



美しい暮らし

CONTENTS

くらしのセミナー

平成17年度大阪府消費生活相談の概要

こんな悪質商法に 気をつけよう!

大阪府消費者保護条例施行規則で禁止する「不当な取引行為」

トラブルNOW

80歳の父が、訪問販売で「放っておくと雨漏りがする」と言われ外壁塗装工事を契約したが解約できないか。

2006

7

No.176

くらしのニュース

改正消費者契約法が成立

悪質業者による不当行為の差し止めを個人に代わって消費者団体が請求できる「消費者団体訴訟制度」を創設。5月31日成立。来年6月施行。

大豆イソフラボンに 食品安全委員会の安全性評価

食事以外の特定保健用食品として摂取する場合、1日あたりの上限値は30ミリグラム。妊婦と15歳未満の子どもは食事以外で上乗せして摂取は推奨できないとしている。

各地の社会保険事務所で国民年金 保険料の不正免除問題発覚

社会保険庁が6月13日に発表した不正免除・猶予は、36都道府県の20万9136件にのぼった。

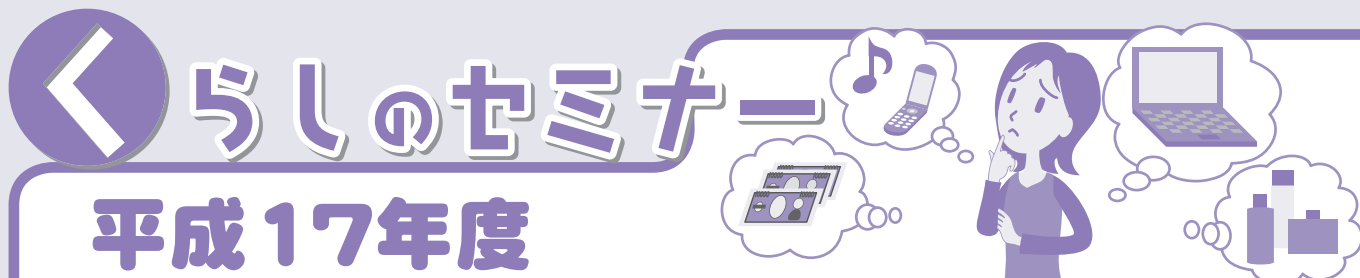
8年連続自殺者3万人超

昨年1年間に自殺した人は前年より227人多い3万2552人。統計を取り始めた1978年以降、4番目に多い。男性が2万3540人と約7割を占めた。

2005年の「合計特殊出生率」1.25

昨年より0.04ポイント低下。5年連続過去最低を更新。



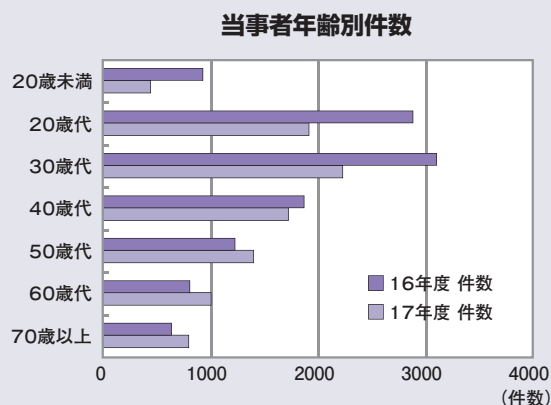
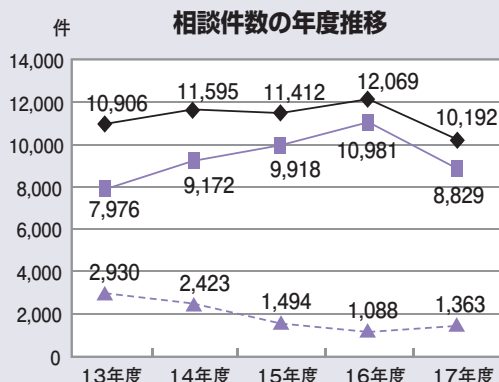


