

美しい暮らし

くらしのセミナー

大阪府消費者保護
条例の改正について

トピックス

消費者教育教材

小学生からの『くらしの学習』

中学生からの『くらし・生活・MyLife』

をインターネットで提供

くらしのアドバイス

5月は「消費者月間」
です

トラブルNOW

ネットオークションで
中古車を落札したが、
連絡が取れない…



2005

5

No.162

くらしのニュース

公示地価、14年連続下落

2005年1月1日現在の公示地価は、全国平均で住宅地が前年比4.6%、商業地が5.6%下落したが、下落率は縮小した。大都市圏に下げ止まり傾向が強まった。

携帯電話の本人確認法成立

携帯電話が犯罪に悪用されることを防止するため、携帯電話の契約時や譲渡時に利用者本人の確認を、事業者が義務付けた。虚偽の申告に罰則規定が設けられた。

大阪府水道部の水道水質検査で国際規格の認定を取得

大阪府水道部の水質管理センター（枚方市）などすべての水質検査部門が、水道水質検査の信頼性保証の国際規格「ISO/IEC17025」を取得した。すべての水質検査部門の国際規格の認定取得は全国の水道事業者では初めて。

消費者基本計画を決定

政府は4月8日、昨年6月に制定された消費者基本法に基づき、2005年度から5年間を対象にした消費者基本計画を決定した。リコール制度の強化や緊急な消費者トラブルの対応などが盛り込まれた。



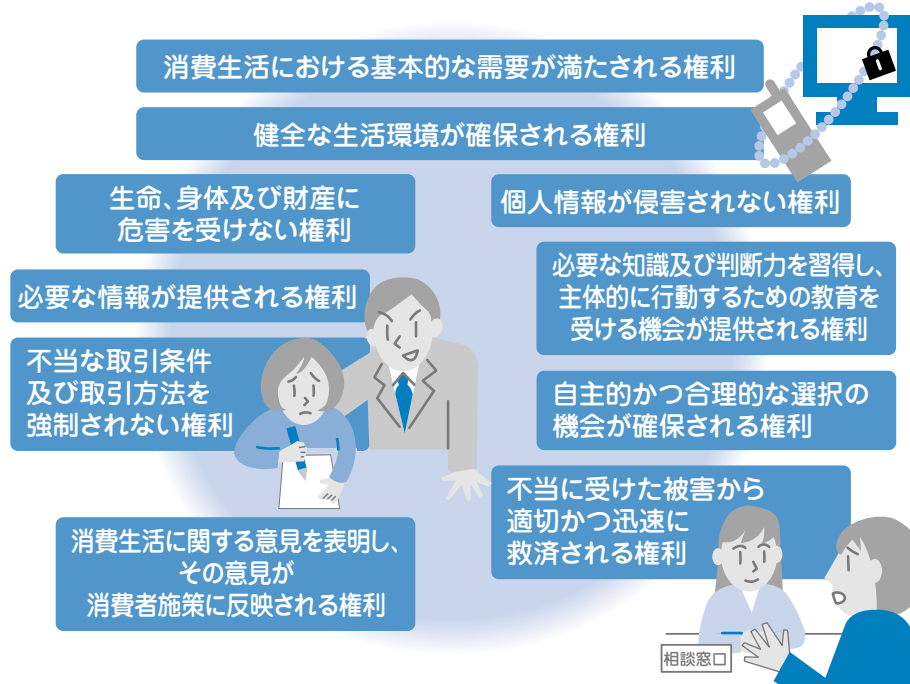
大阪府消費者保護条例の改正

規制緩和や情報化、サービス化、国際化の進展によって、商品・サービスの選択肢が広がり、インターネットを通じた取引が可能となるなど、消費者の利便性が高まった反面、パソコン・携帯電話への架空請求や、資格講座、エステなどサービスに関する消費者トラブルの増加など、消費者問題は複雑・多様になっています。

このような状況に、よりの確に対応し、府民の消費生活の安定及び向上を図るため、大阪府消費者保護条例を改正し、7月1日から施行します。

条例の基本理念 消費者の権利について

消費者施策の基本理念として、「消費者の権利の確立」と「消費者の自立の支援」を図ることを掲げ、次の10の消費者の権利を掲げました。



府・事業者等の責務、 消費者等の役割について

●府の責務

消費者施策の策定・実施に加え、市町村、事業者・事業者団体、消費者団体へ必要な支援を行います。

●事業者の責務

消費者への情報の提供、取引における消費者の年齢、知識、経験、判断能力、財産の状況等への配慮、個人情報の適正な取り扱い、自主行動基準の策定、環境の保全への配慮などを追加しました。

