

美しい暮らし

くらしのニュース

170団体が赤字

介護保険制度を運営する約2750の市町村や広域連合会組織のうち、2003年度の介護保険特別会計は170団体が赤字であることが分かった。赤字団体数は2000年度に比べ2倍以上に増えた。

温室効果ガス排出量が増加へ

地球温暖化の原因となる二酸化炭素などの温室効果ガスの2002年度総排出量は、約13億3100万トン（CO₂換算）、前年度比で2.2%増えた。京都議定書の基準年1990年の総排出量（12億3700万トン）に比べ7.6%増となる。

裁判員法が成立

国民が裁判官とともに重大な刑事事件の審理に参加することを義務づける裁判員法が成立した。遅くとも2009年をめどに実施を予定。

年金改革法成立

年金保険料の引き上げ、給付水準の抑制などを盛り込んだ年金制度改革関連法が、6月5日成立した。

新たな欠陥隠し

三菱自動車、三菱ふそうトラック・バスに、クラッチ系統の部品などの欠陥隠しが相次いで判明した。

出生率 過去最低に

2003年の合計特殊出生率（1人の女性が生涯に生む子どもの数）は過去最低の1.29となった。

くらしのセミナー
平成15年度大阪府消費生活相談の概要

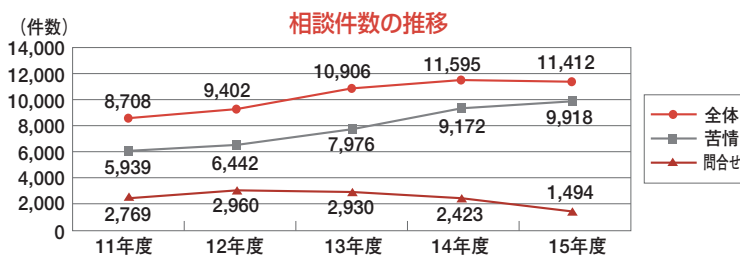
トピックス
消費者保護基本法が改正されました

トラブルNOW
エステティックサロンで健康食品を購入したが、未使用分を解約したい...



平成15年度大阪府消費生活相談の概要

大阪府消費生活センターで受け付けた相談件数は3年連続で1万件を突破し、平成15年度は1万1412件でした。
うち、苦情件数は前年度を8%上回る9918件で、相談件数全体の約87%を占めました。



相談の特徴

1 有料サイトの利用料等の不当請求に関する相談が急増、全体の3分の1以上！

携帯電話やパソコンでの利用による有料サイトの利用料等の不当請求に関する相談が増加したことにより、電話情報提供サービス、オンライン情報サービスに関する相談が前年度より約3倍増加し、相談件数全体の3分の1以上を占めました。

請求方法としては、年度当初は指定の銀行口座に振り込むように通知するものが多かったのですが、9月に金融庁の指導により各銀行の口座管理が強化されたことにより、相談件数はいったん減少したものの、12月以降、支払い方法を指定の携帯電話番号に問い合わせよう指示するものがあられ、再び増加しました。

事例

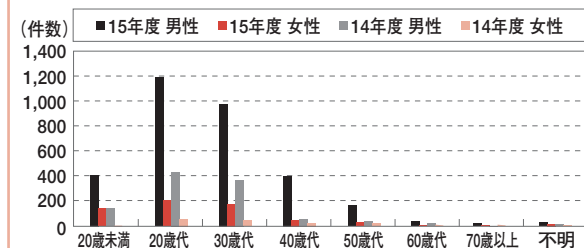
【電話情報提供サービス】

携帯電話に届いた広告メールに「完全無料」という表示があったので利用したところ、利用料と延滞料が未納なので至急口座に3万円振り込めというメールが届いた。
(10歳代男性)

【オンライン情報サービス】

債権回収業者から、インターネットによる有料サイト利用料8万円を請求するハガキが届いた。ハガキに記載の携帯電話番号に連絡がなければ自宅や勤務先まで取り立てに行くと書かれているが、まったく身に覚えがない。
(30歳代男性)