平成17年度

大阪府消費生活相談の概要

平成17年度に、大阪府消費生活センターで受け付けた相談件数は、10,192件で、5年連続で1万件を突破しました。

前年度に比べ、高齢者（60歳以上）の相談件数が増加したのに対し、若者（30歳未満）の相談件数は減少しました。



相談の特徴

1 架空請求、ヤミ金・サラ金、訪問販売による住宅リフォームに関する相談が上位を占めた

<架空請求>

いわゆるワンクリック詐欺など、インターネットで接続されるアダルトサイトなどの情報料の不当請求に関する相談が、前年度に比べ減少したものの依然として多く、「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3位となりました。また、何の請求か特定できない架空請求のハガキ（例：消費料金未納分訴訟最終通告書）を無差別に送りつけるトラブルが、特に高齢者において急増したため、「商品一般」（商品・役務が特定できない場合の分類名）が、2位に上昇しました。この3種類を合わせた件数が、相談件数全体の約3分の1を占めました。

<ヤミ金・サラ金>

「フリーローン・サラ金」に関する相談件数が、4位でした。ヤミ金に関する相談のほか、多重債務やサラ金の利息の過払いに関する相談が目立ちました。

<工事・建築>

訪問販売による住宅リフォーム工事契約のトラブルが急増したため、「工事・建築」の相談が前年度の約1.5倍になり、特に60歳以上の高齢者の相談が増加しました。事業者来訪時に販売目的を告げない点検商法や無料商法などの手口が使われたケースが目立ちました。

順位	相談	17年度	16年度	前年度比
1	電話情報提供サービス	1,319	3,938	33.5%
2	商品一般	1,047	442	236.9%
3	オンライン情報サービス	1,020	1,681	60.7%
4	フリーローン・サラ金	611	592	103.2%
5	工事・建築	306	211	145.0%
6	賃貸アパート	268	244	109.8%
7	アクセサリ	166	149	111.4%
8	自動車	149	131	113.7%
9	浄水器	148	117	126.5%
10	エステティックサービス	141	107	131.8%

相談事例

【電話情報提供サービス】

- 携帯電話で、着信メロディをダウンロードしようとして、間違ってサイトの中の広告をクリックしてしまい、アダルトサイトにつながり、登録料を請求された。（20歳代女性）
- 雑誌に広告のあった無料アダルトボイスを利用しようと思い電話をかけた。すぐに電話を切ったが、その後業者から電話があり、73,000円請求された。放置していたら、再度電話があり、99,000円請求された。（30歳代男性）

【オンライン情報サービス】

- 迷惑メールを開けて、メールに記載されているURLをクリックするとアダルトサイトに接続され、登録完了と表示され、利用料を請求された。（30歳代女性）

【商品一般】

- 公的機関のようなところから、「消費料金未納分

訴訟最終通告書」という不審なハガキが届いた。このまま連絡しない場合、財産差し押さえ・強制執行するなど記載されているが「身に覚えがない場合は早急にご連絡下さい」との記載もある。電話連絡した方がよいか。(70歳代男性)

【訪問販売による住宅リフォーム】

- 無料で屋根の点検をするというので頼んだ。点検後、屋根裏補強工事が必要だと言って工事をし、工事中に白アリが飛んでいたと言って、白アリ駆除の契約もさせた。別の専門家に見てもらったら、白アリがいないことがわかったので、解約したい。(70歳代男性)

2 未公開株、外国為替証拠金などの利殖商法や、マルチ商法などのサイドビジネス商法など、儲かる話で勧誘する手口が横行し、被害発生

外国為替証拠金取引や原油等の先物取引など、相場による利殖商法のほか、近々上場するというセールストークによる未公開株の取引による被害が目立ちました。また、マルチ商法が若者に横行し、20歳代がマルチ商法に関する相談件数の半数以上を占めました。

