

美しい暮らし

くらしのセミナー

平成16年度 大阪府
消費生活相談の概要

トピックス

食品関連事業者からの
メッセージ

くらしのアドバイス

クーリング・オフと
返品制度

トラブルNOW

アクセサリを
買わないと、以前に契約
した会員サービスを
解約できないの？



くらしのニュース

**改正された大阪府消費者保護条例
7月1日施行**

全国で健康被害

中国製ダイエット食品「天天素」が原因
と疑われる健康被害が出ていることから、
厚生労働省はこの製品を服用しないよう
注意を呼びかけた。

留学あっせんサービスに トラブル増加

海外留学のあっせんサービスにトラブル
が増えていることから、国民生活センタ
ーは複数の業者を比較検討すること、約款を
必ず読むことなどのアドバイスを公表した。

予防接種中止を求める緊急勧告

日本脳炎のワクチンで重い副作用が起き
る可能性があるとして、厚生労働省は5月
30日、都道府県を通じ市町村に予防接種の
中止を求める緊急勧告を出した。

少子化に歯止めからず

2004年の合計特殊出生率（1人の
女性が生涯に産むとされる子どもの数）
が前年と同じ1.29となった。少数点第4位
まで見ると1.2888。03年の1.2905
を下回り、過去最低を更新した。

年間自殺者3万人を超える

昨年1年間の自殺者は3万2325人。
一昨年より2102人減ったが、7年連続
3万人を超えた。



平成16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4年連続で1万件を突破し、平成16年度は、12,069件で過去最高でした。

うち、苦情件数は前年度を10%上回り10,981件で、相談件数全体の91%を占めました。[図①]

相談の特徴

- ① 架空請求・不当請求が引き続き増加し、「電話情報提供サービス」「オンライン情報サービス」「商品一般」の3種類で相談件数全体の半数を占めた[表①]

【表①】相談の多い商品・役務【上位10位】

順位	商品・役務	16年度	前年度比
1	電話情報提供サービス	3,938	109.7%
2	オンライン情報サービス	1,681	434.4%
3	フリーローン・サラ金	592	77.7%
4	商品一般	442	147.8%
5	賃貸アパート	244	84.1%
6	工事・建築	211	91.3%
7	資格講座	164	65.1%
8	アクセサリ	149	73.0%
9	自動車	131	84.0%
10	浄水器	117	64.6%
総相談件数		12,069	105.8%

携帯電話やパソコンによる有料サイトの利用料金などの架空請求・不当請求に関する相談が前年度よりさらに増加し、「電話情報提供サービス」が1位、「オンライン情報サービス」が2位となり、両者を合わせた件数が、昨年度より40%以上増加しました。また、何の請求か特定できない架空請求(例:総合消費料金未納分請求)のハガキを送りつけるトラブルが発生したため、分類上「商品一般」が442件で、4位に上昇しました。この3種類で6,061件となり、相談全体の半数を占めました。

また、「フリーローン・サラ金」に関する相談は、前年度より減少しているものの、592件で3位となっています。

事例

【電話情報提供サービス】

- 携帯電話に「写真を撮ったので見てね」というメールが届いたので、友人からのメールと思い、画面に記

載してあったURLをクリックしたところ、アダルトサイトの登録完了、4万円を3日以内に振り込むようにと表示された。

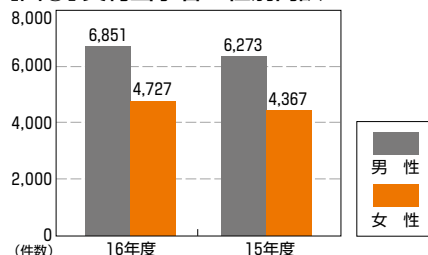
【オンライン情報サービス】

- 国の認定を受けたような名称の団体から、まったく身に覚えがない「情報通信未納料請求通知書」というハガキが届いた。請求金額などについてはハガキに記載してある携帯電話番号に至急連絡するよう指示があり、「連絡が無い場合は、裁判手続きを行い、給料差し押さえの強制執行の措置を取る」と記載がある。このまま放置しておいても大丈夫か。

② 男性・若者の相談が前年度よりさらに増加し、半数以上を占めた

[図②]

【図②】契約当事者の性別内訳



16年度も15年度に引き続き、男性からの相談が増加し、相談者、契約当事者とも相談全体の半数以上を占めました。年代別では、未成年、20歳代、30歳代の若者が、相談全体の半数以上を占めました。特に、契約当事者が未成年の相談が934件で、前年度の約1.5倍になりました。

- ③ 契約・解約に関する相談が8割以上、詐欺的な手口や巧妙な手口が横行！
内容別に見ると架空請求・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、前年度より約17%増加し、相談全体の84%を占めました。

