

くらしと

行ってみよう!

大阪市消費者センター



CONTENTS

平成18年度の消費生活相談概要

大阪市消費者センター…………… 2

大阪府消費生活センター…………… 3

くらしの商品安全だより …… 4, 5
「電動アシスト自転車」

【テーマ特集】金融商品取引法 …… 6

トラブルQ&A …………… 7
・「アポイントメントセールス」

お知らせ …………… 7, 8
・イベント情報



NEWS

厚生労働省「国民健康・栄養調査」最新結果(2005年)

小中学生で、朝食を子どもだけで食べると答えた割合が4割超、増加傾向に。肥満でもやせすぎでもない「普通」体形が減少傾向に。

こんにゃく入りゼリーで2児が窒息死

国民生活センターは事故が多発していることから、高齢者や子どもに食べさせることを控えるよう呼びかけている。

住宅瑕疵担保履行法が成立

新築住宅に欠陥があった場合、瑕疵担保責任を履行するため、売り主等に一定金額を法務局へ供託することや保険への加入を義務付けた。2年6カ月以内に完全施行される。

NOVAに行政処分

6月13日、経済産業省は、特定商取引法による業務停止命令および指示処分を行った。



大阪市消費者センター 平成18年度の消費生活相談概要

大阪市消費者センターでは、消費生活上のさまざまなトラブルに関して、大阪市内にお住まいの方を対象に相談を受け付け、解決のための助言・あっせんをしています。平成18年度に寄せられた消費生活相談の件数は24,843件あり、「架空請求」「不当請求」に関する相談が大幅に減少したため、前年度に比べて19%減少していますが、依然として多くの相談が寄せられています。

トラブルの解決と被害の救済

●クーリング・オフ制度の助言

クーリング・オフを助言した相談案件は1,598件あり、うち契約金額を把握している1,299件の合計金額は6億5596万円でした。

●悪質な架空請求・不当請求に対する助言

「架空請求」(862件)や「不当請求」(3,154件)についての相談が4,016件あり、そのうち請求金額を把握している2,277件の合計金額は2億6,270万円でした。

●あっせんの実施

事業者の販売方法等に法令違反などの問題点がある場合に、消費者と事業者の間に入ってあっせん交渉を529件実施し、そのうち461件を解決しました。解決した案件のうち契約金額を把握している368件の合計金額は2億8,976万円でした。

高齢者に多い悪質商法についての相談

「点検商法」(192件)や「次々販売」といった悪質な住宅リフォームの相談が引き続き寄せられています。また、「かたり商法」(125件)や「SF(催眠)商法」(64件)の相談もありました。強引に契約を勧められても、その場で契約せずに、家族や身近な人に相談することが大切です。

若年者に多い商法についての相談

「マルチ商法」による相談が681件ありました。また、「キャッチセールス」(146件)や「アポイントメントセールス」(471件)の相談もありました。甘い誘惑には注意し、知らない人からの呼び出しに気安く応じないことが大切です。

携帯電話サービスに関する相談が大幅増加

携帯電話に関する相談が308件あり、前年度に比べ63%増加しました。高額な利用料金の請求や解約料金のトラブルなどの相談が多く、契約時に事業者から詳しく説明を受けることが大切です。

消費者被害の救済、悪質事業者への指導強化

平成18年7月の大阪市消費者保護条例改正施行により、大阪市消費者保護審議会(苦情処理部会)によるあっせん調停の制度を創設し、消費者被害の救済を図っています。また、平成19年度からは大阪府と合同で事業者指導チームを編成し、悪質な事業者に対する指導を一層強化していきます。

【相談件数の多い商品・役務】(上位10位)

