

美しい暮らし

くらしのニュース

外国為替証拠金取引トラブルに対応

金融庁は苦情が多発している外国為替証拠金取引について、金融商品販売法の対象とするよう施行令を改正した。業者に取りリスクの説明責任を課すことなどが義務付けられる。4月1日施行。

消費税、総額表示方式スタート

商品の値札や広告で表示される価格が、これまで主流だった「税抜き価格表示」から消費税額を含む「支払総額」で表示される。4月1日スタート。

GDP、年換算で6.4%の成長

03年10～12月期の国内総生産（GDP、季節調整値）は、物価変動の影響を除いた実質で前期（7～9月期）比1.6%増、年換算で6.4%増の高い伸び率となった。

カラスも鳥インフルエンザ感染

京都府丹波町の採卵養鶏場で発生した鳥インフルエンザは、カラスにも感染していたことが分かった。3月16日現在、京都府で5羽、大阪府で1羽の計6羽に高病原性鳥インフルエンザウイルスが確認されている。

くらしのセミナー
インターネットトラブルに気をつけよう

トピックス
消費税の総額表示義務付けについて

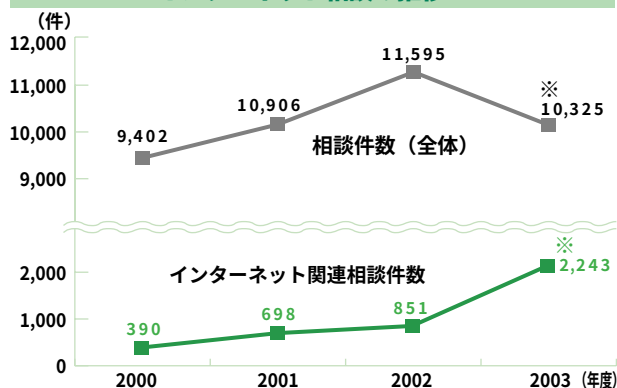
トラブルNOW
英会話教室の中途解約を申し出たが、あまりに返金額が少ないのでは…



インターネットトラブルに 気をつけよう



インターネット相談の推移



※2003年度は、2004年2月末までの数値

インターネットトラブルの当事者年齢は、20歳代と30歳代で約7割を占め、インターネットを享受している世代がトラブルにも巻き込まれやすいといえます。

① 有料サイト利用料の架空請求

出会い系サイトやアダルトサイトなどをまったく利用した覚えがない、または無料と表示されていたので利用したという若者に対して、高額なサイト利用料や延滞料をメールやハガキ、電話などで請求するというトラブルが多数発生しています。名簿などで個人情報を入手した業者が、債権回収業者を名乗るなどして請求権があるように思わせ、不特定多数の若年層の男性に対して請求メールなどを発信しているようです。業者に連絡を取ろうとしてメールを返信したり電話をかけたりすると、自分のアドレスや電話番号が実在することを事業者には知らせることとなり、さらに請求を受けるというトラブルも発生しています。まったく利用した覚えがなければ無視することです。また、たとえ利用した覚えがある場合でも、この種のサイトは架空

請求が横行する現状においては、あわてず冷静に放置するなどの対処が一番です。

② 迷惑メール

現在、サイトを利用した覚えのある人に対する不当請求が増加していますが、利用のきっかけの一つに、一方的に送りつけられる広告メール、いわゆる迷惑メールが挙げられます。このような広告メールについては、特定商取引法により、件名に「未承諾広告※」と表示することや、わかりやすい申し込み画面を設定することが義務付けられています。しかし、悪質な業者は特定商取引法の表示義務を順守しておらず、無料サイトと思わせるような紛らわしい表示をして消費者にアクセスさせる手口が横行しています。

特定商取引法では、迷惑メールの受信拒否の通知をした消費者に対し、再送信をすることを禁止しています。しかし、受信拒否通知をすることにより、個人情報が業者に知られ、これが悪用される状況にあります。そのため自己情報は、細心の注意を払い安易に流さないという対応が消費者に求められます。

