

マイシティライフ 195

発行：文化市民局 市民生活部 市民総合相談課

本誌に関するお問い合わせは
075(256)1110

2007. 冬号

195号 目次

- 2 ページ ● 特集 6月7日消費者団体訴訟制度がスタートしました!
- 4 ページ ● 暮らしの経済 多重債務者対策について
- 5 ページ ● すぐに使えるちえぶくろ クレジットカードも借金です!
- 6 ページ ● 消費生活相談の小窓 マルチ商法(ネットワークビジネス)にご用心
- 8 ページ ● トピックス ~架空請求の手口~

高齢者向け消費者啓発パンフレット

「お気をつけておくれやす 高齢者向け 悪質商法撃退!!」を発行

高齢者を狙った悪質商法は後を絶たず、平成18年度の1年間で、60歳以上の方から2,017件の相談が寄せられています。このパンフレットでは、高齢者が被害を受けやすい悪質商法の手口や、悪質業者から身を守るための心得、クーリング・オフの方法などについてわかりやすく解説し、高齢者の消費者被害の未然防止、拡大防止を目的として作成しています。



【掲載内容】

- 悪質商法から身を守る6つの心得
- 「京都市暮らしのみほりたい」(今年度新規事業)の紹介
- 「未公開株」、「架空請求」、「悪質な住宅リフォーム工事」の手口 ほか
- クーリング・オフ制度の紹介
- 成年後見制度の紹介
- 京都市市民総合相談課(市民生活センター)案内

このパンフレットは、市民総合相談課(市民生活センター)、区役所・支所などで無料配布しています。また、市民総合相談課(市民生活センター)ホームページでもご覧いただけます。

* ホームページアドレスが変わりました。
http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/soshiki/6-2-4-0-0_1.html

使用期間の長い家電製品を使用している皆様へ

急告 長年ご使用の古い扇風機や家電製品にご注意ください!!

使用期間の長い家電製品による火災事故が発生しています。使用期間の長い家電製品を使用するときは、必ず点検を実施しましょう。異常がある場合は、使用中止の上、販売店、メーカーに連絡してください。



市民総合相談課 相談のご案内

いずれの相談も無料です。お気軽にご相談ください。

消費生活相談 (訪問販売やキャッチセールスなどで困ったときなど)

TEL 256-0800 月～金 午前9時～正午 午後1時～4時

市民生活に関する相談 (市政に関する問合せなど)
TEL 256-2007

交通事故相談 (示談の方法・賠償額の算定など)
TEL 256-2140

法律相談 (弁護士による相談。面談のみ)
TEL 256-2007

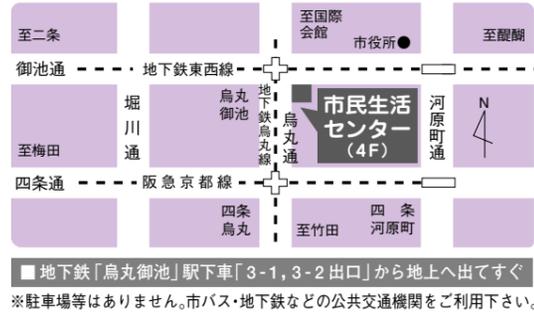
月～金 先着順15名 第2・4水 午後6時～8時
午後1時30分～4時
当日午前9時から整理券配布 予約制12名 (電話可)
水曜日のみ予約制(電話可)

消費者対象の教室、出前講座などの事業に関するご案内

TEL 256-1110
FAX 256-0801

住所 〒604-8186 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 市民生活センター

休所日 土、日、祝日、年末年始(12月29日～1月3日)



京都市情報館がリニューアルしました!

リニューアルに伴い、市民総合相談課(市民生活センター)のホームページのURLが変わりました。

http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/soshiki/6-2-4-0-0_1.html
お気に入りに登録していただいている方は変更をお願いします。

市民総合相談課 で、検索もできます。

週末の緊急時の消費生活相談は

クーリングオフ TEL 257-9002 ※電話相談のみ 受付：土・日(年末年始除く)午前10時～午後4時

トピックス ~架空請求の手口~ 『配達記録郵便』ご用心ください!

