

## 京都市消費生活条例・同施行規則を施行します（平成17年10月1日）

京都市では、昭和50年に京都市消費者保護条例を制定し、市民の消費生活の安定及び向上を図ってきました。その後、わたしたちのくらは、近年の規制緩和や高度情報化の進展などにより、豊かで便利になった反面、生活を脅かすいろいろな事件や消費者被害も増加し、その内容も複雑になるなど、消費者を取り巻く環境も大きく変化しました。これらに対応し、より充実した施策を推進するため、その拠り所である条例を全面的に改正しました。京都市消費生活条例は、具体的な手続などを定めた京都市消費生活条例施行規則と併せて、平成17年10月1日に施行します。

### 7つの「消費者権」を定めました

### 消費者権実現のための施策

1 安全が確保され、財産を侵害されない権利

1 危害を及ぼす商品の回収や製造の中止などを求め、事業者が従わない場合、公表します。



2 商品等の表示、計量、包装、広告、価格及び供給の適正化を求める権利

2 商品の表示や広告などが事実と異なることのないよう、市の基準や事業者の義務を定めています。



3 不適正な取引行為を行わないことを求める権利

3 複雑・多様化する悪質商法に対応するため、高齢者・障害者の方などに配慮することとしています。事業者による不適正な取引行為を幅広く規定するとともに、警察署との連携を盛り込んでいます。



4 迅速かつ適切に知る権利

4 食の安全や環境に配慮した商品などに関する情報はじめ、消費生活に関する有益な情報を提供します。



5 教育を受ける権利

5 年齢や判断能力に配慮しながら、家庭、地域、学校など、あらゆる場所で学習できる機会の拡大を図ります。



6 消費生活に関する意見を反映させることを求める権利

6 広く「消費者権」が侵害された際などに、市に適切な対応をするよう申し出ることができます。



7 権利が侵害されないよう必要な措置が講じられるとともに、権利が侵害された場合に、迅速かつ的確に救済される権利

7 消費者被害の未然・拡大防止のため、緊急の必要があるときは事業者名などを公表します。



### 消費生活基本計画

上記7つの消費者権を実現し、消費生活の安心・安全、消費者の自立などを図る施策を総合的かつ計画的に実施するため、基本的な計画を定め、公表します。



# 悪質商法の相談が多数寄せられています。

京都市消費生活条例第20条では、事業者が消費者に対して不適正な取引行為を行うことを禁止しています。市民生活センターは、皆様の生活における安心・安全を守るため、悪質商法についての相談をお受けしておりますので、是非ご利用ください。以下、特に相談の多い商法についてご紹介します。

## 点検商法

点検すると言って訪問し、「瓦がずれている」「床下の湿気が強い」「水道水が汚れているので浄水器を取り付ける必要がある」などと偽って必要のない契約を勧めます。「代金が高額」「工事がずさん」という苦情も多くあります。



後日 ……



## クレジット悪用などに

高額な契約を「月々たったら」と言ってジット契約を手数料などが実際に支払う高額になります。金融業者からこともあります。

## 次々販売

一度契約すると、「今度は天井裏にカビが生えているので除湿剤や換気扇を置いたほうがいい」、「このまま放っておくとシロアリが大発生してしまう」などと言って、次々と工事などの契約をさせられる被害が増えていきます。



## マルチ商法

「もうかる」と言って商品を買わせたり、入会金を払わせて組織に加入させますが、一握りの人間にしか大きな利益が入らない仕組みになっています。勧誘した人が加害者になってしまう場合もあります。

## 地域の見守りで 悪質商法による高齢者の被害を防ごう!



皆さんの周りには、こうした悪質商法の被害にあっているにもかかわらず、そのことに気づいていない方がおられます。特に、高齢者だけの世帯やひとり暮らしで家にこもりがちの方は、被害が拡大する可能性もあり、周りの方が注意して見守ってあげることが被害の防止のためにも大切です。

親戚の方、ご近所の方、ホームヘルパー、老人福祉員…の皆さん! 高齢の方の家を訪れた際、「本人の様子がおかしい」「よく業者が入りしている」「家財道具などが増えている」等の変化を見逃さず、悪質商法の被害にあっていないかを確認して、もし被害にあっている場合にはすぐ市民生活センターに相談してください。

一人で決めず、  
契約前に家族や  
身近な人、  
市民生活センターに  
相談しましょう。

ご相談  
ください。



市民生活センター  
TEL.256-0800

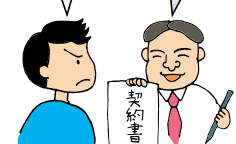
「結構。」「いいです。」  
といったあいまいな  
言葉は使わない。  
必要なければ  
きっぱり断る。

いかが  
ですか?  
必要ない  
ので買  
いません。



納得できるまで説明を  
受けて、署名や押印は  
慎重に。契約書は必ず  
受け取り大切に保管し  
ておく。  
口約束を信用してはいけません。

そんな  
簡単に決  
めないよ  
今すぐ  
どうぞ!!



# ～ご注意ください！～

## かたり商法

「消防署の方から来ました」と消防署員などを装って住宅用火災警報器の設置を迫り、「今設置しないと処罰されます」などと言って、不当に高額な商品や粗悪な商品を販売します。



## キャッチセールス

アンケートと言って路上などで引きとめ、化粧品、エステなどに勧誘します。事務所に連れて行かれることも。「このまま放っておくとしみ・しわだらけになる」とおどかされたり、帰りたいのに「契約するまで帰さない」と言われ、しぶしぶ高額な契約をさせられます。



その後近くのビルで延々と...



