

# くらしと

行って  
みよう!

大阪城



撮影: © 登野城 弘

## CONTENTS

- 創刊によせて ..... 2, 3  
愛称公募/当選者の声
- いよいよスタート!  
消費者団体訴訟 ..... 4
- トラブルQ & A ..... 5  
・健康食品のマルチ商法  
・エステと化粧品のカッチセールス
- くらしの商品安全だより ... 6, 7
- お知らせ ..... 8  
イベント情報

## NEWS

### 改正消費生活用製品安全法 5月14日施行

重大な製品事故が発生した場合、メーカー等に国への報告を義務付けた。国は事故情報を収集・分析し、公表する。製品の製造・輸入の禁止や回収を命ずる。

### 公示地価(2007年1月1日時点) 16年ぶりに上昇

全国平均で前年に比べ住宅地0.1%、商業地2.3%上昇した。

### 日銀が資金循環統計(速報)を発表

2006年末時点で家計が保有する金融資産残高が過去最高の約1540兆8478億円となった。05年末に比べ約15兆円増えた。

### 新型インフルエンザ対策に 国が指針

保健所などに発熱相談センターを設置するほか、国や自治体、一般家庭などがとる対策をまとめた。

# 創刊によせて

## 府・市協力で暮らしの情報発信力を強化

インターネットの普及をはじめとした情報化、国際化の進展などにより、私たちの暮らしの利便性は格段に高まっていますが、その反面、パソコンや携帯電話を利用する架空請求や、サービスに関する消費者トラブルが増加し、消費者の生命や財産を脅かす製品事故也多発しています。このような状況にあって、大阪府と大阪市がお互いの枠を乗り越えて連携・協力し、情報発信力の一層の強化と、配布先の拡大による効果的・効率的な情報提供を行うため、消費生活情報誌を共同発行することとしました。

新たに発行する情報誌「くらしすと」は、これまで以上に暮らしに密着したタイムリーな情報を発信し、府民・市民の皆様の安全・安心な暮らしを応援してまいりたいと思います。

大阪府知事 太田房江

このたび大阪府と共同で新しい生活情報誌を発行いたしました。長年、市民の皆様に親しまれてきた「エル」と交代し、暮らしに役立つ最新の生活情報をお届けいたします。消費者問題がますます複雑多様化している中、大阪市では、消費者の利益を守り、その被害防止と救済を図るために消費者行政の一層の充実に努めてまいりますので、皆様方のご理解とご協力をお願い申し上げます。

大阪市長 関 淳一



大阪府・大阪市消費者啓発企画委員（大阪市立大学 大学院経済学研究科 助教授） 柴田 淳

### 公正・長期的視野を持って

テレビ、雑誌、新聞など、今や数多くのメディアで消費者向け情報が取り扱われています。そうしたなか、大阪府と大阪市が共同で発行する本誌は、二つの特徴を持っています。ひとつは、さまざまな利害関係をできるだけ排した、可能な限り中立的立場からの情報提供、もうひとつは、流行に惑わされない長期的視点に立った情報提供です。府民の皆様には、これらの特徴を生かせるよう、府民の皆様からの忌憚ないご意見をお待ちしております。



大阪府・大阪市消費者啓発企画委員（ジャーナリスト） 細見三英子

### 小粒でもピリッと辛い

家にはいろんな電話がかかってきます。年利20%の投資、利殖マンション、電話代が安くなる等々。ようやく新築した我が家に「壁の塗り替えを」と聞いたときは正直ムッとしていました。予備知識があっても心が動く、まして高齢者をや、です。ネットやメディアの広告も大手ばかり。金と裸でひきつける安易な方法です。

暮らしに届く情報は、信頼を裏切らず、必要な人にしっかりと届いてほしい。府市連携で、小粒でもピリッと辛い情報誌を期待します。



大阪市消費生活合理化協会 会長 尾嶋 静江

### 指標となる情報誌に

大阪市消費者センター発行の情報誌は、情報の渦の中で生活している私たちにとって消費者教育の教科書です。昭和46年3月センター開設で「くらしのアンテナ」第1号が発行されて以来、平成元年5月からは「エル」になり、その内容は社会情勢の学習のテキストとして活用させていただいています。これからは、新しい情報誌が私たちの目を大阪市内から府内一円へと広げ活動をしていく「みおつくし」になることを期待しています。