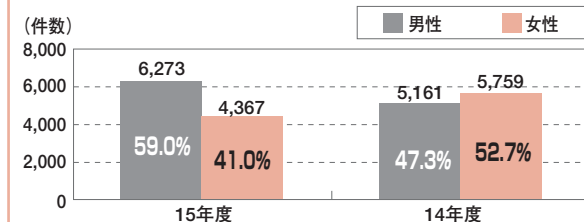
電話情報提供サービスとオンライン情報サービスの性別・年齢別内訳



2 相談者は、初めて男性が女性を上回り、また、若者が半数以上を占める

相談者、当事者とも初めて男性が女性を上回りました。年代別では、若者の相談の増加が目立ち、未成年、20歳代、30歳代で、相談全体の半数以上を占めました。

契約当事者の性別内訳



3 「契約・解約」に関する相談が全体の4分の3以上、販売手口がより巧妙に！

相談を内容別にみると、「不当請求」に関する相談をはじめとした『契約・解約』に関する相談が前

消費生活相談状況

大阪府消費生活センター

携帯電話の広告メールからサイトにアクセスしただけで登録され、請求メールが届くというトラブルが急増

平成16年4月の特徴

今月も、携帯電話やインターネットによる出会い系サイト（電話情報提供サービス、オンライン情報サービス）の利用料の不当請求が多い。特に、携帯電話に届いた広告メールに記載されているURLにアクセスしたらすぐに「登録完了」と表示され、請求のメールが届くというトラブルが急増。

商品・役務		受付件数	
		4月	3月
1	電話情報提供サービス	409	418
2	オンライン情報サービス	68	83
3	フリーローン・サラ金	49	47
4	賃貸アパート	20	28
4	資格講座	20	21
6	工事・建築	19	17
7	アクセサリ	16	21
8	自動車	13	11
8	浄水器	13	10
10	健康食品	12	15
受付総数		1,059	1,087

※4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。

有料サイトの利用等の不当請求に関する相談が急増し、電話情報サービス、オンライン情報サービスに関する相談が、相談件数全体の3分の1以上を占めました。

年度より18%増加し、相談全体の約76%を占めています。また、『販売方法』に関する相談は前年度より8%増加、相談全体の約30%を占めており、「無料商法」「サイドビジネス商法」「点検商法」等の巧妙な販売や、「強引」「強迫」「詐欺」などの悪質な手口が目立っています。

事例

【無料商法】

無料で給水管の洗浄をしますと業者が訪れ、浄水器の契約をさせられた。(70歳代女性)

【サイドビジネス商法(内職商法)】

1年前に、パソコンデータ入力在宅ワークの求人広告を見て問い合わせたところ、仕事をするために教材が必要と言われ、教材の契約をしたが、仕事を提供してもらえない。(30歳代女性)

【点検商法】

無料で床下を点検しますと業者が訪れ、点検後、床下換気扇の取り付け工事をしつこく勧められ契約してしまった。(70歳代女性)

【アポイントメントセールス(デート商法)】

携帯電話に見知らぬ男性から会って話がしたいと電話があり、出向いたところ、アクセサリーの展示会に連れて行かれ、長時間勧誘を受け指輪の契約をさせられた。(20歳代女性)

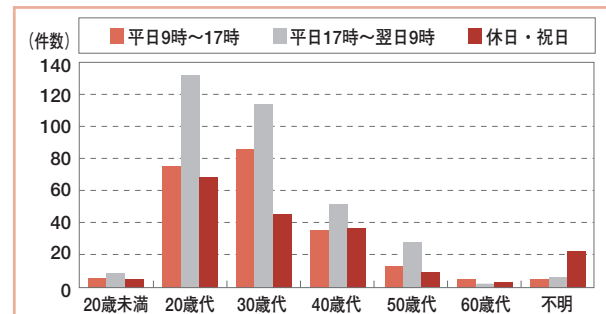
4 メール相談は、745件で、若者の利用が多い

平成15年4月21日から実施した電子メール相談は、未成年、20歳代、30歳代の若者の利用が70%を超えました。自分自身のトラブルを自分で解決しようとする内容の相談が多いのが特徴です。