《相談事例》

【未公開株】

- 近々上場予定という未公開株の購入を勧められた。1カ月前から株主名義書き換えができ、その後売却できると説明を受け、100万円で購入した。購入後、株の発行会社に問い合わせたところ、上場予定はないことがわかった。株を販売した業者に解約を求めたが応じない。(60歳代男性)

【外国為替証拠金取引】

- 必ず儲かると外国為替証拠金取引の勧誘を受け、総額4500万円支払ったのに、利益分どころか元本も払ってくれない。(70歳代女性)

【先物取引】

- 電話で、原油価格が高騰しているので絶対儲かる、半年で420万円が1900万円になると勧誘され契約したが、元本が0円になった。(70歳代女性)

【マルチ商法】

- 友人からネットワークビジネスに誘われた。通販カタログを配る仕事だが、登録料17万円を支払って特別会員になれば、人を紹介するだけで収入になる、17万円は学生ローンを利用すればよい、すぐに儲かり返済できると説明された。しかし、一人も紹介できず借金の返済が大変なので解約したい。(20歳代男性)

3 倒産に関する相談が急増

倒産に関する相談が203件で、前年度の2倍以上寄せられました。展示会商法で和服やアクセサリーを次々販売する業者や、英会話教室、エステティックサロンなど長期間契約をする業者への相談が目立ちました。

4 個人情報に関する相談件数は456件で、相談件数全体の4.5%

平成17年4月1日に「個人情報保護法」が全面施行されたのに伴い、平成17年度より受け付けを開始した個人情報に関する相談件数は456件で、相談件数全体の4.5%を占めました。個人情報の不適正な取得、漏洩・紛失、目的外利用、同意のない提供に関する相談が目立ちました。

(協力：(財)関西消費者協会)

事業者指導の状況

平成17年度は特定商取引法に関する法律（特商法）による指示処分1件、不当景品類及び不当表示防止法（景表法）による指示処分を1件行いました。

	指示処分	指導
特商法	1	15
景表法	1	6

(件)

消費生活相談状況

大阪府消費生活センター

4月も「はがき」による架空請求が多い。
また、展示会商法の呉服店が3月に倒産した影響で「和服」「アクセサリー」の相談が引き続き多い。

商品・役務	受付件数	
	4月	3月
1 商品一般	131	97
2 電話情報提供サービス	98	98
3 フリーローン・サラ金	66	47
4 オンライン情報サービス	53	60
5 賃貸アパート	29	35
6 工事・建築	24	24
7 和服	22	48
8 エステティックサービス	18	7
9 アクセサリー	16	40
10 自動車	14	14
受付総数	923	934

※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。

新連載

こんな悪質商法に気をつけよう！

大阪府消費者保護条例施行規則で 禁止する「不当な取引行為」

消費者が理解するための十分な説明をしない等の消費者の知識、経験若しくは判断能力の不足に乗じる方法又は高齢者等の気力若しくは身体機能の低下等に乗じる方法で契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

「よくわからないから誰かに相談してから決めたい」とためらっている消費者にその場で契約を迫ったり、「耳が遠いのに早口でまくし立てる」「しつこい勧誘で高齢者に根負けさせて契約させる」といった行為が該当します。

80歳の父が、訪問販売で「放っておくと雨漏りがする」と言われ外壁塗装工事を契約したが解約できないか。

相談概要

実家へ行ったら、家の周りに工事用の足場が組まれていた。80歳の父は、突然、訪問してきた業者から外壁にヒビがあるので防水塗装しないと雨漏りすると説明され、不安になってすぐ契約したようだ。工事を急ぐような状況でないのに解約したい。



経緯・結果

クーリング・オフ期間内だったので、クーリング・オフ通知を出すよう助言し、外壁の工事用足場の取り外し費用は業者負担となることなどクーリング・オフの効果について説明した。

