

2010
(平成22年7月)

大阪府・大阪市 生活情報誌

7
July

第39号

くらすと

もくじ

平成21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

会ってみよう!

大阪市選挙管理委員会
センキョン



くらしの トピックス

■6月4日から「えび」「かに」を原材料とする加工食品の表示を義務化。食品衛生法施行規則が義務づけるアレルギー原因物質の特定原材料は5品目(小麦・そば・卵・乳・落花生)から7品目に。

■6月18日から貸金業法が全面施行。借り入れは年収の3分の1まで。借り入れ時に年収の証明が必要。上限金利は年利29.2%から15～20%に引き下げ。

金融庁 <http://www.fsa.go.jp/>

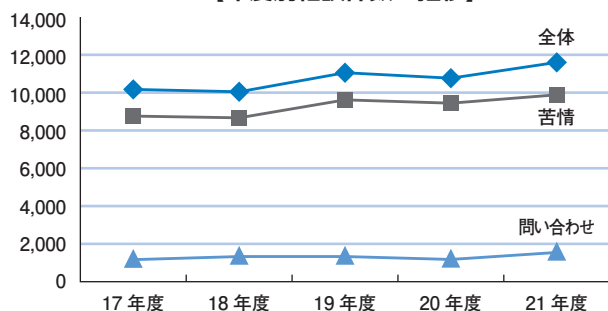
クイズ

センキョンがかぶっている帽子は何の形?

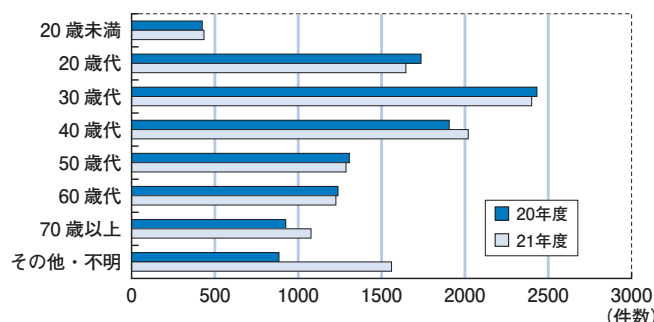
- ① 通天閣
- ② えんぴつ
- ③ 天保山

平成21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11,635件となり、前年度より7.5%増加しました。契約当事者の年代別相談件数をみると、特に70歳以上の方からの相談が増加しました。

【年度別相談件数の推移】



【契約当事者の年代別件数】



①インターネット関連の相談が増加

商品・サービス別でみると、「デジタルコンテンツ」(インターネット上で提供する情報・サイト等)に関する相談が2,175件で一番多い相談となりました。ワンクリック請求、出会い系サイト利用料の高額請求、電子メールによる架空請求など、情報料の不当請求が依然として多くなっています。

また、携帯電話によるインターネット関連のトラブルも多く寄せられ、「移动通信サービス」(携帯電話の通信事業者によって提供される通信サービス)に関する相談が208件で7位、「携帯電話」(携帯電話機器)に関する相談が140件で11位となっています。

さらに、パソコンによるインターネット関連の相談では、「インターネット接続回線」(光ファイバー、ケーブルテレビ、データ通信カードなどを利用したパソコンインターネット接続サービス)に関する相談が130件で13位、「パソコン」(パソコン機器)に関する相談が89件で18位となりました。

インターネットが幅広い年代層で利用されるようになった一方で、サービス内容、契約内容、料金体系、機器の機能等が複雑化し、消費者にわかりにくいこと、インターネットを利用した悪質な手口が横行していることなどが原因と思われます。

②依然として未公開株などの利殖商法による高額な契約トラブルに高齢者が多い

相談の多い商品・サービスを年代別でみると、70歳以上で「未公開株」・「デリバティブ取引」(商品先物取引等)が10位以内に入っており、利殖商法による高額な契約トラブルが目立ちました。

③危害・危険に関する相談増加

相談の内容別件数をみると、前年度に引き続き、今年度も安全・衛生に関する相談が多く寄せられました。危害に関する相談(商品・サービス・設備に関連して、身体にけが、病気等の危害を受けたという相談)は168件で前年度より32.3%増加、危険に関する相談(危害を受けたわけではないが、そのおそれのある相談)は77件で前年度より71.1%増加しました。消費者庁の設立、消費者安全法の成立などが、消費者の安全に対する意識を高め、相談が多く寄せられたと考えられます。

