



美しい暮らし

CONTENTS

くらしのセミナー

事業者・事業者団体の自主行動基準について

トピックス

若者向け消費者啓発リーフレットを配布しています

トラブル NOW

街頭で声をかけられついて行ったら高額な絵画を買わされたが解約したい

2006 **5** No.174

くらしのニュース

5月は消費者月間です

今年の消費者月間の統一テーマは「知恵と勇気で消費者被害を防ごう」

電気用品安全法による販売規制

安全基準に適合したことを示すPSEマークのない家電の販売が4月1日から禁止となったが、希少価値のある楽器などのビンテージ品は規制対象外。PSEマークのない電気用品をレンタルした後、改めて無償譲渡を行うことは可能です。

「アイフル」に業務停止命令

金融庁は4月14日、消費者金融大手「アイフル」（本社・京都市）に対し、強引な取り立てなど貸金業規制法に違反する行為があったとして5月8日から約1900の全店舗を対象に3～25日間にわたる業務停止命令を出した。

ウィニーで情報流出が相次ぐ

海上自衛隊や警察の重要情報をはじめ、個人情報が入ったファイル交換ソフト「ウィニー」を介してインターネット上に流出する事件が相次いで発生した。

家計資産は減少、格差は拡大

平成16年全国消費実態調査によると、2人以上の世帯1世帯あたりの資産額の平均は3900万円。前回調査の平成11年に比べ11.1%減。年収の最も高い階層と低い階層の資産の差は3.1倍から3.4倍に拡大した。





事業者・事業者団体の 自主行動基準について



大阪府消費生活センター

大阪府では、消費者と事業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、事業者又は事業者団体が策定した自主的な行動基準（自主行動基準）を知事に届け出、知事はそれを公示する（広く府民に知らせる）という仕組みを、全国で初めてつくりました。

また、事業者（団体）が自主行動基準を策定する際に参考にもらえるよう、住宅リフォーム業界向けの自主行動基準のモデルを作成しました。

1 自主行動基準とは

自主行動基準とは、これまでの「社会に奉仕する」といった家訓や社訓といった精神的・抽象的な倫理規定に対して、個々の事業者が目指す経営姿勢や消費者対応等に関する方針を具体的に文書にしたもので、法令の遵守は当然のこととして、法令で抽象的に規定してある内容をより具体化したり、法令では義務付けられていない事柄を遵守すると宣言するものです。

自主行動基準はさまざまな分野において策定できますが、特に、消費者と事業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、事業者は、消費者対応に関する具体的な自主行動基準を作成し積極的に公表することが望まれます。

平成16年6月に施行された消費者基本法は、「事業者は、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない」と規定しています。

2 「大阪府消費者保護条例」と事業者（団体）の自主行動基準

大阪府では、平成17年7月に改正施行した「大阪府消費者保護条例」に、事業者又は事業者団体は、商品の表示、勧誘の方針、契約条項、苦情処理の体制などの項目を含んだ自主行動基準を策定し、これを知事に届け出るよう努めるとの規定を設けました。

さらに、知事は、届け出られた自主行動基準が消費者との信頼関係を構築し、その利益の擁護及び増進を図ると認めるときは、その自主行動基準

を公示し、さらに、事業者（団体）が公示した自主行動基準を遵守しない場合は、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。

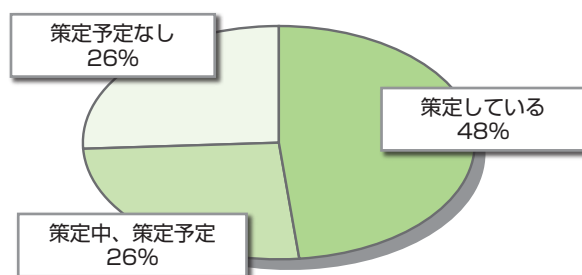
雪印乳業(株)や(社)日本訪問販売協会など、すでに消費者対応の自主行動基準を策定し、自らのホームページ等で公表している企業や団体もありますが、府知事が公示する仕組みを活用すれば、中小の事業者やその団体が作成した自主行動基準についても、その内容を広く消費者に知らせ、事業者の信用を高めることができます。

