

3月2008
No.125

平成20年 3月15日
佐 倉 市
消費生活センター
TEL 043-483-3010
消費者問題のご相談は
TEL 043-483-4999



ゆたかな生活

消費生活相談に見る

2007年の10大項目

国民生活センターでは、

全国の消費生活センターに寄せられた消費生活相談などを「全国消費生活情報ネットワークシステム」によりオンラインで収集しています。これらの情報は、

消費者問題の動向や消費者トラブルの現状をみる上でも重要な情報源となっています。この10大項目は、2007年に相談件数の多かったものや、相談件数が急増したもの、消費者問題として社会的注目を集めた事項から10項目を選んでいます。

1 外国語学校、契約解除トラブル相次ぐ

大手の外国語学校の中途解約の清算方法に、特定商取引法に違反し無効との最

高裁判決がだされました。各地の消費生活センターへの相談が多く寄せられました。国民生活センターは、問題の重大性にかんがみ、消費者や消費生活センターに情報提供を行っています。

高裁判決がだされました。各地の消費生活センターへの相談が多く寄せられました。国民生活センターは、問題の重大性にかんがみ、消費者や消費生活センターに情報提供を行っています。

2 食品の偽装が次々と明るみに

消費期限切れ原料を使用した菓子、表示原材料を使わずに製造された加工食品、基準を超える農薬が付着した輸入野菜、有名菓子や特産物の表示偽装など食の安心・安全を揺るがす問題が多発しました。

3 怪しい「出資」の被害、広がる

高利率や配当金をうたい文句で、実体の無い事業へ多額の出資を募りながら、配当は

おろか、出資金の返金もされない「出資」の相談がありました。また、未公開株購入の勧誘、当たる見込みのない海外宝くじを購入させる等の相談があり、「うまい話」が簡単に転がっているはずがないことを認識することです。

おろか、出資金の返金もされない「出資」の相談がありました。また、未公開株購入の勧誘、当たる見込みのない海外宝くじを購入させる等の相談があり、「うまい話」が簡単に転がっているはずがないことを認識することです。

4 製品関連事故の多様化と対策強化

身近な製品による重大事故を受け、2007年5月に改正消費生活用製品安全法が施行され、製品による重大事故が起きた場合、メーカー等は国への迅速な報告を義務づけられました。また、長期使用した製品の事故を受け、製品の経年劣化による事故防止策を盛り込んだ同法の再改正案が2007年11月に成立しました。

5 施設・設備に関連する重大事故相次ぐ

ジェットコースター脱線死傷事故、温泉施設爆破死傷事故、エスカレーターによる重傷事故、公園や学校の遊具による事故等、施設・設備に関連する事故が相次ぎました。本来、安全性が確保されるべき場所で、単に施設を閉鎖、撤去するだけでは、利便性が失われたり、子供の健全育成の観点から好ましくないなどの問題も考えられます。安全にかかるコスト、点検・管理者の責任の在り方、法制度や規格の見直しにとどまらず、

消費者自身も安心・安全について考える契機となりました。

6 悪質商法に対する行政処分や摘発が相次ぐなか、特商法、割販法の改正論議進む

悪質商法を繰り返してきた事業者に対する取締りが実施されています。経済産業省や公正取引委員会においては、特定商取引法や景品表示法に基づき、業務停止などを命じ

る行政処分や排除命令を積極的に
行っています。

7 多重債務問題への 対応進む

多重債務に関する相談が増
加するなかで、グレーゾーン
金利撤廃等を盛り込んだ改正
貸金業法等が2006年12月
に成立しました。同法の成立
を受け、多重債務者対策本部
が内閣に設置され、2007
年4月に「多重債務問題改善
プログラム」が決定されまし
た。同プログラムは、①相談窓
口の整備・強化②セーフティ
ネット貸付体制の整備③金融
経済教育の充実④ヤミ金の撲
滅に向けた取締りの強化の4
本柱で構成され、国、自治体
関係機関が一体で取り組むこ
ととされています。

8 金融商品取引法施行、 事業者の説明責任明確に

2007年9月、金融商品
取引法が施行されました。従
来に比べ横断的かつ幅広い商
品・業務が規制対象となった
ほか、リスクのある金融商品

について事業者が遵守すべき
ルールが整備されました。一
方、利用者も金融商品の契約
に際し、慎重な検討が求めら
れました。

9 消費者団体訴訟制度 スタート

本制度は、事業者の不当な
勧誘行為や契約条項に対し、
適格消費者団体にその差止請
求権を認めるもので、小額・
多数のケースが多い消費者被
害の救済に期待が寄せられて
います。国民生活センターで
は、ホームページに「消費者
団体訴訟制度コーナー」を設
け、制度の周知を図っており
ます。

10 「消費者トラブルメー 儿箱」の受付件数増加

国民生活センターのホーム
ページの消費者からの情報を
収集する「消費者トラブルメー
儿箱」には、身近な商品やサー
ビスに関するトラブルが多い
です。国民生活センターでは、
寄せられた情報をもとに情報
提供に努めております。