●事業者団体の責務

苦情処理の体制整備、自主行動基準の策定などを規定しました。

●消費者の役割

環境の保全、知的財産権等の適正な保護などを追加しました。

●消費者団体の役割

情報の収集・提供、消費者への啓発・教育、市場の監視、消費者被害の防止・救済などを規定しました。

緊急危害防止措置

商品・サービスの欠陥による消費者の生命・身体への重大な危害の発生を防止するために緊急の必要があり、法令に基づく措置がとられない場合には、その商品・サービスを提供する事業者の名称などを府民に提供するものとなりました。

自主行動基準の策定

事業者と消費者が信頼関係を築き公正な市場ルールを確立するためには、広告・表示等の情報提供、勧誘方針、契約条項、製品の安全など消費者対応に関する広範な項目を含んだ自主行動基準を策定し運用することが求められます。

そのため、事業者及び事業者団体が遵守すべき基準を策定し、これを知事に届け出るよう努めるものとし、届け出られた基準は、知事が公示し、その遵守を勧告することができるという全国初の仕組みを定めました。

不当な取引行為の禁止

クレジット業者やその加盟店が、若者や高齢者に対して、高額の信用供与を受けさせ、不必要な商品やサービスを購入させるといった相談事例が見受けられます。

これらの状況を踏まえ、クレジット業者等の過剰な与信などを新たに「不当な取引行為」とし、規制の対象にしました。

このほか、悪質な訪問販売による高齢者からの相談の増加など、最近の相談事例に対応した不当な取引行為の具体的な類型を定める規則に改

大阪府消費生活センター

正し、改正条例と同時に施行する予定です。

合理的な根拠を示す資料の提出

不当な取引行為のうち、不実を告げる行為をしたか否かを判断するため、事業者が消費者に告げた事項の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができるようになりました。この場合に、事業者がその資料を提出しないときは、不実を告げる行為をしたものとみなします。

情報の提供（事業者名の公表）

被害の未然防止・拡大防止のために、不当な取引行為に関する苦情の処理の申し出が相当数あり、かつ消費者に重大な被害が生じると推測できる場合、その他消費者に重大な被害が生じる恐れがある場合に、事業者名等を府民に情報提供できるようにしました。

消費者教育の充実

消費者の権利の確立とその自立のためには、消費者が生涯にわたって消費生活について学習する機会が求められるので、府は、消費生活に関する知識の普及、情報の提供や、学校、地域、家庭、職域など様々な場を通じた消費生活に関する教育の充実に努めることとしました。

消費者の申出

消費者からこの条例に基づく措置をとるべきとの「申出」があった場合において、消費者の利益の擁護・増進のため必要があるときは、消費者からの「申出」の内容やその処理結果を府民に提供します。

消費生活相談状況

依然多い 不当請求

■平成17年2月の特徴

2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く、また、はがきによる「総合消費料金」など、どのような商品・サービスに対する請求であるか不明な不当請求が先月同様に多く、これらを合わせると全体の約50%を占めている。

商品・役務	受付件数	
	2月	1月
1 電話情報提供サービス	218	383
2 オンライン情報サービス	147	204
3 商品一般	81	65
4 フリーローン・サラ金	45	38
5 賃貸アパート	27	26
6 工事・建築	16	9
7 アクセサリー	13	7
8 健康食品	12	9
9 資格講座	11	12
10 自動車	9	11
10 新聞	9	6
10 商品相場	9	3
受付総数	903	1,059

※2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。

トピックス

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

消費者教育教材 小学生からの『くらしの学習』 中学生からの『くらし・生活・My Life』 をインターネットで提供

大阪府では、小学校・中学校の「家庭科」や総合的な学習の時間などで効果的に消費者教育が進められるように支援していくため、府教育委員会と連携し、消費生活分野の専門団体や消費者教育の専門家の協力を得て、子どもたちにわかりやすい身近なテーマを取り上げ、ゲーム感覚で楽しく学べるビジュアルな教材『くらしの学習』『くらし・生活・My Life』を開発し、4月からインターネットを通じて提供しています。

すでにインターネット等で提供しています高校生からの消費者教育教材『ケーヤクにつけるクスリ』とあわせて、小学校、中学校をはじめ、地域や家庭などで幅広くご活用ください。



くらしのアドバイス

5月は消費者月間です

「消費者月間」の統一テーマは 「活かそう権利 めざそう自立」

昨年6月の「消費者保護基本法」の改正に伴い、法律名が「消費者基本法」と改称され、新たに『消費者の権利』が明記されました。消費者が安全で安心な暮らしを実現するには、「消費者基本法」でうたわれている『消費者の権利』を暮らしの中で活かしていくことが重要です。

昭和43年5月30日に施行された「消費者保護基本法」の制定20周年を機に、昭和63年以降、毎年5月を「消費者月間」とし、期間中は消費者問題への関心を高めるために、消費者・事業者・行政が一体となって、消費者問題に関する啓発・教育が集中的に実施されています。