最近では、受け取る際に印鑑が必要な「配達記録郵便」を悪用し、「正式な請求書」と思わせるようなケースがあります。公的な手続きを踏ませることで、ホンモノを装い請求に真実味をもたせ、数年前の未納料金として、だましとろうとするのが特徴です。

他には、督促手続や少額訴訟手続を装い、悪用するケース、消費者センターや財務省などの公的機関を名乗ったケース、実在する弁護士事務所を名乗るケースもあります。

はがきや封書、メール等で、身に覚えのないアダルト番組や出会い系サイト、その他の未納料金と称して根拠のない高額な料金を請求する相談の件数は、昨年から比べると半減していますが、依然として多く、引き続き注意が必要です。

悪質業者は、あの手この手と新手の手口でだましてきます! 身に覚えがなく、少しでも不審に思えば、市民総合相談課(市民生活センター)へご相談ください。

回覧
してください

消費者団体訴訟制度が スタートしました！

消費者団体訴訟制度 は、

悪質な消費者被害に遭った消費者にかわって、適格消費者団体が、事業者の不当な行為に対する差止請求の訴えを提起することができる制度です。

〈制度の概要〉

現 状

平成13年度に施行された消費者契約法により、被害を受けた消費者を、個別に事後に救済(契約取消など)することはできました。しかし、被害の未然防止、拡大防止には限界があり、他の消費者は、同種の被害を受ける可能性がありました。また消費者団体が事業者へ改善を申し入れたとしても、法的裏付けがないため、実効性の確保において限界がありました。



法改正により新たな制度を導入

制度導入後

不特定多数の消費者の利益を擁護するために、適格消費者団体が、消費者契約法に違反する事業者の不当な行為に対し、差止請求権を行使できるようになります。

こうした制度は、EU諸国において広く導入されています。

- * この制度における差止請求とは、消費者契約法違反の行為を差止めるものをいい、事業者の業務自体の停止を求めるものではありません。
- * 適格消費者団体とは、一定の要件を満たした消費者団体が申請し、内閣総理大臣によって認定された団体をいいます。

