期間内に違約金などを支払うことなく、申請撤回、契約解除ができる制度です。取引の種類に応じてそれぞれ条件が異なり、業者と直接接 触 のない通信販売のようにクーリング・オフ制度が利用できない場合もあります。

クーリング・オフは契約書等の書類交付を受けた日から、原則 8 日以内（14 日、20 日の場合もあります）に行う必要があります。内容証明郵便などの書面で行うのがおすすめです。

こういった消費トラブルの個別の相談については、各都道府県等で設置している消費者相談窓口（「消費生活センター」等の名称で、皆さんの在住する自治体の窓口や広報、国民生活センター H P でも案内しています）や、国が設立した公的法人「法テラス」（国民向けの法的支援を行う機関）などの相談窓口があります。

独立行政法人国民生活センター

<http://www.kokusen.go.jp/>

（全国の消費生活センター等の連絡先が調べられます

<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>）

法テラス（日本司法支援センター）

③消費者庁

大家是否听说过于今天 9 月新成立的消费者厅呢？近年，食品标示造假，以及专门以老年人为目标的恶性商业行为屡屡发生，在消费者周围，不断出现关系到我们日常生活及切身利益、乃至生命安危的消费问题。消费者厅作为消费行政的指挥塔，正式开始执行其收集・分析一元信息、强化地方消费行政的职能，以建立、实现一个完善的社会机制，从而让消费者能够放心地享受安全的消费生活。另外，还同时设置消费者委员会，以图起到监督作用。

消费者信息电话

TEL: 03-3507-9999 (平日 9:30-17:30)

为向消费厅提供信息及接受消费者一般咨询的窗口

(不负责处理个别事例)

另外，今后打着“消费者厅”的名义诈骗消费者的事件，恐怕会增多。不过，消费者厅决不会将补偿诈骗损害及救济受害人的工作，委托给业者去做的，因此千万不要相信业者的那些没有根据的解释。要是觉得有任何蹊跷之处，请立刻向消费者厅的消费者信息电话台确认，或者是前往离您最近的消费生活中心商谈。(T)



<http://www.houterasu.or.jp/> (消費者被害

http://www.houterasu.or.jp/service/shouhis_hahigai/)

TEL0570-078374

びーえいちえす あいびいでんわ
(P H S、 I P 電話03-6745-5600)

へいじつ どようび
平日 9:00-21:00 土曜日 9:00-17:00

③消費者庁

今年 9 月 1 日に設立した消費者庁をご存じでしょうか。近年、相次ぐ食品表示偽装や、高齢者を狙った悪徳商法の横行など、国民生活に身近な問題、命に関わる問題が起きています。消費者行政の司令塔として、消費者が安心して安全な消費生活を営むことができる社会の実現に向けて、情報の一元的収集・分析、地方消費者行政の強化に、消費者庁がその機能を開始しました。監視役として消費者委員会も設置されます。

消費者情報ダイヤル

TEL03-3507-9999 (平日 9:30-17:30)

消費者庁への情報提供や一般的な問い合わせの受付窓口

(個別事案の処理は行っていません)

また、今後「消費者庁」をかたって消費者を騙す手口が増加するおそれがありますが、消費者庁が詐欺商法による被害回復や被害救済等を業者に委託することはないので、根拠のない説明に決して騙されないように注意が必要です。少しでも不審に感じたら、消費者庁の消費者情報ダイヤルに確認するか、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。(T)