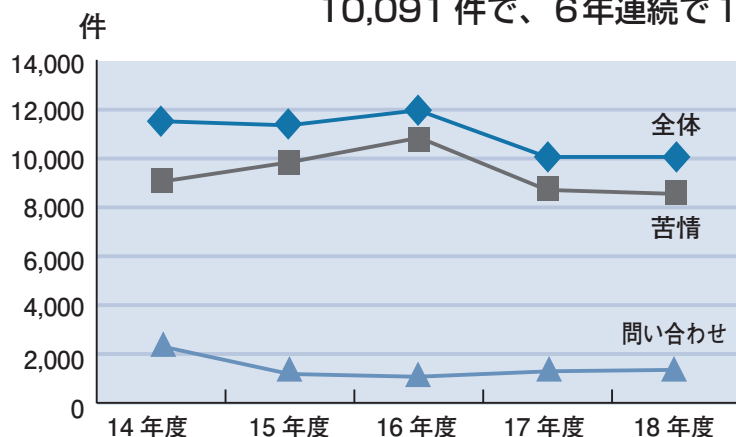
順位	商品・役務	18年度	17年度	増減率	主な相談内容等
1	情報提供サービス	3,488	5,581	▲37.5	携帯電話・パソコンでの架空請求・不当請求によるもの
2	フリーローン・サラ金	1,817	1,752	3.7	多重債務によるもの
3	賃貸アパート	819	915	▲10.5	退去時のトラブルによるもの
4	浄水器	521	648	▲19.6	実験商法・かたり商法によるもの
5	エステティックサービス	415	518	▲19.9	キャッチセールス、アポイントメントセールスによるもの
6	住宅リフォーム	387	527	▲26.6	点検商法によるもの
7	アクセサリ	358	500	▲28.4	キャッチセールス、アポイントメントセールスによるもの
8	リースサービス	328	328	0.0	事業者向けの契約によるもの
9	移動電話サービス	308	189	63.0	携帯電話の解約に関するもの
10	自動車	294	319	▲7.8	中古自動車販売のトラブル



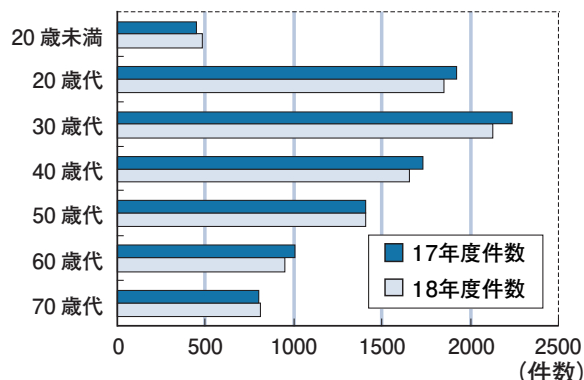
大阪府消費生活センター

平成18年度の消費生活相談概要

平成18年度に大阪府消費生活センターで受け付けた相談件数は、
10,091件で、6年連続で1万件を超えました。



当事者年齢別件数



1. 安全・品質に関する相談が増加

内容別分類では、全国的に製品事故が多発したことから、品質・機能に関する相談が1,240件で32.9%増加、安全・衛生に関する相談も391件と前年度に比べて20.3%増加しました。うち、商品・役務により身体に危害を受けた危害件数は105件、前年度比約2割増加し、危害を受けるおそれのある危険件数は45件、前年度比約2.5倍でした。安全性に関する消費者の関心が高まったのが原因と思われる。

2. サラ金に関する相談が急増

商品・役務別件数では、「フリーローン・サラ金」が877件で、前年度比43.5%増加し、3番目に多い相談となりました。ヤミ金に関する相談のほか、上限金利を超えて支払った利息の返還に関する相談が増加しました。18年12月に貸金業法が改正され、グレーゾーン金利を撤廃し、利息制限法の年利(上限金利15～20%)まで引き下げられることになったことが原因と考えられます。

3. 通信サービスで、サイトの情報料不当請求が減少、携帯電話通信料のトラブルが急増

インターネット・サイトにおけるワンクリック詐欺などの情報料の不当請求が減少したため、「オンライン情報サービス」(パソコンのサイト等)、「電話情報提供サービス」(携帯電話のサイト等)は、依然として上位を占めるものの、大幅に減少しました。

一方、「移動電話サービス」(携帯電話会社が提供する通話やインターネット接続サービス)の相談件数が急増しました。昨年10月から番号ポータビリティが開始され、携帯電話会社を変更する消費者が増えるにつれ、料金制度を誤認して高額利用をしたなどのトラブルが続いたためとみられます。携帯電話会社による通信料プランの誇大広告、わかりにくい表示、契約時の説明不足も原因の1つと考えられます。

4. 利殖商法、マルチ商法など、儲かる話で勧誘する手口が横行

未公開株や高配当をうたった投資などの利殖商法や、学生を含む若者の間で、人を紹介するだけで簡単に儲かるネットワークビジネスという勧誘で、マルチ商法もめだっています。また、金銭を支払った後、事業者と連絡が取れなくなったり、事業者が破綻や倒産したりするなどの被害も発生しました。

【相談件数の多い事例】(上位20位)