全大阪消費者団体連絡会 事務局長 飯田 秀男

### 消費者問題の課題に就いて

情報が氾濫する現代ですが、消費者にとって本当に必要な情報を的確に消費者の手元に届けているかどうか、マスメディアだけでなく、消費者団体や事業者、行政にとっても重要なテーマになっています。生活用品や消費財の安全が確保されていない、あるいは疑われる場合の注意喚起、不当な契約や勧誘行為を行っている事業者名等の周知などは切実な問題です。創刊された「くらしすと」がこうした課題に応える広報誌として発展することを期待しています。

なにわの消費者団体連絡会 幹事  
岡本 孝子

必要な情報を的確に

今日、消費者を取り巻く社会環境は大きく変化し、消費者問題もますます複雑化していくなか、消費者の自己責任を求める方向に変化してきています。

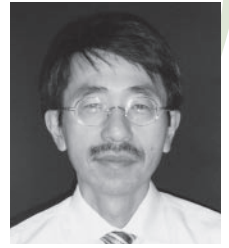
消費者がより主体的、合理的に行動していくために正しい知識を身につけ、安全で豊かな消費生活が送れるよう、消費者が必要とする的確な情報提供を期待します。



NPO法人消費者支援機構関西 (略称KC's) 事務局長  
西島 秀向

情報格差をうめるよう期待

KC'sは、6月施行の改正消費者契約法による訴権団体となるべく05年12月に設立、06年4月に大阪府に法人登記した団体です。不当な契約や勧誘の改善を求めるためグループで検討し、3件4社へ申し入れています。施行後は、悪質な事業者に対して訴訟もできます。一方で、事業者と消費者の対話を促進する事業も行っています。そういう立場から、府市共同の「くらしすと」が消費者と事業者の情報格差を埋めてくださることに期待しています。



(社)全国消費生活相談員協会 理事  
三木 澄子

幅広く活用できる情報誌を

その時代の消費者問題を的確に捉えわかりやすく情報提供する情報誌は、消費者にとってはなくてはならないものです。このたび、大阪府民や市民のくらしを支える生活情報誌として長く親しんできた「美しい暮らし」と「エル」が新しく統合され、総合情報誌としてさらなる充実・強化されますことに大いなる期待をいたします。また、その発展を見守るとともに、府民の皆様のニーズに即し、広く周知され活用されますことを願ってやみません。



(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会西日本支部 支部長  
三沢 邦子

楽しく、あかるい誌面を

新しい情報誌の発行おめでとうございます。

季節ごとの表紙が心和む「美しい暮らし」も、可愛いエルちゃん家族が活躍する「エル」もずっと愛読して綴じてあります。新しい誌面になっても、情報あふれの現代社会で、消費者にとって必要な情報を分かりやすく解説・提供していただいて、消費生活の質の向上に寄与していただきたい、と願っております。また、ふっと持ち帰って電車の中でも楽しく読めるようなあかるい誌面がいいですね。



(社)消費者関連専門家会議 (通称:ACAP) 西日本支部長  
馬場 新一

知恵を育てる情報発信を望む

創刊おめでとうございます。本誌への期待は、消費者の被害予防情報はもちろん、大阪府民の皆様がもっと豊かな気持ちで普段の生活が楽しめる知識を届けていただき、知恵の形成につなげることです。

ACAPは、企業の消費者窓口の専門家が集う団体で、企業と消費者の架け橋になれるように日々活動をしています。本誌読者の声や掲載情報を活用し、安心・安全な暮らしの実現に貢献できればと願っております。



愛称公募  
当選者の声

このたびは愛称「くらしと」を選んでいただき、ありがとうございます。

さまざまなものを消費して成り立っている私たちの日常。消費生活とは暮らしの代名詞です。賢い消費者の視点で、旬のネタやいろいろな知識を届けてくれる新しい情報誌が、私たちが賢い消費者としての最上級の暮らしへと導いてくれることを願い「暮らしの最上級=くらしと」という造語を考えました。役立つ情報がいっぱい詰まった新しい誌面に期待しています。