- ① 不審なメールにはアクセスしない
- ② 個人情報の収集が本来の目的である懸賞やアンケート、占いサービスに応じない

など、ちょっとした心がけが、迷惑メールからの被害を減らすことにつながります。

消費生活相談状況

大阪府消費生活センター

電話情報提供サービスの不当請求に関するトラブル増加

平成16年1月の特徴

相変わらず電話情報提供サービスなどの情報料の不当請求に関する相談が非常に多い。無料という表示を見てサイトにアクセスしたことのある人に対し、利用業者以外の業者が高額の入会金や登録料などを請求するというトラブルが増加している。

商品・役務		受付件数	
		1月	12月
1	電話情報提供サービス	339	302
2	フリーローン・サラ金	54	74
3	オンライン情報サービス	37	24
4	資格講座	19	17
5	賃貸アパート	14	6
5	ふとん類	14	7
7	内職・副業	13	21
7	浄水器	13	18
9	工事・建築	12	18
10	アクセサリ	11	9
10	リースサービス	11	3
受付総数		922	891

※1月受付件数上位10位までを掲載しているため、受付総数とは合致しない。

ブロードバンド時代の到来により、高速で大容量のデータ通信が可能になったインターネットは、ネットショッピングのほか、音楽鑑賞、画像の閲覧など、娯楽のツールとしても多く利用されるようになりました。特に携帯電話は、第3世代携帯電話が登場し、手軽なインターネット端末として、20歳代、30歳代が多く利用しています。しかし、急速な普及とともに、新たな消費者トラブルも発生しています。

大阪府消費生活センターにおいても、インターネット関連の相談件数が年々増加しています。

3 インターネット通販に関するトラブル

いつでもどこでも買い物ができるという利便性をもつインターネット通販ですが、「前払いで購入したが商品が届かない」「届いたが偽ブランド商品だった」「販売店のホームページがなくなっており、連絡先がわからない」というトラブルも発生しています。このようなトラブルを避けるためには、下記のようなチェックを行い、信用できる業者を選択することが重要です。

オンラインマーク



- ①信頼できる業者であることを示すオンラインマークの表示があるか
- ②連絡のとれる所在地や電話番号が記載されているか
- ③前払い以外の支払い方法を定めているか
- ④クレジットカード番号を送信するときのセキュリティーは大丈夫か（SSLなどの暗号化されたサイトを利用するようにする）
- ⑤返品特約はあるか

今、人気のインターネットオークションについては、より匿名性が高い個人間売買のため、トラブルが発生しやすく解決も困難です。そのため、取引前に相手方の信用性を確認し、確実に商品を受け取るため、次のような対策を講じることが必要です。

- ①オークションサイトで相手方の過去の取引記録をチェックする
- ②メール以外でも連絡が可能か、自分自身で確かめ相手方の信用性を調べる
- ③商品の配送、代金の回収を第三者が仲介する「エスクローサービス」を利用する

インターネットには、いつでもどこでもすぐに大量の情報を得ることができるというメリットがある反面、スペースの限られた画面内に表示されるのはほんの一部の情報であるという弱点があります。インターネットの特性をよく理解し、本当に必要な情報を得ることが、インターネットを活用する秘訣といえるでしょう。

（財団法人 関西消費者協会）



トピックス

消費税

平成16年4月1日から

総額表示が義務付けられています

総額表示の義務付けとは？

課税事業者が、取引の相手方である消費者に対して、値札やチラシあるいはカタログなどによって、商品やサービス等の価格をあらかじめ表示する場合には、消費税額（地方消費税額を含みます）を含めた支払総額の表示を行うことが必要となっています。

次のような表示方法が「総額表示」に該当します

- 「1,029円」
- 「1,029円（税込）」
- 「1,029円（税抜980円）」
- 「1,029円（うち消費税等49円）」
- 「1,029円（税抜980円 税49円）」 など

「総額表示」は支払総額である「1,029円」が表示されていることが、ポイントとなります。支払総額がひと目でわからないものは、「総額表示」には該当しません。

総額表示の対象は？

値札、商品陳列棚、店内表示、商品カタログ、商品パッケージへの印字、新聞折込広告、ホームページ等を利用した広告、ポスターなど

詳しくは、最寄りの税務署または税務相談室へ！

取りもどそう！

食の安全・安心

「食の安全の取組宣言」とは

BSE問題や偽装表示事件などのさまざまな問題の発生は、「食の安全・安心」に関する消費者の事業者に対する不信感を高めました。

このため大阪府では、食品関係事業者の自主的かつ積極的な食の安全・安心確保のための取り組みを、ホームページや府民会議などの場で府民に広く知らせることににより、消費者と事業者の信頼回復、業界全体のモラルの向上を図っていく事業を実施しています。