	相談	18年度	17年度	前年度比
1	オンライン情報サービス	917	1,020	89.9%
2	電話情報提供サービス	882	1,319	66.9%
3	フリーローン・サラ金	877	611	143.5%
4	商品一般	628	1,047	60.0%
	(うち架空請求)	353	721	49.0%
5	賃貸アパート	337	268	125.7%
6	工事・建築	253	306	82.7%
7	自動車	174	149	116.8%
8	内職・副業	144	93	154.8%
9	エステティックサービス	140	141	99.3%
10	アクセサリ	137	166	82.5%
11	生命保険	134	135	99.3%
12	健康食品	127	134	94.8%
13	浄水器	123	148	83.1%
14	和服	122	98	124.5%
15	戸建住宅	109	103	105.8%
15	集合住宅	109	93	117.2%
17	移動電話サービス	105	45	233.3%
18	化粧品	102	61	167.2%
19	医療サービス	98	73	134.2%
20	資格講座	94	137	68.6%

【事業者の指導状況】

事業者指導の状況	
指示(特商法)	2件
情報提供(条例)	2件
勧告(条例)	4件
指導(条例)	13件
指導(景表法)	5件

平成18年度は、特定商取引に関する法律(特商法)による指示処分2件、大阪府消費者保護条例による事業者の情報提供2件などを行いました。



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

電動アシスト自転車

＜電動ハイブリッド自転車用後輪モーター型ドライブユニット＞



転倒事故発生！

ヤマハ発動機(株)製電動ハイブリッド自転車用後輪モーター型ドライブユニットの不具合による転倒事故が、平成17年1月から平成19年5月24日までに25件発生しました。(うち16件は調査中。5月31日現在)

当該部品は既に製造が中止となっていますが、平成13年1月から平成15年2月までに製造した、当該部品を搭載するヤマハ発動機製、ブリヂストンサイクル製、宮田工業製の電動アシスト自転車、合計約22万1千台のリコール(無償点検、該当部品の無償交換)が実施されています。

リコール対象製品

平成13年1月から平成15年2月までに製造された電動アシスト自転車を対象。

全てに当てはまる場合
右記へ問い合わせを！

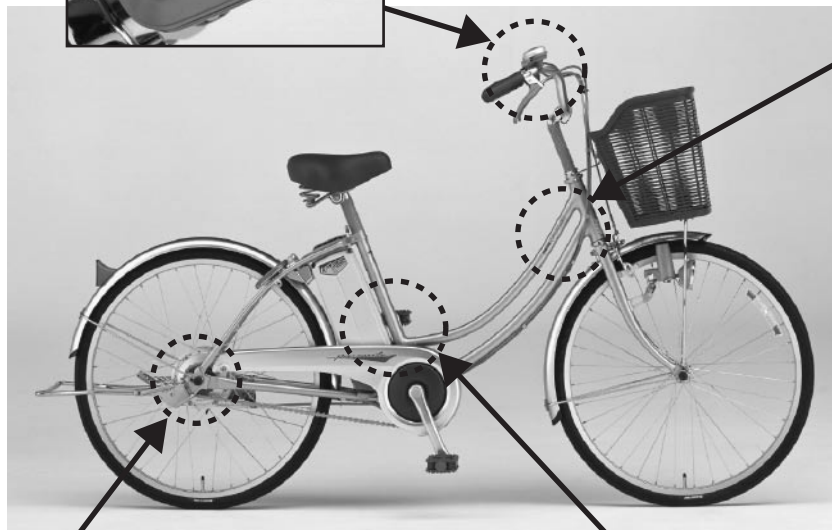
メーカー	型 式	確認の手順
ヤマハ発動機	X101, X102, X121, X131 X132, X151, X152, X171	①→②→③
ブリヂストン サイクル	A12, A13, A14 A15, A16, A17	①→②→③→④
宮田工業	A01-11, A01-12 A01-23, A01-27 (後輪モーター型自転車の全製品が対象)	①→②→④

■ご確認ください



①手元スイッチ

ハンドルスイッチの赤いランプが3灯式。
(4灯式スイッチのモデルは対象外)



③型式番号シール

ヤマハ発動機製

型式番号	ヤマハ発動機株式会社
X151-	
総代理店	交 N01-25
販売店	交 A01-25

ブリヂストンサイクル製

ブリヂストンサイクル株式会社	
A12	
電動補助付自転車 型式認定番号	N00-11
普通自転車 型式認定番号	A00-11

②後輪モーター



後輪に大きなモーターを搭載。

④製造ロット

ブリヂストンサイクル製

AST○○○ 3P○○○ 130228	対象車の製造ロット (上から3行目)の 下5ケタが、 10101から30228
---------------------------	--