【相談の多い商品・サービス】(上位20位)

順位	商品・サービス	21年度	20年度
1	デジタルコンテンツ	2,175	2,078
2	賃貸アパート	560	390
3	フリーローン・サラ金	385	536
4	食料品(健康食品以外)	316	287
5	工事・建築	307	254
6	自動車	263	153
7	移动通信サービス	208	116
8	新聞	180	158
9	生命保険	158	162
10	エステティックサービス	154	329
11	携帯電話	140	122
12	健康食品	140	169
13	インターネット接続回線	130	103
14	集合住宅	130	103
15	化粧品	121	104
16	医療サービス	118	80
17	戸建住宅	109	100
18	パソコン	89	74
19	婦人洋服	89	79
20	クリーニング	85	71

【事業者指導の状況】

根拠法令	内容	21年度	20年度
特定商取引法	業務停止	3件(1件)	4件
	指示	2件(1件)	2件
府消費者保護条例	情報提供	5件	4件
	勧告	4件(0件)	7件(6件)
	指導	19件(7件)	20件(6件)
景品表示法	指導	5件	6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。
 〈 〉内の件数は、近畿府県連携による実績です。

■アドバイス■

- 必要のない商品・サービスや、不審な勧誘に対しては、きっぱりと断りましょう。
- 「今ならお得」などと業者が急がせても、あわてて契約しないようにしましょう。
- 架空請求は無視し、絶対に連絡しないようにしましょう。
- 不安な場合は、契約前に家族や信頼できる身近な人に相談しましょう。
- 困ったときは、早め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。

大阪市消費者センター

平成21年度消費生活相談の概要

平成21年度に寄せられた消費生活相談の件数は20,048件あり、前年度に比べ9.8%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822件あり、契約金額の合計は3億2,953万円でした。

●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591件実施し、531件を解決しました。解決した契約金額の合計は1億9,780万円でした。

悪質な架空請求・不当請求に関する相談

「架空請求」(1,525件)や「不当請求」(1,780件)についての相談が3,305件あり、総件数の16.5%を占めています。架空請求は携帯電話やパソコンに、利用した覚えのない商品の購入代金や、出会い系サイトなどの利用料金を請求するものです。不当請求の代表的な手口としては、サイトへ誘導するメールを送りつけ、受取人がメールを開いて画面をクリックしたり、インターネットのサイトで画面をクリックしただけで、あたかも契約が成立したかのように思わせて法外な料金を請求するものや、懸賞に当選したとメールや郵便が届き、受け取り手続きをする費用などと称して料金を請求する手口などがあります。

POINT!

身に覚えのない請求や甘い言葉には、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。

【相談件数の多い項目】(上位5位)

順位	項目	21年度	20年度	増加率	主な相談内容等
1	不当請求・架空請求	3,305	3,918	▲ 15.6	携帯電話、パソコンでの架空・不当請求に関するものなど
2	賃貸アパート	1,102	971	13.5	退去時のトラブルや手付金の返還に関するものなど
3	フリーローン・サラ金	618	949	▲ 34.9	多重債務に関するものなど
4	携帯電話	506	520	▲ 2.7	携帯電話の故障、解約に関するものなど
5	インターネット通信サービス	325	305	6.6	プロバイダ契約の解約手続きや高額な解約料に関するものなど

賃貸アパートに関する相談

「賃貸アパートに関する相談」は1,102件ありました。退去時に高額な補修費用を請求されたり、次の入居者のためのリフォームやハウスクリーニング費用を請求されたなどという相談が多数寄せられました。

POINT!

国土交通省が作成した「現状回復をめぐるトラブルとガイドライン」では、経年変化や通常使用の損耗等の修繕費については家賃に含まれるものとしています。借り主の過失による損耗は修理費用を負担する必要がありますが、次の入居者のためのリフォーム費用やハウスクリーニング費用については支払う必要はありません。退去時の確認には必ず立ち会い、貸主や管理会社と確認することが大切です。

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。

年度	内容	件数	対象事業者の主な業種
平成21年度	指導	15件(7件)	海外商品先物取引の訪問販売、健康食品等のマルチ商法、浄水器の訪問販売、オール電化の訪問販売、布団の訪問販売、宝石のアポイントメントセールス、ダイビングのキャッチセールス、火災報知機等の訪問販売、ケーブルテレビの訪問販売、F×ソフトのマルチ商法、換気扇フィルターの訪問販売、セキュリティ機器の訪問販売、競馬ソフトのアポイントメントセールス、宝石・貴金属の訪問販売
	勧告	1件(0件)	ダイビングのアポイントメントセールス