また、販売方法に関する相談は、全体の37%を占めており、「二次被害」(被害に遭った人を再度狙う商法)「点検商法」「アポイントメントセールス」「キャッチセールス」などの巧妙な販売や、詐欺的な手口が目立ちました。

また、全体件数に占める割合は多くはありませんが、「外国為替証拠金取引」など新たな利殖商法が横行して被害が発生したために、金融先物取引法の改正につながっています(平成17年7月1日施行)。

事例

【資格商法の二次被害】

- 10年前に電話勧誘で、電験3種の資格講座の契約をして、クレジットも完済しているのに、資格を取得していないので講座が終わっていない、終了費用がかかると、職場に電話がしつこくかかる。

【点検商法】

- 近くで工事をしているとあいさつにきた業者が、無料で屋根の点検をしてあげると言って屋根に上がった。屋根の漆喰が腐っており、このまま放置しておくくと雨漏りがすると言うので、不安になり屋根工事の契約をした。翌日高額であることを理由に解約を申し出たが、今さらやめられないと言われた。

【アポイントメントセールス(デート商法)】

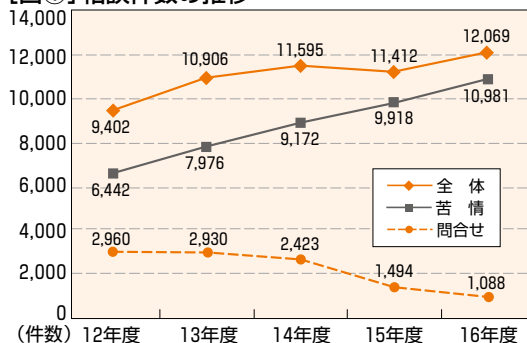
- 出会い系サイトで知り合った女性から電話で呼び出され、高額なネックレスを買わされたが、不要なので解約したい。

消費生活相談状況

不当請求、減少傾向続く

大阪府消費生活センター

【図①】相談件数の推移



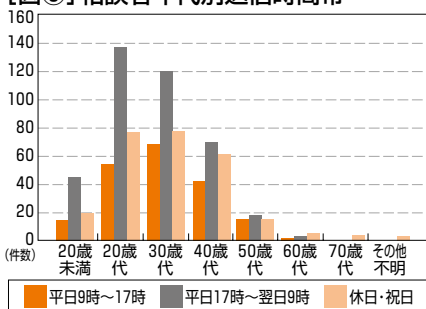
④ メール相談は831件で、若者の利用が多い【図③】

平成15年度から実施している電子メール相談は、2年連続して未成年、20歳代、30歳代の若者だけで70%以上を占めました。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。

メールの送信時刻は、電話相談受付時間内(平日9時～17時)が186件、受付時間外が645件(平日受付時間外390件、休日・祝日255件)で、受付時間外の相談が77%を占めました。

相談内容で見ると、携帯電話やパソコンによる有料サイトの利用料金などの架空請求・不当請求に関する相談がもっとも多く、前年度よりさらに増加しました。「電話情報提供サービス」が1位、「オンライン情報サービス」が2位となり、両者を合わせた件数が60%を占めています。

【図③】相談者年代別送信時間帯



■平成17年4月の特徴

4月も3月に引き続き、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減少するとともに、フリーローン・サラ金に関する相談も減少した。

商品・役務	受付件数	
	4月	3月
1 電話情報提供サービス	153	196
2 オンライン情報サービス	135	122
3 フリーローン・サラ金	45	62
4 賃貸アパート	28	31
5 資格講座	19	16
6 工事・建築	16	22
7 浄水器	13	7
8 医療サービス	11	3
10 自動車	10	11
10 新聞	10	6
受付総数	803	938

※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。

トピックス

取りもどそう! 食の安全・安心

食品関連事業者からのメッセージ

「食の安全・安心大阪府民会議」の食品関連事業者委員会から「食の安全・安心の確保に向けた取組みについて」のメッセージが発信されました。

①安全で安心のできる食品表示の推進 ②自主衛生管理の推進

③消費者との対話と交流 の3つが取組みの大きな柱です。

21世紀も大阪が日本一の台所として輝きを保ち続けるため、「食の安全・安心」を府民と共に発信し、食に関わるすべての団体・企業が地道にできるところから取組みを進めていきます。

■メッセージの詳細は 食の安全・安心ホームページ

<http://www.pref.osaka.jp/shokuhin/anzen/>

■問い合わせ先 大阪府食の安全推進課

TEL 06-6941-0351 (内) 6967 / FAX 06-6942-3910

E-mail shokunoanzen-g03@sbox.pref.osaka.lg.jp

🏠🏡 クラシのアドバイス 🏠🏡

クーリング・オフと返品制度

クーリング・オフといえば「購入後8日以内なら返品できる制度」と思いませんか? 実際クーリング・オフすると返品・返金という効果を伴いますが、クーリング・オフと返品制度はまったく違うものです。