メールの送信時間は、電話相談受付時間内(平日9時～17時)が220件、受付時間外が525件(平日受付時間外341件、休日・祝日184件)で、受付時間外の相談が7割を占めました。

相談内容については、有料サイトの利用料等への不当請求に関する相談が、電話や来所による相談と同様に全体の3分の1を占めました。

相談者年代別送信時間帯



トピックス

消費者保護基本法が改正されました

消費者保護基本法は昭和43年に制定され、消費者政策の基本的な枠組みとして機能してきました。しかし、法律制定後36年が経過し、規制緩和の進展等消費者を取り巻く経済社会情勢は大きく変化しました。こうした中で消費者保護基本法を現在の経済社会にふさわしいものとして抜本的に見直し、消費者政策を充実・強化するための改正法案が、平成16年5月26日に国会において成立し、6月2日に公布・施行されました。

主な改正事項

①基本理念の新設

安全の確保等を「消費者の権利」として尊重するとともに、消費者の自立を支援することを消費者政策の基本とする

②事業者の責務等の拡充

事業者は情報提供や自主行動基準の作成等に努める一方、消費者は知識の修得等に努める

③基本的施策の充実・強化

消費者契約の適正化、消費者教育の充実等

④消費者政策の推進体制の強化

消費者政策を計画的・一体的に推進する観点から基本計画を策定

⑤法律名の変更

「消費者保護基本法」から「消費者基本法」に変更

詳しくは、内閣府国民生活局のホームページをご覧ください。
<http://www.consumer.go.jp/>

取りもどそう！

食の安全・安心

大阪エコ農産物をご存じですか？

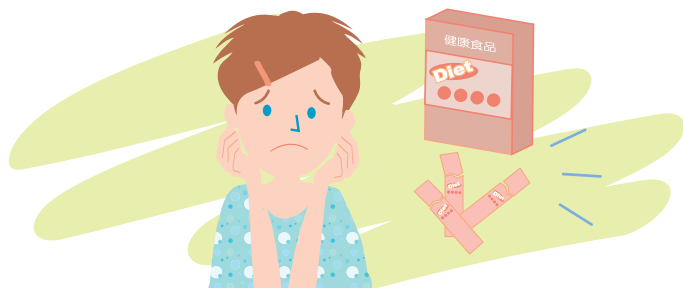
府民の求める、より安心な農産物の供給と環境にやさしい農業を実践する農業者を支援するため、平成13年12月に立ち上げた大阪エコ農産物認証制度も2年が経ちました。発足当初は39名だった認証者も、現在では369名となり、府内の23市町村で42品目の大阪エコ農産物が栽培されています。これからもみなさまの目にもいつでも大阪エコ農産物が触れることができるよう、その生産拡大に努めてまいります。



なお、大阪府農政室のホームページにコーナーを設けています。このコーナーでは、制度の紹介や市町村別の認証状況、大阪エコ農産物の主な販売店を掲載していますので、ぜひ一度、大阪エコ農産物のコーナーへお立ち寄りください。

農政室ホームページ 大阪エコ農産物コーナー
http://www.pref.osaka.jp/nosei/safety_relief/eco.html

問い合わせ先 大阪府農政室推進課地産地消推進グループ
(TEL) 06 (6941) 0351 (内線) 2739



エステティックサロンで健康食品を購入したが、未使用分を解約したい...