3 府内事業者の自主行動基準策定状況

大阪府では、昨年10月から11月に、府内の大手小売事業者と消費者関連の中小事業者に対して、消費者重視の経営に関する調査を行いました。

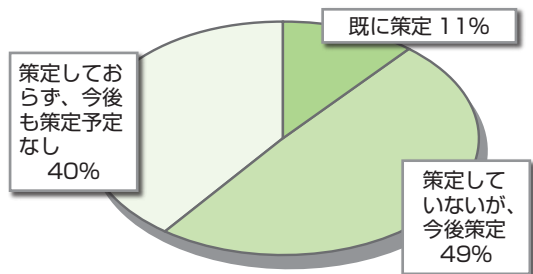
調査の結果、大手小売事業者では、48%が自主行動基準を策定しており、策定中または策定予定とあわせると74%になります。

大手小売事業者の自主行動基準策定状況



中小事業者では、すでに策定しているものは11%しかありませんでしたが、策定予定は49%あり、高い関心がうかがわれました。

中小事業者の自主行動基準の策定状況



しかし、大阪府条例による自主行動基準届出制度について聞いたところ、届け出る予定があるとした回答は21%にとどまりました。

なお、調査結果の概要は、当センターホームページ「消費生活事典」に掲載しています。

4 モデル自主行動基準

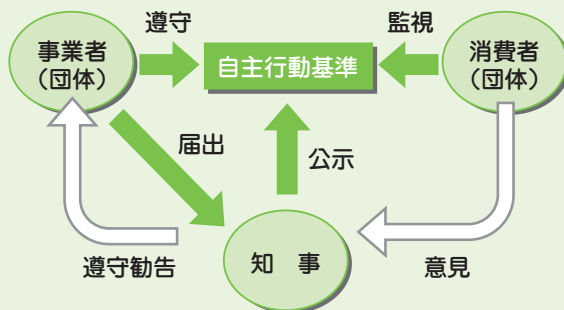
大阪府では、昨年来の悪質リフォームによる被害の広がりと、一方で、住宅ストックの増加と高齢化による住宅リフォーム需要の高まりが予想さ

れることから、有限責任中間法人日本増改築産業協会（通称ジェルコ）の協力をいただき、住宅リフォーム関係団体向けのモデル自主行動基準を作成しました。

今後、関係事業者及び事業者団体に、このモデル自主行動基準を参考にして、自らの自主行動基準を策定し知事に届け出てもらうよう働きかけていきます。

なお、モデル自主行動基準も、当センターホームページ「消費生活事典」に掲載しています。

大阪府消費者保護条例に定める 自主行動基準の届出・公示の仕組み



消費生活相談状況

大阪府消費生活センター

60、70歳代の高齢者に 架空請求の「はがき」が増加

依然として架空請求や不当請求が多い。「はがき」による「総合消費料金」「未納料金」等、どのような商品・サービスに対する請求であるか不明な架空請求が増加している。特に60歳から70歳代の高齢者を中心に「はがき」が届いている。

商品・役務	受付件数	
	2月	1月
1 商品一般	151	66
2 電話情報提供サービス	91	82
3 オンライン情報サービス	51	61
4 フリーローン・サラ金	36	54
5 賃貸アパート	28	22
6 工事・建築	23	20
7 資格講座	18	8
8 生命保険	17	7
9 浄水器	13	11
10 アクセサリー	12	5
受付総数	840	737

※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

若者向け消費者啓発

リーフレットを配布しています

大阪府消費生活センターでは、消費生活に関するさまざまな資料を府民のみなさまに提供していますが、マルチ商法やキャッチセールスなど若者に多い消費者トラブルの事例や、クレジット契約、クーリング・オフ制度などをイラストを通じて分かりやすく紹介した若者向け消費者啓発リーフレット「あま〜い誘いにご用心!」を近畿府県共同で作成しています。各種のセミナー、学校における授業、自己啓発等にぜひ活用ください。

