

# くらしすと

2008年(平成20年)4月

4  
April

vol.12



【テーマ記事】

進化するケータイと  
消費者トラブルについて

2

トラブルQ&A..... 3

★訪問販売で新聞の契約をしたが、  
解約したい

お知らせ..... 4

★イベント情報



地下鉄谷町線大日駅  
大阪モノレール大日駅  
※8番出口から近畿自動車道沿いに  
徒歩約10分



庭窪浄水場

大阪府営水道は、  
年間に京セラドーム大阪を  
コップに見立てて、  
約何杯分の  
水を供給している  
でしょうか？

答えは  
3ページ

行ってみよう！

庭窪浄水場

庭窪浄水場は昭和26年から水の供給を開始した、大阪府営水道のなかで最も古い歴史ある浄水場です。



## 盗難通帳・インターネットバンキングでの預金の不正引き出し被害に補償

預金者の過失に応じて補償する自主ルールを全国銀行協会が発表した。預金者が無過失であれば、金融機関が全額補償するなど。

## 食品の自主回収報告制度施行

大阪府食の安全安心推進条例に基づき、4月1日から事業者が自主的に食品等を回収する場合には、所轄保健所への報告を義務付ける制度がスタートした。

## 「懸賞金が当たった」と、出会い系サイトなどからの携帯メール

懸賞金を手に入れるためにお金が必要といわれ支払ったが、懸賞金はもらえなかったという相談が全国の消費生活センターに寄せられている。国民生活センターは絶対にお金を支払わないよう注意を呼びかけている。

# 進化するケータイと消費者トラブルについて

弁護士 岡田 崇

## ① さまざまな機能のケータイが登場

携帯電話も「電話」ですから人と通話することができのはもちろんですが、近ごろの「ケータイ」には単に電話とはいえないようなさまざまな機能が搭載されています。

一番メジャーなのがパケット通信機能で、これを用いるとインターネットを見たり、画像、音楽、映像を入手したりできます。また、パソコンと接続すればパソコンでの通信も可能です。これらの機能を海外で用いることができるものもあります。加えて、ICチップを搭載してコンビニなどで買い物ができるものが登場してきています。

ところが、こうした機能を消費者が十分に理解していないためのトラブルも増えてきました。

## ② パケット通信機能

パケット通信というのはデータを細切れに分割して通信する方式のことで、効率よくデータ通信するために考えられたものです。この分割の単位を「パケット」といいます。

携帯電話会社のパンフレットには、各料金プランにパケット料金についての説明もありますが、何パケットあたり何円といわれてもパケットは知覚できないため、消費者が何かをしようとしたときに、それに必要なパケット料金について把握するのは極めて難しいものです。

携帯電話の画面は高密度になってきており、音楽や映像も複雑なものが増えてくるにつれ、それをダウンロードした場合のパケット料金も消費者の



予想以上にかかる場合が出てきています。

パケット通信機能を活用する場合、パケット料金が定額となるパケット定額を契約するか、それを契約しないのであれば、ダウンロードするときにサイトでパケット数を事前に確認し、事後的にも通信料金を確認するなどの対策が必要となります。

## ③ パソコン接続

2で述べたパケット定額制を契約していても、パソコンでの利用は対象外になるのが一般的です。にもかかわらず、ケータイ付属のCD-ROMを利用し、接続コードを購入すれば、簡単にパソコンでの利用ができてしまうため、パソコンでの利用による高額なパケット料金の請求を受けるトラブルが報告されています。パソコンでの利用をするとパケット料金が別途かかることを想定して利用する必要があります。