クーリング・オフは不意打ち的な勧誘などで契約した消費者に頭を冷やして考える時間を与え、一定期間内なら一方的に契約を解除できる消費者保護制度です。対象となるのは、法律で決められた訪問販売など特定の販売方法と商品・サービスに限られ、自分から店舗へ出向いた場合(例外あり)や、自動車や生鮮食品などはクーリング・オフできません。通信販売や個人事業者が営業で行った取引も対象外です。

一方、返品制度は販売業者が独自に設けている顧客サービスです。本来商品に欠陥がない限り、業者には返品を受ける義務はありません。返品・交換については、購入前に確認する必要があります。「後で返品すればいい」という思い込みは後悔のもと。クーリング・オフや返品制度を過信せず、よく検討したうえで購入しましょう。

アクセサリーを
買わないと、
以前に契約した
会員サービスを
解約できないの？



相談概要

昨日、「以前に契約したレジャークラブ会員権のことで」と突然電話がかかってきた。「今度会費が値上がりします。会費は生涯支払わなくてはならないので、退会を希望するなら手続きを代行してあげます」と説明された。まったく利用していないので退会したいと思い、業者の指示に従い事業所へ出向いた。「退会手続きの手数料を支払う代わりにアクセサリーの購入契約の形にしてクレジットを組んでほしい」と言われたが、高額だし、だまされたような気がするので解約したい。

経緯・結果

会員権の退会手続きの代行とアクセサリーの購入契約は無関係である。販売目的を隠して呼び出しており、アポイントメントセールスに該当するので、クーリング・オフの通知方法を助言した。

解説

この事例のように、過去に契約したレジャークラブなどの会員権に関連した、いわゆる二次被害の相談が目立っています。ほかに「未納の会費がある」と不当に代金を請求するケース、「あなたが入会していたクラブが倒産したので当社が引き継ぐことになった」と言って新たに契約を結ばせるケースなどがあります。

このような二次被害の背景には、個人情報の流出が指摘されています。消費者の記憶のあいまいなところにつけ込んだ巧妙な手口が多いので、不審な請求には安易に支払わないようにし、場合によっては以前契約した会員権の業者に確認をすることも必要です。

新たな契約の勧誘であればきっぱり断りましょう。契約してしまった場合は、クーリング・オフを利用しましょう。クーリング・オフ期間（契約書面を受け取ってから8日以内）経過後であっても、勧誘時に販売員が虚偽の説明をしたり、重要な事項を故意に言わなかったために契約した場合は、平成16年11月1日から特定商取引法によりその契約を取り消すことができるようになりました。しかし、取り消しを主張するには消費者が立証しないといけません。不審な勧誘には慎重に対応し、二次被害に遭わないように気をつけることが大切です。

お知らせ Information

若者向け
夏休み生活情報展

百聞は一見にしかず
～行って、見て、聞いて、ひとり立ち～

期 間
8月2日(火)～9日(火)
9:00～17:45 (最終日15:00まで)
土・日は除く

対 象
中学生・高校生以上
(8月8日のみ30歳未満に限る)

期間中ビデオ上映、パネル展示あり

■開催場所/
生活情報ぶらざ (大阪府消費生活センター)
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
TEL 06-6945-1100

■主催/大阪府・大阪府金融広報委員会
■後援/大阪府教育委員会
■企画/(財)関西消費者協会

講演会
8月2日(火) 13:00～14:30 定員60人
「コントで学ぼう、悪質商法から身を守るイロハ」
■講師:C・キッズ・ネットワーク

連続講座
8月3日(水) 13:30～14:30 定員60人
「クレジットとの上手なつきあい方」
■講師:金融広報アドバイザー 前中みき子

8月5日(金) 13:30～14:30 定員60人
「ケータイとの上手なつきあい方」
■講師:消費生活専門相談員 鶴木千里

講座
8月8日(月) 13:30～15:00 定員40人
「ワークショップ ひとり立ちとお金」
■コーディネーター:金融広報アドバイザー 市田雅良

8月4日(木) 14:00～15:30 定員24人
商品テスト体験セミナー
「身近な食べものの成分テスト」

8月2日(木)～5日(金) 9:00～17:00
若者消費生活ホットライン ☎06-6945-0999
(電話相談 30歳未満)

くらしに身近な 金融講座

通信講座開講のご案内

期 間
平成17年10月～18年1月
(4回、毎月テキストを送付)

受講費用
無 料
(ただし、受講者が差割課題を送付する
郵送料は本人負担)

募集人員
全国約5,000人
(応募多数の場合は抽選により決定)

応募の締め切り
平成17年7月29日(金)必着

問い合わせ先
大阪府金融広報委員会
(事務局:日本銀行大阪支店内)
TEL 06-6206-7748

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/06-4790-8110 (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・06-6203-7650 (社)全国消費生活相談員協会

※お間違えないよう、番号をよくご確認ください。