高齢者や認知症など判断力が不十分な人を狙った悪質商法が横行しています。特に高齢者は日中に一人である時間が長いので、悪質な訪問販売の被害にあいやすく、被害にあっても自分の責任だからと周りに相談をしない人が多いため、被害が潜在化する傾向にあります。家族や周りの人が、日ごろから高齢者の様子を気にかけて変化がないか見守ることが大切です。平成17年8月10日に特定商取引法の通達が改正され、「老人その他の者の判断力不足に乗じて契約させること。判断力が不足していることが明らかでなかった場合についても、通常の判断力があれば契約しないような消費者の利益を害する契約をさせること」や「顧客の知識、経験、及び財産の状況に照らして不適当となるような勧誘行為」は法違反になることを明確にしました。

事例の場合は、家族が早い時期に気づいたためクーリング・オフができましたが、クーリング・オフ期間経過後であっても、工事契約に関して不実告知や断定的判断提供等、業者の不当な勧誘で誤認して契約したり、不退去等で困惑して契約したような場合は契約の取り消しができます。

リフォーム工事のトラブルを避けるためには、業者の説明を鵜呑みにせず、同じ条件で複数の業者から見積りを取り、家族や身近な人に相談しましょう。契約する時は、工事内容が契約書等に記載されているか確認しましょう。

お知らせ Information

消費者問題講演会 (イブニングセミナー)

金融商品落とし穴 ～ちょっと聞いてみたい、 こんなこと、あんなこと～

金融商品が次々と提供されるようになり、私たちは幅広く商品を選択できるようになってきました。しかし、その一方で未公開株や外国為替証拠金、投資信託、変額年金保険等の苦情相談が増えてきています。

金融商品について困っていることや知りたいことはありませんか？トラブルの現状やその商品の内容や特徴を中心に講演会を開催します。ご参加ください。

7月28日(金) 18:30～20:00

- ◆場所：生活情報ぶらざセミナー室
- ◆講師：弁護士 山崎 敏彦
- ◆参加費：無料
- ※講演会で知りたい・聞きたい内容がありましたら、FAX・郵送・メールでお送りください(7月20日(木)必着)
- ◆定員：70人(定員になり次第締め切ります)

主催：大阪府
企画：(財)関西消費者協会
後援：大阪府金融広報委員会

若者向け 夏休み生活情報展

「いちからはじめる消費生活」

8月1日(火)～8日(火) (土・日曜日を除く)

9:00～17:45 ※最終日は午後3時まで

◆場所：生活情報ぶらざ

◆対象：中学生以上の若者、および一般消費者

◆定員：各60人

イベント

●8月1日(火) 14:00～15:30

◆講演会「その契約大丈夫？」

■講師：広島修道大学助教授 柏木 信一

●連続講座 (1講座だけでもOK)

①8月2日(水) 14:00～15:00

「ケータイのケーザイ」

■講師：金融広報アドバイザー 大久保育子

②8月3日(木) 14:00～15:00

「マイウでカイトーな食生活のすすめ」

■講師：大阪府栄養士会 向井 容子

③8月4日(金) 14:00～15:00

「おしゃれと消費生活 ①」

■講師：西日本化粧品工業会 小泉 裕美

④8月7日(月) 14:00～15:00

「おしゃれと消費生活 ②」

■講師：(財)関西消費者協会
テストグループ・啓発グループ

主催：大阪府

企画：(財)関西消費者協会

後援：大阪府教育委員会

金銭教育シンポジウム

(教員向け消費者問題講演会)

「未来を担うこどもたちの 金銭教育を考える」

8月11日(金) 13:30～16:00

◆場所：OMMビル2階会議室

◆対象：中・高校教諭、および一般消費者

◆参加費：無料

◆定員：150人(定員になり次第締め切ります)

●基調講演 13:30～14:20

講師：横浜国立大学教授 西村 隆男

●パネルディスカッション

14:30～16:00

主催：大阪府、(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

後援：大阪府教育委員会、大阪府金融広報委員会

会場へのアクセス

- 生活情報ぶらざ(OMMビル)
地下鉄谷町線・京阪「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1F

TEL 06-6945-1100

FAX 06-6945-1375

E-mail staff@kanshokyo.jp

URL http://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、番号をよくご確認ください。