## ④ 海外利用

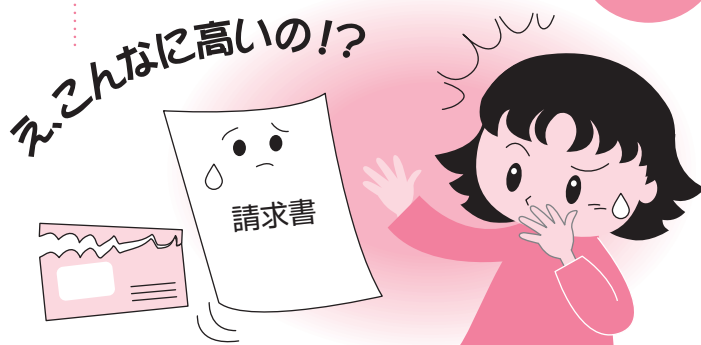
最近のケータイは海外でもそのまま利用できるものが増えています。海外での通話、通信料金は地域によって異なりますが高額で、しかもパケット定額対象外となっています。メールもそのまま自動的に受信されることになる場合もあるので、自動受信を解除するなどの対策が必要です。

## ⑤ 決済機能

電子マネー機能を使い、買い物や公共交通機関での利用ができるケータイ（いわゆるおサイフケータイ）もあります。使い慣れると便利なものですが、反面気軽に利用できてしまいますので、使いすぎには注意が必要です。また、紛失時などの保証は利用方法によって異なりますので、あらかじめ確認しておくことをお勧めします。

## ⑥ 携帯電話会社へ

これまでケータイを利用する消費者側から解説してきましたが、複雑化したケータイを利用して利益を生み出しているのは携帯電話会社です。契約時に懇切・丁寧な説明を行うのはもちろん、既存の契約者にも啓発活動を行うことが望まれています。



## トラブル Q&A

### 訪問販売で新聞の契約をしたが、解約したい

**Q** 引っ越してすぐ、新聞の販売員が訪れ、「半年間無料にするから新聞の購読契約をしてほしい。今なら1万円分の商品券もつける」と新聞の購読契約を勧誘された。一人暮らしで新聞をとる余裕がないと断ったが、しつこく勧誘され、いなくなればやめればよいと思って契約してしまった。受け取った契約書を見ると購読期間は3年間になっている。途中で解約できるだろうか。

**A** 新聞の訪問販売は特定商取引法の規制を受け、契約書を受け取った日を含め8日間はクーリング・オフ（無条件解約）ができます。事例の場合、クーリング・オフ期間内だったので、3年間継続して契約する意思がなければ、新聞販売店あてにハガキでクーリング・オフ通知を配達記録郵便にして出すよう助言しました。受け取った商品券は販売店責任者に返し、契約は解除となりました。

この事例のように、景品をつけるからと長期間の新聞の購読契約を勧誘される相談が後をたちません。別の新聞を購読中だからと断っても、「購読期間が終わってからでいいから」と何年も先の契約を結ばされるケースもあります。期間を定めた新聞の購読契約は、販売店の合意がないと一方的に解約はできません。また、新聞勧誘時の景品の提供については「新聞公正競争規約」で6カ月分の購読料の8%が上限とされています。

しかし、規約を超えた高額な景品につられて契約し、契約期間中に解約を申し出ると販売店とトラブルになることが多いようです。契約をすると購読期間が先であっても、契約期間を守らなければならないのが原則です。景品につられて長期間の契約、何年も先の契約を結ばないようにしましょう。契約時に渡された書面はよく読み、きちんと保管しておくことも大切です。購読期間を定めた契約書を交わしていない場合は、期間を定めない契約となり、いつでも解約したい時に契約を解除することができます。



**クイズ**の答えは  
約467杯分  
(5億6千万m<sup>3</sup>)です。

府営水道では庭窪浄水場のほか村野浄水場、三島浄水場から水道用水を府内42市町村に供給しています。老朽化した施設の更新工事に併せて、高度浄水処理の導入と「水道見学施設」の建設を行いました。見て触って、遊びながら学べ、水道水を正しく理解していただくというコンセプトのもと、オープンした「水道見学施設」では、浄水システムを模型によって体験するなど、水づくりを分かりやすく理解いただけるようになっています。

見学は事前予約制です  
お申し込みは

〒570-0009 守口市大庭町 2-30-18  
(財)大阪府水道サービス公社庭窪分所 ☎06-6902-3215  
(受付時間:月～金曜日 9:30～15:45/利用時間:月～金曜日 9:30～15:00)

