

2009
(平成21年7月)

大阪府・大阪市 生活情報誌

くらしと



7
VOL. 27



「平成20年度船乗り込み」(協力:松竹株式会社)

くらしのトピックス

- 消費者庁設置法案が5月29日、参議院で可決し成立。
今秋にも消費者庁発足へ。
- 経済対策で、省エネ基準をみたす家電商品を購入すると、
商品券などと交換できる「エコポイント(1ポイント1円相当)」
制度がスタート。

もくじ.....

【テーマ記事】

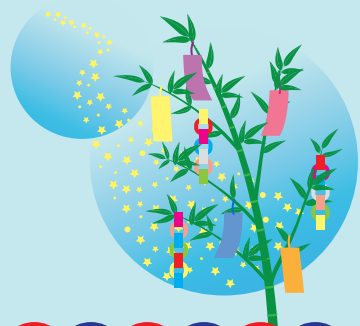
「平成20年度 消費生活相談の概要」

大阪府消費生活センター... ②

大阪市消費者センター..... ③

【おしらせ】 ④

イベント情報



知っていますか?

七月大歌舞伎
船乗り込み

クイズ



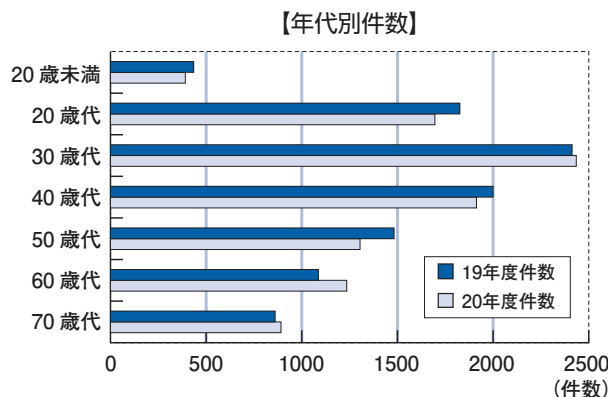
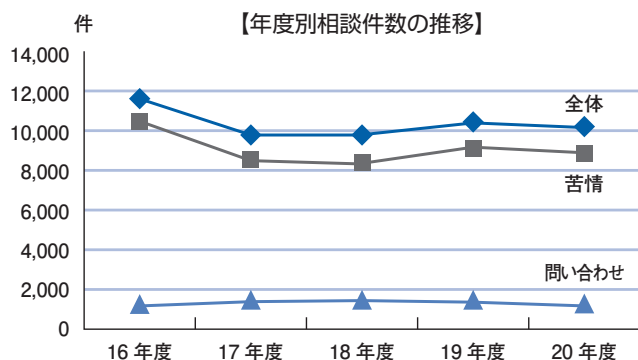
七月大歌舞伎 船乗り込み

「船乗り込み」はいつごろから
はじまった行事?

答えは3ページ→

大阪府消費生活センター 平成20年度消費生活相談の概要

平成20年度に大阪府消費生活センターが受け付けた相談件数は10,827件でした。契約当事者の年代別相談件数を見ると、60歳以上の高齢者の相談が増加しました。また性別では、女性の相談件数が男性の相談件数を上回りました。



1. 架空請求や振り込め詐欺の相談が増加

携帯電話によるワンクリック詐欺、利用した覚えのないサイト登録料等の架空請求、出会い系サイト利用料の高額請求などのトラブルが多数発生し、「電話情報提供サービス」が1番多い相談となりました。

また、公的団体を騙る団体から「民事訴訟裁判告知」などと称する架空請求のハガキが送りつけられたというトラブルが前年度の件数の2倍以上となったため、商品・役務が特定できない「商品一般」の相談件数が2番目に多くなりました。

消費者センターを騙った振り込め詐欺など、行政機関を騙った不審な電話や訪問に関する相談も寄せられました。

<メールによる架空請求の事例>

心当たりのないメールが届いた。『総合情報サイト』の無料期間中に退会していないために登録料金・延滞料金が発生している」「このまま放置していると身元調査をして法的な料金回収を行う」「退会処理を希望する場合は、翌営業日までに電話で問い合わせください」という内容で、不安だ。