第36回 佐倉市消費生活展

佐倉市消費生活展実行委
員会主催による「第36回佐
倉市消費生活展」が、平成
20年1月26日(土)、27日(日)、二
日間レイクピアウスイジャ
スコ白井店3階で開催され
ました。全体のテーマは、
「安全なくらしと環境を守
るのはあなたです」、実行
委員会構成15団体もそれぞ
れテーマを掲げ、「自立した
消費者」をめざすために、
消費生活に必要な情報と知
識、問題点をパネル展示等
で提供することを目的で実
施されました。また、実行
委員会で生活展に多くの来
場者と盛り上がりを目的に
企画した「お楽しみイベン
ト」は、1日目は1階正面
入口で冷たい風が吹くなか
活気のある「ふれあい太鼓」、
2日目は3階の生活展会場
で佐倉楽友協会会員による
「二人のコンサート」があ
りました。



平成20年度佐倉市消費者大学 受講生募集

最近、消費者を取り巻く環

境は、悪質化・多様化してお
ります。市民生活をおくるう
えでいろいろな情報は、日常
にあふれており、このなかで
何が消費者にとって真に利益
なのか、消費者として自主
的・合理的行動の基準を形成
するものは、何かを知ること
は大切なことです。佐倉市消
費生活センターでは、各種社
会問題を含め消費生活に関す
る必要な情報・知識を習得す
るための一環として佐倉市消
費者大学を企画しました。

1. 募集人数 100名
初めて受講される方優先、
定数を超えた場合は抽選とな
ります。

2. 時間
午後1時30分～3時30分

3. 会場
ミレニアムセンター 佐倉
2階ホール

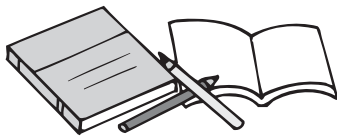
4. 受講料
年額1,000円

5. 応募方法
はがきに、郵便番号・住所・
氏名(ふりがな)・年齢・電話
番号を明記し、
〒285-0005
宮前三丁目4番地1
佐倉市消費生活センター

6. 募集期間
平成20年3月27日(木)必着

7. 決定通知
4月中旬頃発送

8. 問い合わせ
佐倉市消費生活センター
電話483-3010



くらしの危険

国民生活センターでは、全国の消費生活センター、協力病院から収集した日々の暮らしの中の「けがをした」「危険を感じる」ケースの事故の紹介と消費者へのアドバイスをしております。

事 例	事故を防ぐために
「スプレー缶製品の使用」 「筋肉用スプレーをサポーターの上から噴射し、暫くしてタバコを吸ったところ、サポーターに火がついた」「車内に置いてあった塗料スプレー缶が破裂した」「制汗消臭剤で手の甲にうけ、皮膚が紫色になった」	商品の表示どおりの使用方法で使用しましょう。スプレー噴射後は火気を近づけないことです。直射日光の当たる場所や高温の場所にスプレー缶を置くのはやめましょう。使い終わったスプレー缶は風通しが良い火気の無い屋外でガス抜きし、廃棄は、各自治体の廃棄方法に従いましょう。
「自転車用空気入れの安全性」 最も普及しているフットポンプタイプ(握りを垂直に押し下るタイプ)での「柄の部分骨折れて転倒した」「取手が抜けて膝を8針縫った」など部品が折れたり外れたりの事故が起っています。	袋に入っている販売が多いので、購入後は各部に緩みや亀裂がないかと正常に空気が入るか確認しましょう。使用前は、毎回各部の緩みなど異常がないかを確認し、保管場所は取扱方法の表示に従いましょう。
「ベビーカーの事故」 母親がフレームを足で押し下げてベビーカーを開いた時に乳幼児が手指をはさみ、あわや切断という事故があります。	ベビーカーは、乗車中だけでなく開閉時も、子どもが手指を挟む危険性があります。乳幼児を連れてある際の際の取り扱いには十分注意しましょう。

(国民生活センター発行「くらしの危険」より)

平成20年度 佐倉市消費者大学カリキュラム

開催日	テーマ・内容	講師
1 5月28日(水)	開講式 「だます人たち六つの法則 —これからの消費者問題を探る」 業者は、消費者の心を動かす六つの法則を持っています。消費者はこの六つの法則にどんな心構えが必要か学びませんか。	日本経済新聞特別編集委員 足立 則夫
30 6月25日(水)	「ごみをださない暮らし」 生活は日々便利になりました。でもごみは決してなくなりません。しかし、一工夫でごみを少なくだす暮らしをしてみませんか。	漫画家、エッセイスト、エコロジスト 赤星 たみこ
3 7月23日(水)	「旅行のトラブルを知って」 旅行に関する情報・知識は、ガイドブック、インターネット等で簡単に得られますが、旅行に関するトラブルも知ってより楽しい旅行をしましょう。	元日本旅行業協会 お客様相談室長 梅沢 功
4 8月27日(水)	「あなたが裁判員になるかも」 平成16年5月21日「裁判員の参加する刑事裁判に関する法律」が成立公布され、平成21年5月迄に施行されます。20歳以上の国民の中から選ばれ、裁判に参加する制度です。あなたも選ばれる可能性があります…… 「裁判員制度」を学びませんか。	弁護士 村 千鶴子
5 9月24日(水)	「人生の最終を自分らしく迎えるために」 命に限りがあることを見つめて生は輝くのは！ 人生の最期を自分らしく迎えるために、家族への「愛のメッセージ」として、葬儀・遺言について考えてみませんか。	消費生活専門相談員 齋藤 喜代美
6 10月22日(水)	「安全・安心な食生活を」 マスコミで食品の安全が騒がれています。消費者として、化学的知識と食品の法律を知って安全・安心な食生活を送りましょう。	弁護士 神山 美智子