宮田工業製

VU402C

問い合わせ先

■ヤマハ発動機株式会社

PAS 改修お客様コールセンター

<http://www.yamaha-motor.co.jp>

0120-855747

■ブリヂストンサイクル株式会社

お客様コールセンター

<http://www.bscycle.co.jp>

0120-937851

■宮田工業株式会社

後輪モーター型改修お客様コールセンター

<http://www.gear-m.co.jp>

0120-851346

【受付期間・時間は各社共通】

月曜から金曜 9時～17時 (祝日、所定の休日は除く)

お客様からご提供いただいた氏名、住所、電話番号等の情報は今回の改修のためのみ使用・保管させていただきます。

金融商品取引法

大阪市立大学大学院 経済学研究科 准教授 柴田 淳

増える金融商品トラブル

金融商品に関するトラブルが増えています。国民生活センターには、未公開株や外国為替証拠金取引に関する相談が、数多く寄せられています。一般の定期預金と思っていたものが実はオプションを組み込んだ高度な金融商品で、中途解約したため大幅な元本割れとなったケースも、多数起きています。

いずれも、これまで一般の人たちには馴染みの薄かった金融商品です。金融技術の発達により*デリバティブや、不動産などを組み込んださまざまな金融商品が開発され、一般のひとびとにも販売されるようになってきました。そして、低金利のなか少しでも高い利回りを求める人たちも増えています。

*デリバティブとは、伝統的な金融取引から相場変動によるリスクを回避するために開発された金融商品の総称のことです。

金融商品取引法制の整備

平成18年6月に成立し、順次施行されてきた金融商品取引法制の整備は、こうした金融商品をめぐる状況の変化に対応するものです。

狙いは次の3つです。第1に、利用者の保護です。金融商品の発達に伴い、これまでの法律では利用者が保護が及ばない商品が出てきました。そこで、包括的・横断的な利用者保護ルールを整備することで、利用者が安心して金融商品を購入できるようにしました。第2に、金融・資本市場の整備です。預貯金が全体の半分以上を占める日本の金融・資本市場は、株式・債券などが多くを占める欧米とは、大きな違いを見せています。家計がより資本市場にアクセスし、その果実を得ることができるための仕組みづくりを行いました。第3に、日本の金融・資本市場の魅力を高める取り組みです。金融・資本市場がグローバル化するなか、世界から資金を集める国際市場となるための基盤を整備するものです。

新しい法のポイント

金融商品取引法のポイントは以下の3つです。第1に、規制対象商品を拡大します。有価証券の範囲を拡大するとともに、広範囲のデリバティブ取引も規制の対象とします。第2に、規制対象業務を横断化し、販売・勧誘に加え、投資助言、投資運用、顧客資産の管理についても登録制とします。さらに、これらの業者が遵守すべきルールも定めます。第3に、投資家をプロとアマに区分し、それぞれの特性に応じたルールに基づいて、保護・規制を行います。

また、預金や保険にもリスクの高い商品が登場するようになりました。これらは金融商品取引法の直接の規制対象とはなりませんが、今回、関連法制の整備のなかで、こうした商品も金融商品取引法と基本的に同等の販売・勧誘ルールが適用されるようになりました。

加えて、利用者を保護するその他の制度整備として、金融商品販売法の拡充が行われました。これにより、預貯金、保険、有価証券など幅広い金融商品の販売において、所要の説明を行わなかった業者に対して、購入者が元本欠損額を損害賠償請求できるようになりました。

金融商品の拡充と、それにとまなう家計の資本市場への参加は、今後も急速に進展していくものと思われます。金融商品の購入にあたっては、そのリスクとリターンについてきちんとした説明を受けた上で、十分時間をかけて納得してから行うことが大切です。今回の法整備は、そうした消費者の選択をバックアップしてくれるものと思われます。



【参考資料】 金融庁「新しい金融商品取引法制について」（平成18年9月）

トラブル Q & A

Q 出会い系サイトで知り合った人から電話があり、「一度会って話をしよう」と誘われて、出かけた。雑談をした後、「宝石のデザインの仕事をしているから自分の職場を見てほしい」と言われて事務所に連れて行かれた。そこで、「私がデザインした宝石をぜひ買ってほしい」と勧誘された。断りきれず、クレジットで契約をしたが、高額なので解約したい。