(枚方市在住：足立真理子さん)

# いよいよスタート！

# 消費者団体訴訟

潮見 佳男

(京都大学大学院法学研究科教授)

## 1. 消費者団体訴訟導入の目的

昨年、消費者契約法が改正され、あらたに消費者団体訴訟の制度が導入されました。すでに多くの解説や紹介がされているので、ご存じの方も多いのではないかと思います。いよいよ、今年6月には、この制度の運用が開始されます。

消費者団体訴訟制度とは、消費者契約に関連した被害は同種のものが多数発生しているにもかかわらず、被害を受けた消費者個人を消費者契約法により個別的かつ事後的に救済することはできても、同種の被害の広がりを防止するのが困難であることを考慮し、被害が広がる前に事業者による不当な勧誘行為や契約条項の使用を差し止める必要があるとして、一定の資格を充たした消費者団体（適格消費者団体）に、消費者契約法に違反する事業者の不当な行為を差し止める権利（差し請求権）を与えたものです。この制度の特徴は、次の点にあります。

## 2. 差し請求権をもつ者 —— 適格消費者団体

差し請求権を有するのは、内閣総理大臣により認定を受けた適格消費者団体のみです。それ以外の消費者団体やグループには差し請求権は認められません。また、消費者個人も、みずからが被害を受ける前には差し請求権を持ちませんし、具体的被害を受けた消費者が差し請求権を持つかどうか、否定的に考えている見解が支配的と思われます。

## 3. 差し止めの対象 —— 不当条項と不当な勧誘行為

消費者契約中の不当条項が差し止めの対象となるほか、消費者契約法に定められた不当な勧誘行為も差し止めの対象となります。不実告知、断定的判断の提供、故意の不告知といった誤認類型や、不退去、監禁といった困惑類型に該当する勧誘行為も、差し止めの対象となるのです。ただ、注意をしなければならないのは、今回の制度で差し止めの対象となっている勧誘行為は、あくまでも消費者契約法に定められた類型に該当するものに限られています。これにあてはまらないもの、たと

えば民法では無効・取り消しの原因となるような行為（公序良俗に違反する行為、詐欺・強迫行為など）や、特定商取引法など他の法律により不当とされる勧誘行為は、差し止めの対象とされていません。そもそも、消費者契約法で取り消しが認められる勧誘行為自体が非常に厳格な要件にしばられた誤認・困惑類型に限定されていますから、勧誘行為面で差し止めの対象となる行為のタイプは、ますます限られてきます。

## 4. 消費者団体による損害賠償請求権の否定

適格消費者団体が事業者を相手として行使できるのは、不当な勧誘行為や契約条項の使用の差し止めだけです。適格消費者団体が事業者を相手どって、多くの消費者が被った損害の賠償を請求することは、今回の消費者団体訴訟制度では認められませんでした。損害の事後的救済は、これまでどおり、個々の被害者にゆだねられているのです。

## 5. おわりに

このような制度が消費者被害の救済にとって十分または次善のものかどうかは考えていただきたいところです。消費者団体訴訟は、実際に動き出したときに、不当条項の差し止めには、大きな機能を発揮するでしょう。他方で、勧誘行為の差し止めに対してどこまで実効性があるかは、問題となるかもしれません。しかし、それでも、消費者被害の事前防止にとっては、間違いなくプラスの方向に一步を踏み出すものといえます。この制度を積極的に活用するなかで、多様化する消費者被害の救済が少しでも進むことを期待するしだいです。



# トラブル Q & A

**Q** 2週間前に、「身体に良い物を人に勧めることで高収入が得られる」と友人に誘われ、40万円の健康食品をクレジット契約した。その後、友人を誘っても思うように商品は売れず、高額で返済も大変なので解約したい。

**A** 商品を買って会員になり、知人や友人を会員にし商品を販売すればリベートがもらえるという商法をマルチ商法といいます。最近はインターネットを利用したものも広がってきています。

マルチ商法は特定商取引法に基づき、契約書面の受領日もしくは、商品を受け取った日のどちらか遅い日から20日間以内ならクーリング・オフ（無条件解約）ができますので、電話など口頭ではなく書面にクーリング・オフをする旨を書き、配達記録郵便などの記録が残る方法で、販売店と信販会社に通知しましょう。その際、クーリング・オフする旨の書面と宛名面をコピーして、契約書と郵便局などの受領証とともに保管しておきましょう。