2. 投資商法による高額な契約トラブル

契約金額を把握した相談のうち、1億円以上の相談が8件、5千万円以上1億円未満の相談が15件あり、前年度を上回っています。高額な契約内容を見ると、未公開株、商品相場、変額保険、外国社債など、投資商法に関する契約トラブルが高齢者に目立ちました。多額の投資をしたが大きな損失が出たという相談が特徴的でした。

3. エステティックサービス等の倒産に伴うトラブル相次ぐ

エステティックサービスの業者が相次いで倒産し、20歳代、30歳代の女性を中心に相談が多く寄せられました。留学斡旋業者、旅行業者の倒産も目立ち、倒産に関する相談は229件となりました。前払いをしたが役務の提供を受けることができなかったという特徴が見られました。

◆アドバイス◆

- ・身に覚えのない請求は無視し、絶対に連絡をしないようにしましょう。
- ・行政機関が訪問したり、電話をするなどして、ATMを操作させることはありません。
- ・必要のない商品やサービスの勧誘に対しては、「いりません」とはっきり断りましょう。
- ・契約内容が理解できなかったとき、勧誘に不安を感じたときは、契約前に家族や身近な人に相談しましょう。
- ・困った時には、すぐにお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう。

【相談の多い商品・役務】（上位10位）

	商品・役務	20年度	19年度
1	電話情報提供サービス (携帯電話等によるワンクリック詐欺等)	1,680	1,284
2	商品一般 (うちハガキ等による架空請求)	711 493	512 230
3	フリーローン・サラ金	536	829
4	オンライン情報サービス (パソコンによる有料サイト利用料等)	462	952
5	賃貸アパート	390	388
6	エステティックサービス	329	169
7	食料品(健康食品以外)	287	296
8	工事・建築	254	254
9	健康食品	169	150
10	生命保険	162	173

【事業者の指導状況】

根拠法令	内容	20年度	19年度
特定商取引法	業務停止	4件	5件
	指示	2件	5件
府消費者保護条例	情報提供	4件	3件
	勧告	7件(6件)	8件(3件)
	指導	20件(6件)	24件(8件)
景品表示法	指導	6件	3件

※指導内容の一部は府消費生活センターウェブサイト「消費生活事典」(<http://www.pref.osaka.jp/shouhi/>)に掲載しています。

※()内の件数は、府市合同事業者指導チームでの実績です。

大阪市消費者センター 平成20年度消費生活相談の概要

平成20年度に寄せられた消費生活相談の件数は22,223件あり、前年度に比べ10.8%減少しました。

◆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902件あり、契約金額を把握している697件の契約金額合計は3億7,983万円（1件あたりの平均約54万円）でした。

●あっせん交渉の実施

あっせん交渉を590件実施し、519件（88%）を解決しました。解決した相談案件のうち契約金額を把握している379件の契約金額合計は2億6,326万円（1件あたりの平均約69万円）でした。

※あっせん交渉………

消費者が自主交渉を尽くしても問題解決が困難で、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被害の救済を図ること。

◆悪質な架空請求・不当請求に関する相談

「架空請求」（1,777件）や「不当請求」（2,141件）についての相談が3,918件あり、消費生活相談総件数の17.6%を占めています。「民事訴訟裁判告知」などと記載された架空請求ハガキが大量に発送されたことから、「ハガキによる架空・不当請求」の相談が870件と急増しました。また、弁護士や債権回収会社などをかたり、差し押さえなどの法的手続きを取るといった脅し文句を用いるなど、複雑・巧妙化しています。

Point!

身に覚えのない請求が来ても、毅然とした態度で無視すること、相手に連絡しないことが大切です。

◆エステティックサロンなどのサービス提供に関する相談

事業者の突然の店舗閉鎖を受け、料金を前払いしていた消費者からサービスを受けられない、連絡が取れないなどの相談が705件ありました。

Point!