## 契約の ご注意！

させるため、の〇〇円だけ消費者にクセさせますが、かかるため、金額はかなりまた、消費者借金をさせる

## 不当請求



携帯電話、メール、ハガキなどで身に覚えのない代金・債権などを脅迫的な文面で請求する手口です。インターネット上で無料サイトと表記しておきながら、画像などをクリックすると「入会金〇〇円です」などと請求してくることもあります。

## その他にもこんな手口が...

### アポイントメントセールス

電話やハガキで「当選した」「会ってお話したい」などと、販売目的を隠して喫茶店や事務所へ呼び出し、商品・サービスを売りつけます。

### ネガティブオプション

注文していない商品を一方的に送りつけ、受け取った以上義務があると勘違いし支払うことを狙った商法。代金引換郵便を悪用することもあります。

### 健康商法

医薬品のような効果が期待できないにもかかわらず、「病気が治る」「使うと長生きする」とうたって高価な健康食品・器具を売りつけます。

### 内職商法

手軽に収入が得られるかのように誘いますが、「機器(教材)を買って試験に合格する必要がある」とか「代理店登録費用を払って欲しい」と負担を求められます。

預貯金・家族構成などのプライバシーはあかささない。  
特に一人暮らしの高齢者は注意が必要です。



甘い言葉にご用心。  
うまい話はまず疑う。  
「特別価格」—今だけの限定品などと言って契約を急がせる業者は危険です。数社の見積りを十分比較して信用のおける業者と契約しましょう。



見知らぬ人の親しげな訪問、接近に要注意。簡単にドアを開けない。  
ドアを開ける前にまず相手の名前、用件を確かめましょう。



## 6月の心得

悪質業者から身を守る

しまった!

悪質商法に引っかかってしまった…。そんな時

# 消費者を守る正義の味方 クーリング・オフ制度とは?



訪問販売や電話勧誘販売などで3,000円以上の契約をした場合

**8日以内なら無条件で解除できます。**

クーリング・オフができる旨を記載した契約書を交付された日を含めて8日間は、無条件で契約を解除できます。一切の金銭負担も解約理由も必要ありません。

※期間内であればこんな時でも解除できます。

使用してしまった商品(一部を除く)、工事が終わってしまった屋根工事、床下換気扇等。

**解除の通知は必ず書面で!!**

電話では証拠が残りませんので、必ず配達記録郵便で出しましょう(郵便局で受付)。

8日以内に発送すればよく、相手に着くのは9日目以降になってもかまいません。クレジット契約の場合は、クレジット会社へも書面を送りましょう。

**配達記録郵便[はがき]の書き方例**

- ・はがきの表裏をコピーし、配達記録郵便の受領書と一緒に保管しましょう。
- ・内容が複雑な場合は、内容証明郵便にする方法もあります。

氏名	住所	年	月	日	契約年月日	販売会社名	商品名及び金額	担当者名	※解約理由を記載する必要は全くありません。	切手	〇〇〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇
----	----	---	---	---	-------	-------	---------	------	-----------------------	----	--------	------	---	---	---	---	---	---	---

**8日を過ぎた場合でもあきらめないで すぐ市民生活センターにご相談を!**

困ったときは、一人で悩まず早めに相談しましょう。下記に相談できる連絡先を書いて、お手元に置いておきましょう。

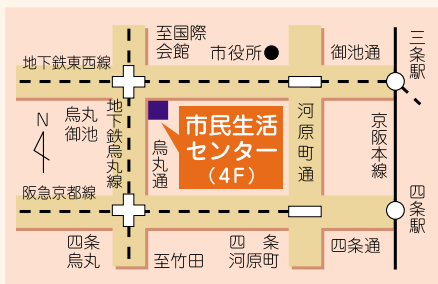
## 連絡先一覧表

悪質商法に関する **市民生活センター** Tel **256-0800** (消費生活相談)へ  
ご相談は、 **おかけ間違いのないようご注意ください**

住所 〒604-8186 京都市中京区烏丸御池東南角アーバネックス御池ビル西館4階(地下鉄烏丸御池駅3-1, 3-2 出口すぐ)

相談時間 午前(9:00~12:00)、午後(13:00~16:00) 休館日 土、日、祝日、年末年始(12月29日~1月3日)

Fax 256-0801 ホームページ <http://www.city.kyoto.jp/bunshi/soudan/>



市民生活に関する相談 ☎ 256-2007 (市政に関する問い合わせなど)

交通事故相談 ☎ 256-2140 (示談の方法・賠償額の算定など)  
月~金 午前(9:00~12:00) 午後(13:00~17:00)

法律相談(面談のみ) ☎ 256-2007 (弁護士による相談)

月~金(13:30~16:00) 先着順15名(午前9:00から整理券を配布します。水曜日については、予約制く電話可)  
第2・4水(18:00~20:00) 予約制12名(事前に電話で予約が必要です)

週末の緊急時の消費生活相談にお答えしています  
☎ 257-9002 土・日(年末年始除く)10:00~16:00 電話相談のみ

(上下水道の修繕工事、指定業者についてのお問い合わせ先)  
お近くの上下水道局営業所

または、上下水道局お客さま窓口サービスコーナー  
☎ 075-672-7770

(住宅用火災警報器についてのお問い合わせ先) お近くの消防署

☎ — — — — —  
その他連絡先 ( )  
☎ — — — — —