A 販売目的を告げずに呼び出して契約をさせる販売方法を、「アポイントメントセールス」と呼びます。特定商取引法により、クーリング・オフ（無条件解約）ができます。クーリング・オフは、契約書面を受け取ってから8日以内に、契約解除の通知を書面で出すことによって行います。信販会社にも同様の通知を出しておきましょう。書面で通知を出す場合には、両面をコピーし控えをとってから、簡易書留か配達記録郵便で出すようにしましょう。

被害に遭わないためには、面識のない人からの不審な誘いには応じない、勧誘されてもきっぱり断るという心構えが大切です。

催しのお知らせ

夏休みキッズ体験講座

主催：大阪府
大阪市

- タイトル**
- ① 遺伝子の世界をのぞいてみよう
～ブロッコリーからDNAを取り出そう～
 - ② 食品の色のひみつ
～いろいろな食品で毛糸に色を染めてみよう～
 - ③ カビ対策の常識・非常識
～身近なカビを見てみよう～

開催日時

- ① 7月26日（木） 13:30～15:00
- ② 7月31日（火） 13:30～15:00
- ③ 8月 2日（木） 13:30～15:00

会場 大阪市消費者センター 実習室

対象 大阪府内在住小学4～6年生（保護者同伴）

定員 18組36人（申し込み多数の場合は抽選）

費用 無料

一時保育 定員20人 無料
（2歳以上、就学前の幼児を対象 事前の申し込み必要）

申し込み方法 下記ホームページまたは電話で

締め切り日 7月12日（木）

申し込み先・問い合わせ先

（財）関西消費者協会
<http://kanshokyo.jp/>
電話 06-6613-1030



大阪市消費者センターでの催し

エルで得るデー

7月8日（日） 11:00～17:00

■場 所 ATC イベント広場「潮風のステージ」

■内 容

◆「似顔絵コーナー」

似顔絵コーナーを設置します。お絵描き師に個性的な似顔絵を描いてもらうことができます。

◆「エルちゃんパレード」

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。

■参加費 無料

■申し込み方法 当日直接参加

夏休みイベント

7月22日（日）、29日（日） 11:00～17:00

■場 所 大阪市消費者センター「くらしのひろばエル」ほか

■内 容 ◆「縁日&ゲーム」

輪投げとエルちゃんストライクを開催します。

◆「カブト虫ジャングル」（先着100組200人 29日のみ）
見つけたカブト虫をプレゼントします。

◆「エルちゃんミニショー」（22日のみ）
エルちゃん達によるミニショーを実施します。

◆「エルちゃんパレード」（29日のみ）
エルちゃんとその家族がATC内をパレードします。

■参加費 無料

■申し込み方法 当日直接参加

エルちゃん



表紙写真説明

大阪市消費者センターは、消費者が安心して生活できるようにお手伝いするためにあります。消費生活の相談受付や条例に基づく調査・事業者指導、各種講座の開催やインターネットなどで消費生活に関する情報提供をしています。展示啓発スペース「くらしのひろばエル」では、悪質商法の手口を疑似体験できるゲームなどを設置しています。また、さまざまなイベントを第2日曜日に開催しています。ぜひ、遊びに来てください。

クイズの答え エルちゃんファミリーは『6人家族』です。

エルちゃん、リボンちゃん、マモルパパ、エコママ、ゲンじいちゃん、ハニーばあちゃんの6人家族です。みなさんの消費生活の番犬として、活躍しています。消費者センターのイベントの時に登場しますので、声をかけてくださいな♪



大阪市のイベント

こどもわくわく探検教室

■タイトル

- ①上手に賢くケータイと付き合うには？
～困ったこと・知らないこと・お得なことあなたは知っていますか？～
- ②「知っておきたい化粧品の正しい選び方・使い方」
～あなたのスキンケア・ヘアケア・紫外線対策は間違っていますか？～
- ③「地球にやさしく！こんなものも包めるの？」
～風呂敷で色々な物を包んでみよう～

- 開催日時 ①7月25日(水) 13:30～15:00
②8月9日(木) 13:30～15:00
③8月23日(木) 13:30～15:00

- 会場 ①阿倍野市民学習センター 第1研修室
②難波市民学習センター 第1研修室
③総合生涯学習センター 第2研修室

- 対象 ①②大阪市内在住・在学の小学5～中学生（小学生は、保護者同伴）、大阪市内在住・在勤の方
③大阪市内在住・在学の小学1～4年生（保護者同伴）

- 定員 ①60人（多数の場合は抽選ただし、小5～中学生を優先します）
②50人
③25組50人（多数の場合は抽選）

- 費用 無料

- 申し込み方法 電話または、大阪市電子申請システムでお申し込みください。
※一時保育はありません

- 締め切り日 ①7月18日(水) ②8月2日(木) ③8月16日(木)