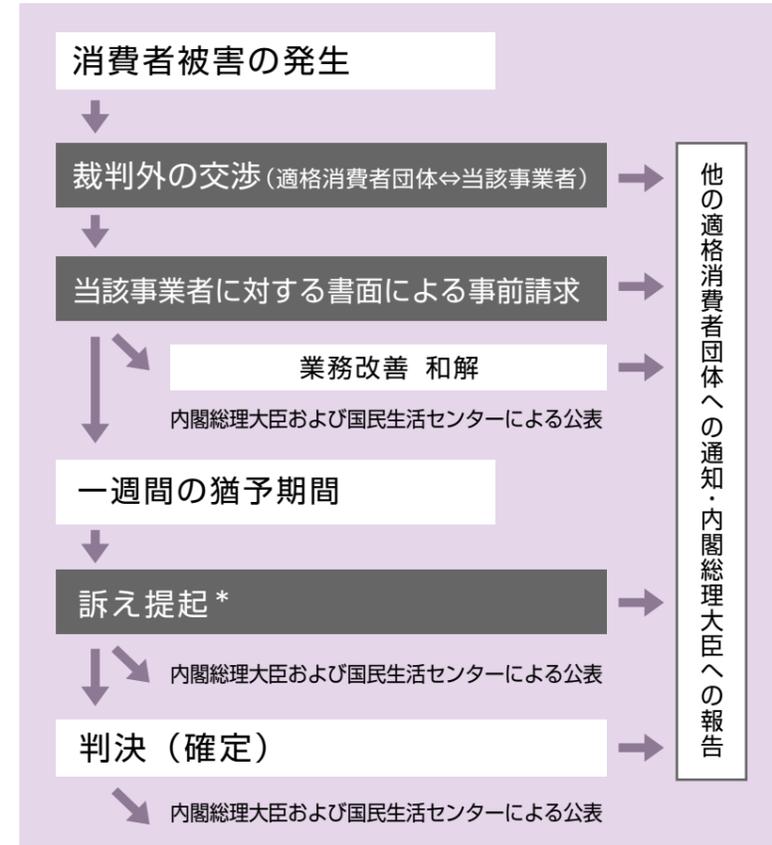


どうなるの？

- * 訴え提起…管轄裁判所
 - ・本店所在地、営業所などの所在地
 - ・消費者契約法に規定する不当な行為があった地

- * 差止請求が認められたにも関わらず、事業者が従わなかった場合…
【強制執行】執行裁判所が被告事業者に対し、債務不履行により不特定かつ多数の消費者が受けるべき不利益を特に考慮して「債務の履行を確保するために相当と認める一定の額」の金銭(間接強制金)を原告適格消費者団体に支払うべき旨を命じる。

〈差止請求の流れ〉



● 消費者として、どのように関わっていけばよいの？

適格消費者団体の活動を消費者全体で支えていくことが重要です。

例えば、消費者被害の情報を適格消費者団体に提供したり、活動に賛同し、会員として参画したり寄付することが考えられます。

● 適格消費者団体による差止請求訴訟の結果や活動等を知りたいときは？

適格消費者団体は、消費者への積極的な情報提供に努めることが求められています。また、内閣府のホームページや国民生活センターなど公的機関からも、判決など差止請求の結果が公表されます。京都市市民総合相談課(市民生活センター)のホームページでも紹介します。

参 考

- 内閣府ホームページ
<http://www.consumer.go.jp/seisaku/cao/soken/index.html>
- 国民生活センターホームページ
<http://www.kokusen.go.jp/danso/index.html>

● 差止請求ができることとは？

差止の対象…消費者契約法が規定する事業者の不当な行為

・ 不当な勧誘行為(例)

不実告知(うそを言って契約させる)、断定的判断の提供(将来の確証のない事柄について断定的に言う)、不利益事実の不告知(重要な事柄について利益になることを言い、不利益なことは教えない)、不退去(退去しない)、監禁(帰らせない)

・ 不当な契約条項の使用(例)

事業者の損害賠償責任を免除する条項、消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項、消費者の利益を一方向的に害する条項

多重債務者対策について

京都大学名誉教授
野村 秀和

新たな貧困層の広がり

9月25日の『朝日新聞』は、これまでのホームレスとは違う「新たな貧困層」の広がりを『社説』で採りあげました。インターネットカフェに寝泊まりしている人たちは、厚労省の調査によれば、5,400人に達しています。こうした人たちは、20代が多いのですが、それに続いているのが50代なのです。

国税庁の調査によると、今年の給与年収200万円以下の方は、1千万人を超えました(『朝日新聞』9月28日)。多重債務者の予備軍は、このように広がっているのです。さらに原油や穀物価格の上昇による生活用品の値上げが追い討ちをかけることとなります。

消費者金融からのキャッシングは、手軽さもあって、その利用者は1千400万人になります。この返済のために、別の消費者金融を利用することで、多重債務者は、既に200万人を超えているのです。

多重債務問題の改善のために

総務省は、今年の4月20日に、「多重債務問題改善プログラム」を発表し、自治体を含めて

年収200万円以下の所得が増加

インターネットカフェに寝泊まりしている人たち

原油・穀物価格の上昇にともなう生活用品の値上げ

消費者金融の利用者増大
↓
借金のための借金

多重債務者予備軍の広がり

取り組みを強めています。既に昨年、上限金利の引き下げや貸付残高の総量規制が定められています。

借りたお金は返すのが当たり前のことですが、違法な高金利と暴力的な取立てに悩む市民への支援は欠かせません。

自治体行政の役割

多重債務者対策は、弁護士さんなど司法専門家の支援が不可欠です。行政はその仲介役も引き受けることとなります。しかし、この問題は、消費者相談の範囲を超えた生活再建の全体的なサポートを必要とします。縦割り行政を超える横断的な調整能力を相談窓口は求められることになるのです。