相談概要

街で「痩身エステに興味ありませんか」と声をかけられ、近くのエステティックサロンに連れて行かれた。そこで、「今健康食品を購入すると、1年間何回でも無料で痩身エステを受けられる」と勧められ、10万円の健康食品を契約した。無料エステを受けたあと健康食品を1箱受け取り、エステの効果を上げるためにその日から自宅で健康食品を使うよう指示された。1箱の中にスティック状に密封包装されたものが100個入っており、そのうち3個使用したが、自分に合わないような気がしたのでクーリング・オフの通知を出したところ、販売店から、開封しているため1箱分全額支払うように言われた。納得がいかない。

経緯・結果

センターから業者に対し、健康食品をすぐに使用するように指示することは、クーリング・オフを妨げることになり問題があると指摘した。また、使用した健康食品の精算を箱単位で行うのではなく個包装単位で行うよう交渉した。その結果、未使用分のスティック97個についてクーリング・オフができることになった。

解説

エステティックサロンで、無料でエステティックが受けられるという特典を強調して高額な化粧品や健康食品を購入させられるケースがあります。特定商取引法では、化粧品や健康食品などの消耗品は、未使用であればクーリング・オフができることになっていますが、使用してからの相談が多いのが実情です。消耗品のクーリング・オフができる範囲は、通常販売されている最小単位が基準となるとされていますが、最小単位を箱にするのか、その中の個包装にするのかで精算額が大きく異なります。また、エステティックサービスの料金は無料ということになっていますが、実際は商品価格に上乗せされ商品が高額になっており、クーリング・オフをしても消耗品の使用分として高額な代金を請求されることもあります。無料の特典が付いているという、うまい話には安易に乗らないようにしましょう。

・INFORMATION・お知らせ

若者向け 夏休み生活情報展

テーマ「なにごとともはじめがカンジン “攻める消費生活” のすすめ」

忍者7人衆が消費生活初心者の方をサポートします。さあ、“攻める消費生活”を始めましょう！

と き 7月22日(木)～30日(金) 9:00～17:45 土・日は除く

対 象 中・高校生以上

内 容

講演会 7月22日(木) 13:00～15:00 「なくてはならないケータイ でも…料金は? パケットって?」 講師: 岡田 崇 弁護士 定員60人

7月23日(金) 13:00～15:00 「きつけや! あまい言葉の裏のウラ」(寸劇)、ロールプレイング、ミニ講座など

講師: 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 アドコン座 定員60人

ミニ講座 7月26日(月) 「ヘルスダイエットの提案 ーダイエットのうそ?ほんと?ー」 13:00～14:30 定員40人

7月27日(火) 「ためてから使うか、使ってから返すか。キミはどっち?」 13:00～14:30 定員40人

商品テスト体験セミナー

7月28日(水) 13:00～14:00 「調べてみよう身近な食べ物 カップめんの塩分って? 飲み物の糖度って?」 定員40人

ビデオ上映 22日(木)～28日(水) 10:30、16:00 29日(木)、30日(金) 10:30、13:30、15:00

パネル展示 「まずは情報を収集すべし」 忍者直伝 消費生活の巻物

会 場 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 (地下鉄谷町線・京阪本線「天満橋」駅下車すぐ)

申し込み・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 06-6945-1375 E-mail kanshoky@mic.e-osaka.ne.jp

ホームページ http://mic.e-osaka.ne.jp/kanshoky/

主催 大阪府 企画 (財)関西消費者協会

消費者問題講演会

安心してインターネットライフを楽しむためにどのような点に注意すれば良いか考えてみませんか

テーマ

『今どきの! ITライフ』 ネット社会の落とし穴～

講師

弁護士 井上 真一郎

と き

7月16日(金) 午後6時30分～8時

参加費

無 料

と ころ

生活情報ぶらざセミナー室

定 員

70人 (定員になり次第締め切ります)

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



大阪府

「美しい暮らし」7月号 (No.152) 平成16年7月1日発行

■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

■企画・編集: (財)関西消費者協会 ☎06-6945-1100 ■デザイン: Studio pa.n.da 印刷: 株式会社 ケーエスアイ

この情報誌は企画から印刷まで全てを外注して、作成しております。(毎月25,000部発行、1部あたりの単価は12円です)



古紙配合率100% 白色度 70% 再生紙を使用しています