- 申し込み／問い合わせ先 大阪市消費者センター
TEL 06-6614-7522 FAX 06-6614-7525



L-1 (エルワン) グランプリ

- 内容 消費者問題を身近な問題とするため、「標語」（キャッチコピー）と「なぞかけ」を募集し、入選作品には記念品を贈るとともに、「広報紙」や「ホームページ」などに活用します。

- 募集期間 7月16日(月)～9月15日(土)

- 応募資格 大阪市内に在住・通勤・在学している小学4年生以上の方

- 募集テーマ ①悪質被害の未然防止 ②契約 ③環境
④IT(情報技術) ⑤食生活

- 応募方法 住所、氏名、学年（年齢）、連絡先、応募テーマの番号とコメント（選んだ動機や普段考えていることなど）を記入のうえFAX、郵送等で応募してください。（※郵送の場合、当日消印有効）

- 大阪市電子申請システムの場合、
『大阪市ホームページ(<http://www.city.osaka.jp/>)のトップページから電子申請→手続を探される方→イベント等各種申込み』でお申し込みください。

- 入選通知 入選者に対し、9月下旬頃、通知します。

- 注意事項 ※作品は一人それぞれ3点までとします。
※創作作品であり、未発表であること。
※入選作品の著作権は、大阪府に帰属します。

- 応募先 大阪市消費者センター
／問い合わせ先 TEL 06-6614-7522 FAX 06-6614-7525



消費生活相談 ☎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 ホームページからメール相談にアクセスしてください。
(12月28日～1月3日は除く)

ホームページ「くらしのひろばエル」(パソコン・携帯電話)

<http://www.city.osaka.jp/Lnet>

大阪府のイベント

参加費
無料若者向け 夏休み生活情報展
「消費生活のなぞ」

●開催目的

キャッチセールスやマルチ商法などの商法や、エステティックサービス、アクセサリ、自動車の相談が若者から多くあります。そこで被害に遭わないために、今年度も「若者向け 夏休み生活情報展」を開催します。

●開催期間

8月1日(水)～8月7日(火) 9:00～17:45

最終日は16:00まで。土・日曜日を除く

●場所 生活情報プラザ

●対象 高校生・大学生を中心とした若者、および一般消費者

●イベント

■連続講座 (1講座だけでもOK)

第1回 8月1日(水) 14:00～15:00 定員 30人

テーマ クリティカル(批判的)に考えよう

内容 消費生活における意思決定の場面を、日常よく目にするチラシ広告を題材にワークショップ形式で考える。

講師 大阪教育大学 生活経営ゼミのメンバー

第2回 8月2日(木) 14:00～15:00 定員 50人

テーマ 大阪のネグリ、東京の値切りー身近な消費者行動論

内容 大阪人は値切るというけれど、それは本当か。値切ることは、コミュニケーションの一つという仮説をもとに、アンケート結果、コトなどを交えて研究発表を行う。

講師 追手門学院大学 見市ゼミ・OSBS

第3回 8月3日(金) 14:00～15:00 定員 50人

テーマ 消費生活センター寄席 ～悪質商法をふつとばせ～

内容 悪質商法の手法や、注意点をオリジナルの漫才・コントでわかりやすく紹介。また、大喜利によるアドリブでも楽しく啓発する。

講師 近畿大学 落語講談研究会

第4回 8月6日(月) 14:00～15:00 定員 50人

テーマ わかる！インターネットショッピング(仮称)

内容 2人による掛け合いで、わかりやすく楽しくインターネットショッピングの面白さと怖さを紹介。

講師 元・総合学習講師 太田 教子
大阪大学コミュニケーションデザイン・センター 仲谷 美江

■講演会

8月7日(火) 14:00～15:30 定員 50人

テーマ ニセ科学にだまされるな！

内容 血液型性格診断、マイナスイオン、ゲルマニウムなど、ニセ科学情報を若者世代にも知ってもらう。

講師 大阪大学サイバーメディアセンター 菊池 誠

●ビデオ上映

●パネル展示

●小・中・高校生向けパソコン教材

●パンフレット・資料による情報提供

■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

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、番号をよくご確認のうえおかけください。

ホームページ「消費生活事典」

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