**Q** 昨日、路上でアンケートに答えてほしいと声をかけられ、エステティックサロンに連れて行かれた。そこで、痩身エステと化粧品の購入契約をしたが、高額なので解約したい。

**A** 路上でアンケート調査などと称して呼び止め、店舗に連れて行き、契約をさせる商法を、キャッチセールスといいます。キャッチセールスは、特定商取引法により訪問販売の規制を受け、クーリング・オフ（無条件解約）ができる旨を記載した書面を受け取ってから8日以内ならクーリング・オフができます。なお、化粧品・健康食品など、政令で指定された消耗品は使用するとクーリング・オフができなくなりますので、気をつけてください。

キャッチセールスにより契約することが多い商品は、ほかにアクセサリ、絵画などがあります。

なお、エステティックサービスについては、期間が1カ月を超え、化粧品などの関連商品と合計した額が5万円を超える場合は、同法により特定継続的役務提供としての規制も受け、クーリング・オフ期間を過ぎた場合、中途解約ができます。この規制は、自らエステサロンに向いて契約した場合でも適用されます。



## 表紙写真説明

大阪のシンボル大阪城は、本丸・二の丸部分だけでも約75万㎡と広大で、公園やスポーツ施設などとともに、観光客・府民の憩いの場所として愛されています。1583年豊臣秀吉によって創建されました。いくたびか火災や戦火にあい、昭和6年市民の寄付により天守閣が復興され、さらに平成7年の大改修で創建当時の豪壮・絢爛の雰囲気再現されました。空を切り裂くかのような石垣のシャープなラインと、天空に浮かぶ天守閣のコントラストが、私たちを桃山時代に誘います。

さて、**クイズの解答は「8階建て」**でした。各階に大阪城と秀吉の歴史資料が展示されています。



## の商品安全だより

製品の事故情報などを毎月お知らせします

大阪府と大阪市は「商品テスト室」を統合し、大阪市消費者センター内に「くらしの商品安全情報室」を立ち上げました。大阪府内だけでなく全国各地で発生している身近な製品の事故情報などを「くらしの商品安全だより」としてお知らせしていきます。