必要以上の長期間で高額な契約を避け、中途解約の精算方法を契約時に確認しておくことが大切です。

◆事業者指導の実施

悪質な事業者による消費者被害を防止するため、違反事業者に対して、大阪市消費者保護条例に基づき、指導や勧告などを実施しています。

（ ）内の件数は、府市合同の事業者指導チームでの実績です。

内容	件数	対象事業者の主な業種
指導	18件 (6件)	消火器の訪問販売 セキュリティ機器の訪問販売 オール電化の訪問販売 印鑑・表札のキャッチセールス パソコン内職の業務提供誘引販売 など
勧告	6件 (6件)	浄水器の訪問販売 水道サービスの訪問販売 住宅リフォームの訪問販売

【相談件数の多い商品・役務】（上位5位）

順位	商品・役務	20年度	19年度	増加率	主な相談内容等
1	情報提供サービス	3,298	3,998	▲17.5	ハガキ、携帯電話、パソコンでの架空・不当請求によるもの
2	賃貸アパート	971	943	3.0	退去時のトラブルや手付金の返還に関するもの
3	フリーローン・サラ金	949	1,470	▲35.4	多重債務によるもの
4	エステサービス	705	492	43.3	高額な契約に関するもの
5	携帯電話	520	666	▲21.9	携帯電話の故障、解約に関するもの

クイズの答え

「江戸時代」です。

歴史は古く、江戸時代の文献に記録があります。元来、大阪に限る行事で、役者や一座が興行地に到着したときの顔見世の儀式です。明治以降は行われることが少なくなり、昭和に入ってはまったく行われませんでした。それを昭和54年、歌舞伎の興隆を願い、同時に市民にPRすることを目的に、55年ぶりに復活。以後は毎年のように行われ、大阪の夏の風物詩となっています。

●問い合わせ先

大阪松竹座

大阪市中央区道頓堀1丁目9番19号
TEL：06-6214-2211（代表）

大阪市

◆くらしの達人!わんデー講座



暮らしの中の インテリアコーディネート ～やさしい住空間の演出～

内容 暮らしの中のやさしいインテリアコーディネートのコツ(配置やカラーコーディネート)や自己流の収納のを見つけ方と実現方法を学びます。

日時 8月5日(水) 13:30～15:00

場所 大阪市消費者センター 研修室1

対象 大阪市内在住・在勤・在学の方

定員 30人(申し込み多数の場合は抽選)

締め切り日 7月22日(水)

一時保育 定員14人(2歳以上就学前の幼児)
無料、要事前予約

◆夏休みイベント

内容・日時

日程	内容
7月19日(日)	おこづかい帳づくり教室
7月26日(日)	オシャレ風呂敷包み方教室
8月2日(日)	葉っぱオリジナル作品工作教室
8月9日(日)	アロマテラピーケア教室

※各日もとも時間は、11:00～17:00
※内容は変更になることがあります

場所 大阪市消費者センター
くらしのひろばエルなど

参加方法 当日直接参加
※当日、参加整理券配布(予定)

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

※消費者センターホームページからも申し込みを受付しています。

●大阪市消費者センター

ニュートラム「トレードセンター前」駅

〒559-0034 大阪市住之江区南港北2丁目1番10号
ATC(アジア太平洋トレードセンター)ITM棟3階

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。
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)

メール相談

ホームページ

<http://www.city.osaka.lg.jp/lnet/>



エルちゃん

大阪府

夏休み

若者向け集中啓発講座



花よりだんご 身につく消費生活

消費生活について学ぶことは、生き方を学ぶこと。
若者向けに消費生活の啓発講座を開催します。
きれいな花に惑わされず、しっかり身につくだんごを選ぶことのできる、たのしい消費者になりましょう。

内容 ●おもしろくてためになるミニ講座
●パネル展示 「こんな商法にご注意」
「クイズで学ぼう!契約について」
●ビデオ・DVD上映

日時 8月3日(月)～8月7日(金)
9:00～17:45(ミニ講座は各日14:00開始)

場所 生活情報ぷらざ(大阪府消費生活センター)

対象 高校生を中心とした消費者

定員 1講座 40人(当日先着順)

問い合わせ先

(財)関西消費者協会

TEL 06-6945-1100

FAX 06-6945-1375

E-mail staff@kanshokyo.jp

ホームページ <http://kanshokyo.jp/>



●生活情報ぷらざ(大阪府消費生活センター)

地下鉄谷町線・京阪電車「天満橋」駅

〒540-6591 大阪市中央区大手前1-7-31 OMMビル1階

消費生活相談 ☎06-6945-0999

月～金 9:00～17:00 年末年始、祝休日は除く

※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。

メール相談 ウェブサイトからメール相談にアクセスしてください。
(年末年始、土・日・祝休日に受けた相談の返信は、休み明けになります)

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、番号をよくご確認のうえおかけください。

ウェブサイト「消費生活事典」

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