食品関係事業者の皆さんの積極的な参加をお待ちしています。消費者の皆さんも、がんばっている事業者の情報をお寄せください。



■「食の安全の取組宣言」ホームページ
<http://www.safety-food.jp>

■問い合わせ先 「食の安全の取組宣言」事業 事務局
財団法人 関西消費者協会
Tel 06-6945-1100 Fax 06-6945-1108
E-mail kanshoky@mic.e-osaka.ne.jp



英会話教室の中途解約を申し出たが、あまりに返金額が少ないのでは…

相談概要

英会話教室で、受講期間10カ月、1カ月内に4回自分の都合のよいときに受講できるというコース（契約金額42万円、内訳：入学金2万円、受講料40万円）の契約をし、現金で一括払いした。しかし、1カ月目に1回受講した後体調をくずして受講できなくなり、2カ月目から休学する旨を業者に連絡、3カ月目に中途解約を申し出た。業者から、3カ月分の受講料12万円と解約料5万円との合計17万円を差し引いた額25万円を返金すると連絡があったが、返金額が少なく納得できない。

経緯・結果

センターは業者に対し、相談者は1回しか受講しておらず、しかも2カ月目以降については休学を届けているので、3カ月分を請求するのは不当である。実際に受講した1回分1万円を提供済みサービスの対価として精算すべきであると交渉した。事業者は経過月数で精算することを譲らなかったが、1カ月分の受講料4万円、解約料は半額の2万5千円として精算するとの提示があり、その合計6万5千円を差し引いた35万5千円が返金されることとなった。

解説

語学教室の場合、契約金額が5万円を超え、かつ2カ月を超えて継続する契約は、特定継続的役務として特定商取引法の適用があります。契約書面受領日から8日以内であればクーリングオフをすることができ、また、クーリングオフ期間が過ぎた後でも理由を問わず中途解約をすることができます。中途解約時の精算方法は、

支払い総額－（提供済みサービスの対価＋解約料）

です。解約料については、サービス提供前であれば1万5千円、サービス提供後ならば5万円が残金の20%のうちいずれか低い方の金額が上限額です。しかし、提供済みサービスの対価を経過月数で算出されたため、思ったより返金額が少ないというトラブルが絶えません。契約書をよく読み、中途解約の精算方法についてよく確認しましょう。また、あまり長期間の契約をするのは避けるほうが望ましいでしょう。

・INFORMATION・ お知らせ

高病原性鳥インフルエンザについて

鶏肉や鶏卵を食べることによって人が感染した例はありません。ウイルスは適切な加熱により死滅するとされており、一般的な方法として、食品の中心が70℃になるよう加熱すれば死滅します。

食の安全・安心に関する問い合わせ 各保健所窓口 鶏等に関する問い合わせ 環境農林水産部農政室 06-6944-6745

企業向け消費者問題啓発事業の充実

大阪府では、たび重なる企業の不祥事や悪質商法などを重く考え、企業の消費者問題に対する認識を高め、より適切な消費者対応を図っていただくための啓発事業を充実していきます。セミナーに参加を希望される企業はお問い合わせください。

企業向け消費者問題セミナー テーマ 今、企業に伝えたいメッセージ

第1回 5月13日(木) 午後2時～4時
消費者相談から見る企業の姿 ～苦情相談の現状と大阪府の対応～
講師：大阪府消費生活センター 事業総括主査 寺田 健次

第2回 6月16日(水) 午後2時～4時
ニュースから見る企業の姿 ～なぜ続く企業の不祥事～
講師：ジャーナリスト 細見 三英子

第3回 7月8日(木) 午後2時～4時
裁判に見る企業の姿 ～救済される権利の実現～
講師：(独)国民生活センター 相談部長 島野 康

問い合わせ先：(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1階
TEL 06-6945-1100 FAX 06-6945-1108

ホームページ「消費生活事典」

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

消費生活相談 ☎ 06-6945-0999 (月～金) 9:00～17:00

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 06-6366-0110 (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 (社)全国消費生活相談員協会