大阪府でも5月13日～20日に「大阪府消費者フェア 2005」を開催しますので、積極的に参加してみたいはいかがでしょうか。

ネットオークションで
中古車を落札したが、
連絡が取れない…



相談概要

インターネットオークションで中古車を落札した。前払いで120万円を振り込んだが、急に相手と連絡が取れなくなった。携帯電話は電源が入っていませんと応答があり、メールのやり取りもできなくなった。聞いていた住所地に郵便を出したがあて先不明で戻ってきた。このまま相手と連絡が取れなければ、振り込んだお金は戻ってこないのだろうか。オークションサイトに弁償してもらうことはできないのか。

インターネットオークションには身近な日用品からレア物と呼ばれる中古の珍しい商品、さらに不動産や自動車などの高額な商品まで多種多様な商品が出品されています。自宅で簡単に参加できるため近年は利用者が増加していますが、個人間の取引でありトラブルが発生した場合は当事者同士で解決することになります。

相談のケースのように代金を振り込んだが商品が届かず相手が雲隠れしてしまった場合は、交渉が不可能なまま泣き寝入りすることになりかねません。詐欺の被害にあった場合は、オークションサイトが提供している補償制度を利用する方法もありますが、補償金額や補償回数に制限があり、当事者にルール違反がある場合は補償制度の適用が除外されるので注意が必要です。

インターネットオークションでトラブルを避けるには、安易に入札せず、質問をしてできる限り相手方や商品の情報入手することが大切です。また出品情報で、落札から発送までに時間がかかる、ブランド品なのに格安である、商品の写真が掲載されていないなどの場合は、手元に品物が無い、偽ブランド品であるなどの可能性があるため用心したほうがいいでしょう。

前払いが条件となっている場合、確実に取引をするには、出品者と落札者の間に第三者の業者が入りお金と商品の流れを取り持つ「エスクローサービス」を利用すれば安心です。被害にあった場合はすみやかに警察に被害届けを出してください。

お知らせ Information

大阪府消費者フェア2005
あなたが主役 なにわの消費者～自立と権利の新時代～
5月13日(金)～5月20日(金)

5月13日(金)

午後2時～4時

会場:OMMサロン
(生活情報ぶらざ向かい)

トークサロン

知らんと損する

“改正大阪府消費者保護条例”

■講師:大阪府消費者保護審議会
条例改正検討部会長
惣宇利紀男
■タレント:海原やすよ ともこ
(吉本興業)

要予約 定員150人



5月14日(土)

午後1時30分～3時

会場:OMMサロン
(生活情報ぶらざ向かい)

消費者団体パフォーマンス

あなたが主役 なにわの消費者

～自立と権利の新時代～

みんなで防ごう! 消費者被害

要予約 定員150人

5月19日(木)

午後2時～4時

会場:大阪市立中央
区民センター

講演会

お金が危ない!

賢い消費者になる方法

■講師:生活経済ジャーナリスト いちのせ かつみ

※一時保育あり(6カ月以上就学前まで・3日前までに要予約)

要予約 定員300人

期間中はほかにもイベントがあります。

どちらも詳しくは(財)関西消費者協会までお問い合わせください。

■申し込み方法: TEL・FAX・E-mail・ホームページ・郵送

■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1F

TEL:06-6945-1100 FAX:06-6945-1375 e-mail:kanshoky@mic.e-osaka.ne.jp

企業向け消費者問題セミナー

大阪府では、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、企業向け消費者問題セミナーを開催します。

セミナーに参加を希望される方はお問い合わせください。

(対象:事業者・企業にお勧めの方)

第1回 定員70人

5月26日(木)

午後2時～4時

会場:生活情報ぶらざ

企業と消費者相談

～大阪府消費者行政の動きと
平成16年度消費生活相談の状況～

■大阪府消費生活センター 企画グループ

■(財)関西消費者協会

相談グループチーフリーダー 白崎 夕起子

テストグループチーフリーダー 富岡 邦彦

第2回 定員70人

6月16日(木)

午後2時～4時

会場:生活情報ぶらざ

企業と個人情報保護

～動き始めた個人情報保護法～

■大阪大学大学院高等司法研究科 教授 松井 茂記

■大阪府人権室 人権推進グループ

第3回 定員150人

7月14日(木)

午後2時～4時

会場:OMM 2階会議室

企業と大阪府消費者保護条例

～改正された消費者保護条例～

■大阪府消費生活センター 課長補佐 橋 一光

■大阪府消費者保護審議会条例改正検討部会会長

大阪市立大学大学院経済学研究科 教授 惣宇利 紀男

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/06-6203-7684 (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。