電話勧誘の次々販売 作品広告の掲載サービス

携帯電話の契約数が増加し、固定電話の契約数が減少しており、消費生活センターに寄せられる電話勧誘の相談件数は減少しています。しかし、60歳以上の人をターゲットにした電話勧誘の相談件数は急増しています。

相談概要

写真仲間の美術展に写真を

出品したところ、大手新聞に作品、タイトル、名前を掲載しないかと電話で勧誘され契約。48万円を支払い作品を掲載した。その後、別業者から

次々に電話で勧誘され、断り切れず5件も契約をしてしまった。さらに、別業者から

次々と郵便物が届く。最初の契約は納得しているが、それ以外の契約はやめたいと73歳の男性から相談を受けました。

処理概要

相談者はかなり混乱していたので、まず契約状況を整理しました。

○契約済みの案件

① A社 7月11日 6万3千円

② B社 7月11日 10万円

③ C社 7月24日 12万6千円

④ D社 7月25日 30万円

⑤ E社 7月25日 10万5千円

⑥ F社 7月25日 10万円

○電話勧誘もなく突然、契約

⑦ G社 7月25日 宅配便

⑧ H社 8月1日、8月30日、

9月4日、10月12日 封書

⑨ I社 8月1日 小包

⑩ J社 8月1日、9月6日、

9月18日 封書

⑪ K社 8月15日 封書

次に、①から⑥について解

約したいとのことでしたので、

今回の契約が特定商取引法の

指定商品に該当するのか、経

済産業省に問い合わせ、該当

するとの回答を得ました。電

話勧誘販売のクーリング・オ

フ期間は書面受領日から8日

間ですが、①と②については、

相談受付日に既に8日間を越

える日数が経過していました。

センターで、契約書を確認し

たところ、クーリング・オフ

の記載がありませんでした。

①と②については、クーリン

グ・オフの記載がないので、

クーリング・オフ期間が進行

しないと考えられることを説

明しました。こうして、①か

ら⑥の解約はすべて、書面で

クーリング・オフの申し出を

して契約を解除しました。

その後も電話勧誘が続く可

能性が高いことから、留守番

電話機能を利用するなどして、

電話勧誘に対応しないよう助

言しました。

また、⑦から⑪は、電話勧

誘もなく契約書を送りつけら

れただけなので、処分しても

構わないのですが、かなり執

拗に次々と送りつけられてい

ることから、未開封の状態

で受け取り拒否をするよう伝え

消費者へのアドバイス

① 一人の消費者に、次から次へと契約をさせる方法を次々販売と言います。今回の場合は、販売会社がJ社もありま

すが、顧客情報を共有していると思われず。次々販売の標的にならないために、少しでもおかしいと思ったら早目に相談して下さい。

② 特定商取引法では、販売業者からの電話による指定商品・権利・役務の契約を電話勧誘販売として規制しています。

○契約を断った人に再勧誘することを禁止しています。

○契約書を受領した日から、8日間はクーリング・オフにより契約を解除できます。

クーリング・オフの起算日は、電話で契約をした日からではなく、郵便等で契約書が届いた日からになります。なお、契約書には申込日、価格、支払い時期及び方法、商品引渡し時期、クーリング・オフに関する説明、省令で定める事項等の記載が義務づけられています。

③ あいまいな返事をしている

と、業者は契約の成立を主張し、契約書や請求書を送りつけてきます。迷惑を感じる執拗な電話勧誘や販売目的等を告げない勧誘は毅然と断る必要があります。

④ 送付されてきた荷物、文書等は、受取人の意思で受け取り拒否することができます。

受領印を押し受け取る物は、押印せず受け取り拒否すると申し出て、宅配（あるいは郵便）業者に持ち帰ってもらいます。宅配業者のメール便は、封筒に明記されている連絡先に電話で、「受け取り拒否する」と申し出れば、業者が引き取りに来ます。ハガキ・封書等の郵便物は「受け取り拒否」と朱書きし、受け取り拒否をする人の署名、押印した

付箋を郵便物に貼り付け、ポストに投函することで、相手先に返送されます。いずれの場合も、未開封の時のみ受け取り拒否ができます。

ご相談・お問い合わせは消費生活センターへ。

消費生活専門相談員

宮澤 直美

消費生活センターへ。