### 消費者月間事業 参加費:無料

大規模講演会 5月13日(火) 14:00~16:00 定員 300人/要予約

## テーマ:「脳を鍛える ~健全な消費生活を送るために~」

講師 川島隆太(東北大学加齢医学研究所教授、脳を鍛える大人のDSトレーニング監修)

場所 大阪市立中央区民センター 大阪市中央区久太郎町1-2-27(地下鉄堺筋線・中央線「堺筋本町」下車)

### 大阪市からのお知らせ

#### ●ゴールデンウィークイベント

5月3日(土)~5月6日(火・祝)にATC内などでイベントを実施します。詳細については、5月号でお知らせします。

#### ●ホームページ版くらしのひろばエル

消費者センターの案内をはじめ、さまざまな悪質商法の事例など消費生活に関する情報を提供しています。ほかにも、クイズやシミュレーションゲームなど親しみやすく楽しく消費者問題を学べるように工夫しています。



携帯電話からも  
ご利用いただけます。

また、メールでの消費生活相談も受け付けています。  
(※パソコンからのみ受け付け)



エルちゃん

大阪市消費生活相談 ☎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/06-6203-7650(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/>

### 大阪府からのお知らせ

#### 大阪府消費者フェア2008

5月16日(金)~23日(金)※18日(日)除く

「来て見て感じて!!  
なにわの消費者パワー」

#### ●「トラブル撃退! 消費者笑劇場」

5月11日(日) 13:00・15:00

出演 大阪大学演劇部「劇団ちやうかちやわん」

場所 近鉄百貨店阿倍野店 9階 こもれびの広場

#### ●くらしとお金のフォーラム

「お金のトラブル!あなたは大丈夫?」

5月16日(金) 13:30~16:00

場所 OMMサロン 定員 150人/要予約

コーディネーター

惣宇利 紀男(大阪市立大学名誉教授 経済学博士)  
(財)関西消費者協会理事長

パネリスト

大阪弁護士会、大阪司法書士会、大阪いちょうの会、  
日本貸金業協会、大阪府金融広報アドバイザー、大阪府  
貸金業対策課、(財)関西消費者協会相談グループ

#### ●消費者団体企画事業講演会

「地球にやさしい食生活ってなあに?  
~食のグローバル化と私たちの食卓~」

5月17日(土) 13:30~15:30

場所 OMMサロン 定員 150人/要予約

#### ●大学生による若者のための消費者啓発講座

5月17日(土) 10:30~12:30

場所 OMMサロン

出演 追手門学院大学「安心・安全な家電リユースを!」  
大阪教育大学「クリティカル(批判的)に考えよう」  
千里金蘭大学「お染の『悪質商法さらばでござる』文楽人形劇」