創刊号の今号では、5月に消費生活用製品安全法が改正され、メーカーに事故情報の報告が義務付けられました。その概要を紹介します。

また、同室では、引き続き消費生活相談・苦情処理に係わる商品テストや啓発を行います。商品テストについてのご相談は、

大阪市にお住まいの方は大阪市消費者センター ☎06-6614-0999

大阪市民以外の府民の方は居住地の消費生活センターまたは大阪府消費生活センター

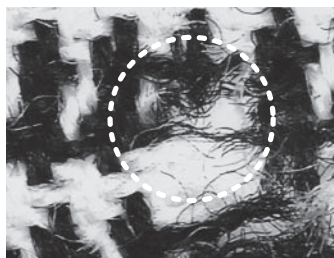
☎06-6945-0999 へ連絡してください。

### くらしの商品安全情報室 主な機器

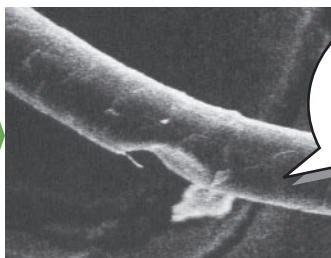
こんな機器を使ってテストしています

#### ◆走査電子顕微鏡

30～30,000倍に拡大し、たとえば、衣服の穴あきが虫食いによるものなのかどうかなど、観察します。



穴あき部分(25倍)を走査電子顕微鏡で拡大観察すると



500倍で観察  
虫食いによって  
損傷したウールと判明



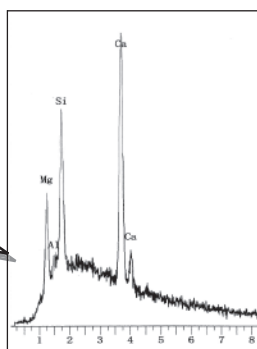
ヒメマルカツオブシムシ 体長約3ミリ

#### ◆イオンクロマトグラフィー

液体に含まれる物質、たとえば、水に浮いているものの種類や量を調べることができます。

ヒメカツオブシムシ 体長約4～5ミリ

ケイ素、マグネシウム、カルシウムを検出  
水に浮いている物質は、  
ケイ酸マグネシウムなどの  
ミネラル分と判明



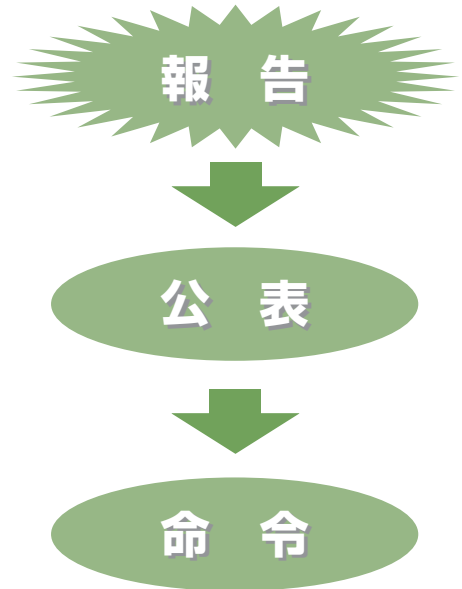
# メーカーなどに事故情報の報告義務

5月14日改正消費生活用製品安全法が施行

重大な製品事故が生じた場合、メーカーや輸入業者は、国に報告しなければならなくなりました。

国は、事故情報を収集・分析し、その結果を広く国民に公表します。

国は、メーカーや輸入業者に、安全でない製品の製造や輸入を禁止したり、回収するよう命令します。



みなさんが製品事故に遭われたときは、経済産業省または（独）製品評価技術基盤機構（NITE）に知らせてください。

◆経済産業省の窓口：製品安全課 製品事故対策室 ☎03-3501-1707

◆（独）製品評価技術基盤機構（NITE）では、製品の事故情報を収集し、調査・分析することで、製品の安全対策や事故の未然防止・再発防止に役立てています。  
消費生活用製品（家庭用電気製品、燃焼器具、乗物、レジャー製品、乳幼児用品など）で事故が発生した場合は、通報をFAXで受け付けています。

フリーダイヤルファクシミリ 0120-23-2529

詳しくは NITE ホームページ <http://www.nite.go.jp/> をご覧ください。

◆商品に関する消費生活相談はまず居住地の消費生活センターへご相談ください。

大阪府消費生活センター ☎06-6945-0999（月～金）9:00～17:00

大阪市消費者センター ☎06-6614-0999（毎日）10:00～17:00

「くらしの商品安全だより」は、（独）国民生活センターや（独）製品評価技術基盤機構（NITE）などから収集した情報をもとに、事故の未然防止・再発防止のために作られています。特定の商品・サービスを推奨するものではありません。無断転載はお断りいたします。

## 講演会

- 日時** 5月12日(土) 14:00～16:00
- 場所** 大阪市立男女共同参画センター南部館  
(クレオ大阪南)  
大阪市平野区喜連西6丁目2番33号  
(地下鉄谷町線「喜連瓜破」駅1番出口から北西へ徒歩約5分)
- 内容** 【テーマ】 **すすむ格差社会をかしこく生きる  
～くらしとお金の話～**
- 【講師】 森永 卓郎  
(獨協大学経済学部教授 経済アナリスト)
- 大阪府消費生活センター・大阪市消費者センターの共催で、いま消費者の関心が非常に高い「金融」をテーマにした講演会です。
- 定員** 300人(要予約)
- 対象** どなたでも
- 費用** 入場無料
- 申し込み** 電話・FAX・Eメール・ホームページいずれかの方法で  
1.住所 2.氏名 3.連絡先 4.参加人数  
を明記のうえ、財関西消費者協会までお申し込みください。

## ■悪質商法追放キャンペーン

5月9日(水) 11:30～13:30

- 場所** 南海なんば駅周辺
- 内容** 消費者啓発パンフレットや啓発グッズの配布を行います。

## ■(財)関西消費者協会

〒540-6591 大阪市中央区大手前 1-7-31 (OMMビル)  
TEL 06-6945-1100 FAX 06-6945-1375  
Eメール staff@kanshokyo.jp  
URL http://kanshokyo.jp/