※件数の(件数)は、府市合同事業者指導チームでの実績です。

クイズの答え

② えんぴつです

センキョンは、大阪市選挙管理委員会のマスコットキャラクターです。選挙で投票するときに使うえんぴつの形の帽子をかぶっているんですよ。

御堂筋のイチョウ並木で生まれたセンキョンは、イチョウの葉っぱの妖精で、町をかけめぐり、人々に選挙への投票を呼びかけています。選挙直前になると、大阪市役所庁舎前の啓発行事で、広く有権者のみなさんに投票参加を呼びかけます。この写真はその時のセンキョンです。



大阪市

◆くらしの達人! わんデー講座

- テーマ 私と色の大切な関係!**
～色彩がこころとからだに与えるセラピー効果～
- 日時** 7月29日(木) 13:30～15:00
- 場所** 大阪市消費者センター 研修室1
- 講師** 池田 美和子(生涯学習インストラクター)
- 対象** 大阪市内在住・在勤・在学の方
- 定員** 50人(申し込み多数の場合は抽選)
- 締め切り** 7月11日(日)
- 一時保育** 定員10人(2歳以上就学前の幼児)無料、要事前予約

◆食の安全・安心講座

- テーマ** ①食事と薬の密接な関係
～一緒に学ぼう!正しい薬の使い方～
- ②自分で守る食生活
～食品表示に関する現状と課題～
- ③健康食品で健康になれる!?
～過剰な摂取や食べ合わせにご注意～
- 日時** ① 8月5日(木) 14:00～16:00
② 8月19日(木) 14:00～16:00
③ 8月26日(木) 18:30～20:30
- 場所** ①② 難波市民学習センター 講堂
【住所】大阪市浪速区湊町1丁目4番1号OCATビル4階
【最寄駅】近鉄・JR「難波」駅、地下鉄・南海「なんば」駅
- ③ 総合生涯学習センター 第1研修室
【住所】大阪市北区梅田1丁目2番2-500号 大阪駅前第2ビル5階
【最寄駅】地下鉄「梅田」「東梅田」「西梅田」駅、JR「北新地」「大阪」駅
- 対象** 大阪市内在住・在勤・在学の方
- 定員** 各回70人(申し込み多数の場合は抽選)
- 締め切り** ①7/29(木) ②8/12(木) ③8/19(木)
- その他** 一時保育はありません。

●申し込み・問い合わせ先

電話・大阪市電子申請システムにて
(消費者センターホームページから)
大阪市消費者センター
TEL:06-6614-7522 FAX:06-6614-7525

●大阪市消費者センター

ニュートラム南港ポートタウン線「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。

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

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

大阪府

なるほど! 夏休み 若者向け集中啓発講座

ぶらざ博士の消費生活ゼミナール

若者からキャッチセールスやケータイトラブルなどの相談が相次いでいます。ぶらざ博士のゼミを受けて、消費者問題・食・環境について一緒に楽しく学びましょう。

- 開催期間** 7月28日(水)～8月3日(火)
9:00～17:45(土日除く、最終日は16:00まで)
- 場所** 生活情報ぶらざ(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** 40人

- 連続講座 (14:00～14:50)
- ビデオ上映
- パネル展示
- ◆[消費者問題] こんな商法にご注意
 - ◆[食] 知りたい 食のあれこれ
 - ◆[環境] 3R

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-mail staff@kanshokyo.jp
ホームページ <http://kanshokyo.jp/>

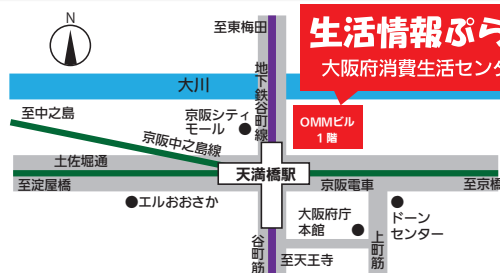
主催 大阪府消費生活センター

後援 大阪府教育委員会

企画・運営 (財)関西消費者協会

協力 きんき環境館、ACAP(消費者関連専門家会議)

●生活情報ぶらざ(大阪府消費生活センター)



大阪市中央区大手前1-7-31 OMMビル1階
※最寄り駅……地下鉄谷町線・京阪電車「天満橋」駅

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/>