#### ■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](mailto:staff@kanshokyo.jp)

# くらしの商品安全だより

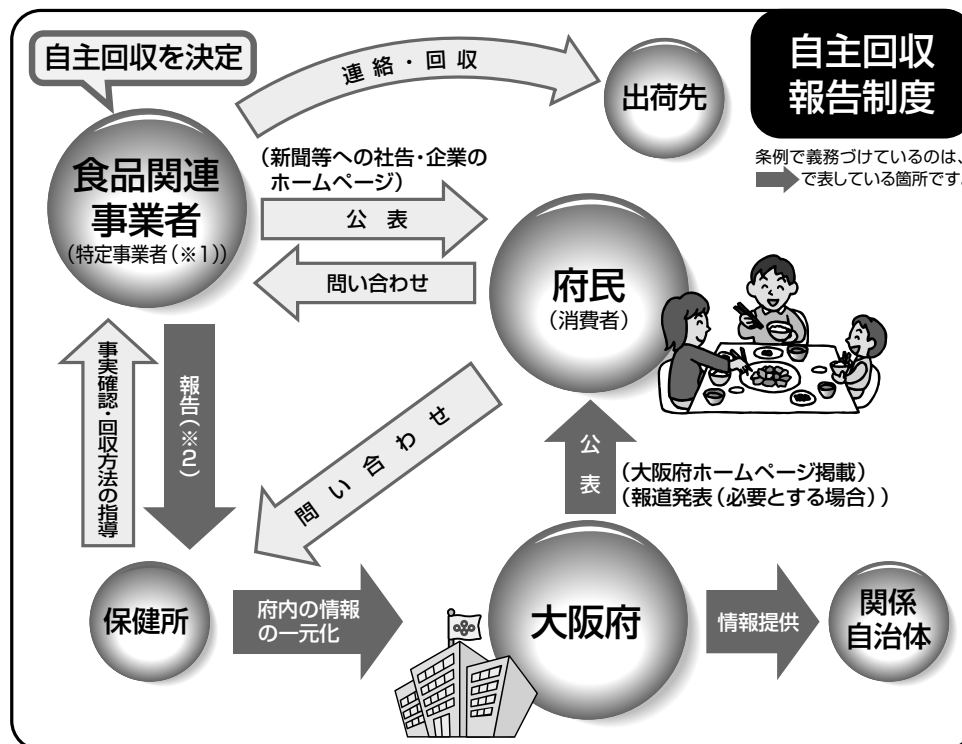
製品の事故情報  
などを毎月  
お知らせします

## 4月1日から 食品の自主回収報告制度が始まります

### 自主回収報告制度とは?

事業者が行う自主回収のうち、食品衛生法違反又はその疑いがある食品等を自主回収する場合に、その内容を府に報告することを義務づけ、府は報告された情報をホームページで公表します。

「自主回収報告制度」は、大阪府食の安全安心推進条例に基づく制度です。



(※1) 特定事業者

府内に事業所又は事務所を有する者又は団体で①～④のいずれかに該当するもの

①食品等の製造者、輸入者、加工者及びその団体 ②製造者の製造所固有記号（厚生労働大臣に届け出て使用する製造者氏名・製造所の所在地を表す記号）に係る販売者 ③商品に自社（自店）名を冠する（プライベートブランド商品）販売者 ④農林水産物の生産者及びその団体

(※2) 報告の義務があるのは、食品衛生法違反又はその疑いがある食品等があり、自主回収をする場合。自主回収を開始したときと、回収を終了したときに報告します。



- 大阪府のホームページに自主回収報告制度の情報を掲載しています。  
<http://www.pref.osaka.jp/shokuhin/anzen/>
- 自主回収に関する問い合わせは最寄りの保健所へ。



# 食の安全安心マニュアル

保存版



## 表示について疑問がある場合

- 現品または表示ラベルや包装を保管し、相談しましょう。

■ 表示(JAS法)についての相談・問い合わせは  
農林水産省 大阪農政事務所 食品表示110番

☎06-6943-9691

※ご相談の内容によっては、下記の問い合わせ先にご相談いただくことがあります。



## 異物混入などが疑われる場合

- 現品(異物・包装・食品の残りなど)を捨てないで下記の問い合わせ先に相談しましょう。



## 食中毒などが発生した場合

- 食中毒などが発生した場合、まずは医療機関などで診察を受けましょう。
- 医師が食中毒またはその疑いがあると診断した場合、管轄の保健所や保健福祉センターへ連絡されます。
- 食中毒またはその疑いがある場合や食品による異常を感じた場合は下記の問い合わせ先に相談しましょう。

### 問い合わせ先

- 大阪市……………大阪市保健所 ☎06-6647-0743  
☎06-6647-0718  
……………または各区の保健福祉センター(区役所内)
- 堺市……………堺市保健所 ☎072-222-9925
- 高槻市……………高槻市保健所 ☎072-661-9331
- 東大阪市……………東大阪市保健所 ☎072-960-3803
- 上記以外の大阪府内の市町村……………最寄りの大阪府保健所

「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。

◆大阪府消費生活センター ☎540-6591 大阪市中央区大手前1-7-31(OMMビル) ☎06-6945-0711

◆大阪市消費者センター ☎559-0034 大阪市住之江区南港北2-1-10(ATC) ☎06-6614-7521

◆企画・編集:(財)関西消費者協会 ☎06-6945-1100 ◆デザイン:(株)RGB ◆印刷:(株)ケーエスアイ