また、高齢者向け啓発資料など各種啓発資料も用意しておりますので、どうぞご利用ください。



配布場所	大阪府消費生活センター
利用時間	午前9時から午後5時45分 (土曜・日曜・祝日・年末年始は休み)
問い合わせ先	06-6945-0711

※数に限りがありますので希望の部数をお渡しできない場合がございますが、ご容赦ください。

街頭で声をかけられついて行ったら 高額な絵画を買わされたが解約したい

相談概要

2日前、街を歩いている時に「見るだけでいいから絵を見ていきませんか」と声をかけられ、展示会に連れていかれた。そこで、80万円の絵画の購入を勧められた。お金がないと断ると、「今日は特別50万円にします。クレジット契約にすれば、月々1万円ほどの支払いで済みます」と、3時間も勧誘された。さらに断ると、販売員が怒り出したので、怖くなって契約してしまった。納得がいかず高額な契約なので、解約したい。



経緯・結果

キャッチセールスによる契約である。クーリング・オフ期間内だったので、クーリング・オフの仕方をアドバイスした。

解説

この相談事例のように、街頭で呼び止めて営業所等に連れて行き、商品を購入させる商法を、キャッチセールスといい、若者がターゲットになっています。販売員が呼び止める際、「アンケートに答えてください」とか「見るだけでいいですから」など、販売目的を隠して接近することが多いようです。契約させる商品・サービスには、絵画のほか、アクセサリー、化粧品、エステティックサービスなどがあります。

キャッチセールスは、特定商取引法により、訪問販売の規制を受け、8日間のクーリング・オフ規定、書面の交付義務、不実告知（嘘のセールストーク）の禁止、重要事項の不告知（重要事項を故意に告げないこと）の禁止のほか、販売目的であることを隠して公衆の出入りしない個室等に誘い込んで勧誘することが禁止されています。

クーリング・オフ期間が過ぎた場合でも、不実告知により誤認したり、断ったにもかかわらず帰らせてもらえず困惑して契約した場合は、契約を取り消すことができる場合がありますので、居住地の消費生活センターに相談しましょう。

トラブルにあわないためには、見ず知らずの人に呼び止められて不審に思ったら立ち止まらない、また、営業所等に案内されそうになったらきっぱり断ることが大事です。

お知らせ Information

大阪府消費者フェア2006 5/19金～5/31水
なにわのネットワークで守る 暮らしの安全・安心

5月10日(水) 14:00～16:00 要予約

◆講演会 (定員300人)

「見直そう日本の食生活～発酵食品の神秘～」

●講師：小泉 武夫 (東京農業大学醸造科学科教授)

●場所：クレオ大阪西 (大阪市立男女共同参画センター西部館)

5月19日(金) 13:30～16:00 要予約

◆シンポジウム (定員150人)

「関西で考えよう! 消費者トラブル防止対策」

コーディネーター：潮見 佳男 (京都大学大学院法学研究科教授)

パネリスト：

(消費者団体) NPO法人消費者支援機構関西 片山登志子

(専門家団体) 社全国消費生活相談員協会 大橋 悦子

(事業者団体) 社消費者関連専門家会議 馬場 新一

(行政) 京都府商工部消費生活室、大阪府消費生活センター

●場所：OMMサロン (生活情報ぶらざ向かい)

5月20日(土) 14:00～16:00 要予約

◆講演会 (定員150人)

「氾濫する食情報で混乱していませんか!

～その情報 ウソ?ホント?～」

●講師：渡會 隆夫 (甲子園大学栄養学部教授)

●場所：OMMサロン (生活情報ぶらざ向かい)

～期間中はほかにもイベントがあります～

企業向け消費者問題セミナー

企業の消費者問題に対する認識を深め、より適切な消費者への対応を考えていただくため企業向けの消費者問題セミナーを開催します。

■対象：事業者・企業にお勤めの方

■開催場所：生活情報ぶらざ セミナー室

■定員：各回70人 (先着順)

■受講料：無料 (ただし、資料代として1講座につき1部200円)

第1回 6月6日(火) 14:00～16:00

企業と消費者相談

～大阪府消費者行政の動きと平成17年度消費生活相談の状況～

講師：●大阪府消費生活センター 課長補佐 橋 一亮

●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 6月30日(金) 14:00～16:00

消費者団体訴訟制度と企業の責務

～最新の情報により制度と体制を考える～

講師：内閣府国民生活局消費者団体訴訟制度検討室 課長 加納 克利

第3回 7月13日(木) 14:00～16:00

企業と公益通報者保護法

～企業や行政の体制整備はできたのか～

講師：弁護士 浅岡 美恵

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「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

※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。