一時保育(6カ月～就学前)を希望される方は開催日の3日前までにご連絡ください。

## 大阪市/今月のイベント



## ゴールデンウィークイベント

5月3日(木・祝)～6日(日)11:00～17:00

- 場所 消費者センター「くらしのひろばエル」ほか
- 内容

- ①天神橋筋商店街10,000人啓発キャンペーン(3日のみ)  
大阪市消費生活合理化協会と共同で、消費者啓発活動を行います。
- ②縁日&ゲーム(スーパーボール・ヨーヨーつり)(4日～6日)  
お子様と一緒に、縁日で人気の遊びを楽しんでいただけます。
- ③消費者啓発落語(6日のみ)  
最近流行の落語に、消費者問題をミックスした創作落語を上演します。演者は桂春団治一門の「桂蝶六」さんを予定しています。  
※内容については、変更する場合があります。  
・無料で、どなたでも参加できます。

## エルで得るデー

5月13日(日)(毎月第2日曜日に開催中)

- 場所 ATC内イベント広場「潮風のステージ」
- 内容

- ①ウルトラマンタロウと遊ぼう(13:00～・15:00～の2回)  
子どもだけでなく大人にも大人気のウルトラマンタロウ。そのウルトラマンタロウが大阪市消費者センターにやってきます。
- ②エルちゃんパレード  
消費者センターのマスコットキャラクターの「エルちゃん」とその家族がATC内をパレードします。  
※内容については、変更する場合があります。  
・無料で、どなたでも参加できます。

■イベントの問い合わせ先  
大阪市消費者センター 生活情報担当  
TEL 06-6614-7522



消費生活相談 大阪市消費者センター相談専門電話

☎06-6614-0999 毎日10:00～17:00(12月29日～1月3日は除く)  
※大阪市内にお住まいの方が対象です。

「メール相談」はホームページからアクセスしてください。  
(12月29日～1月3日は除く)

ホームページアドレス <http://www.city.osaka.jp/Lnet>

## 大阪府消費者フェア2007

(5月18日(金)から25日(金) 土・日含む)

テーマ **なにわの底力で拓こう 消費者の未来**  
フェア開催中に、以下のイベントを開催します。

## ■トークサロン(定員150人/要予約)

発信! **なにわの消費者 団体訴権で新たな一歩**  
5月18日(金)14:00～16:00

- 場所 OMMサロン
- 基調講演 弁護士 長野 浩三
- フリートーク  
なにわの消費者団体連絡会 松尾 保美  
(社)全国消費生活相談員協会 吉川 萬里子  
(社)消費者関連専門家会議 蔵本 一也  
NPO法人消費者支援機構関西 黒木 理恵  
大阪府消費生活センター

## ■講演会(定員150人/要予約)

5月19日(土)13:30～15:30

- 場所 OMMサロン
- テーマ **いま「食」の現場で何が起きているのか?**  
～活かされなかった消費者被害の教訓～
- 講師 日和佐 信子  
(雪印乳業株式会社 社外取締役、前全国消費者団体連絡会事務局長)

## ■大学生による若者のための消費者啓発講座

5月20日(日)14:00～16:00 生活情報ぶらざ

## ■消費者団体による活動発表

5月25日(金)13:00～15:30 生活情報ぶらざ

## ■イベントの申し込み/問い合わせ先

(財)関西消費者協会  
TEL 06-6945-1100 FAX 06-6945-1375  
Eメール staff@kanshokyo.jp

消費生活相談 ☎06-6945-0999 (月～金)9:00～17:00

※お住まいの市町村に相談窓口のない府民の方が対象です。

消費者問題の専門家団体等が実施する週末相談(年末年始除く10:00～16:00)

■土曜日/06-4790-8110 (社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
■日曜日/06-6203-7684・06-6203-7650 (社)全国消費生活相談員協会

※お間違えないよう、番号をよくご確認ください。

ホームページ「消費生活事典」

<http://www.pref.osaka.jp/shouhi/>