京都市においても多重債務者問題の解決に向け、関係課間の連携を図れるよう専門委員会を立ち上げました。さらに相談窓口の充実にも取り組んでいます。

取り組みを強めています。既に昨年、上限金利の引き下げや貸付残高の総量規制が定められています。

借りたお金は返すのが当たり前のことですが、違法な高金利と暴力的な取立てに悩む市民への支援は欠かせません。

自治体行政の役割

多重債務者対策は、弁護士さんなど司法専門家の支援が不可欠です。行政はその仲介役も引き受けることとなります。しかし、この問題は、消費者相談の範囲を超えた生活再建の全体的なサポートを必要とします。縦割り行政を超える横断的な調整能力を相談窓口は求められることになるのです。

京都市においても多重債務者問題の解決に向け、関係課間の連携を図れるよう専門委員会を立ち上げました。さらに相談窓口の充実にも取り組んでいます。

ご存知ですか?

クレジットカードも借金です!



「深めよう お金の理解 くらしの知恵」
(平成18年度「くらしの達人」入選作品 奨励賞
子どもの部<中学生>)

最近よくクレジットカードのCMを耳にします。クレジットカードを申し込むだけで、商品券のプレゼントがあったり、利用のたびにポイントが加算され商品と交換できたり、いろいろとお得な特典もたくさんあります。でも、クレジットカードの利用は、借金であることを忘れてはいけません。

● 使いすぎにご注意

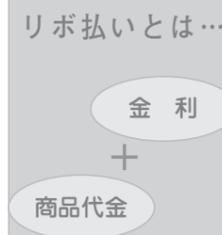
クレジットカードのクレジットとは、信用(Credit)という意味で、クレジットカードを利用することは、カード会社へ利用料金を支払うまでの間、カード会社が商品の代金を立替えているということです。クレジットカードを利用して商品を購入するときには、つつい使いすぎてしまったり、気がついたときには、支払いができなくなったということのないよう注意が必要です。



● 特に気をつけたいリボ払い

リボ払いとは、正確にはリボルビング払いといい、一定の利用限度額の範囲内であれば、あらかじめ定められた一定の額(定額)、又は一定の率(定率)で代金を毎月支払う方法で、毎月の支払額が平準化されるため、計画的な支払いが可能となります。

しかし、一括払いの場合と異なり、手数料が加算されるため、購入した金額以上に支払いを行わなければならない点にも注意が必要です。



● リボ払いはついつい買いすぎの原因にも

リボ払いは、一定の返済金額であるため、返済すべき総額がわかりにくく、一括払いに比べ、ついつい買い過ぎてしまいがちです。

そのため、月々の返済額より、毎月の購入額が上回ったりすることが起きやすく、さらに手数料という名の金利負担があるため、気づいたときには、高額な「借金」が発生してしまっていることがあります。

例えば、10万円の商品をリボ払いで購入すると、10万円の商品購入代金のほか、総額7千円弱の手数料負担(毎月1万円返済・手数料率15%で試算)がかかります。



● 多重債務を抱える一因にも…

それにとどまらず、前の月より、さらに多くの金額を利用するようになってしまい、月々の返済額も大きくなり、その返済のためにカードローンにも手を出したりすると、いずれかの時点で利用限度額を上回り、破綻してしまいます。

そのために、さらに別のローンに手を出し、借金を繰り返していた……といったことになりかねません。

マルチ商法にご用心

(ネットワークビジネス)

事例 マルチ商法(ネットワークビジネス)にご用心

知人にIT系の投資ビジネスがあると誘われ、説明を聞きに行った。「代理店になれば、将来にわたり最先端IT技術を有する会社のコンテンツ事業で、高額な収入が得られる。知人を紹介することでも収入が得られる。募集は代理店が定員になり次第終了となる、今がチャンス。」と、説明を受けた。1口40万円の代理店登録料は、高額で無理と断ったが、「お金は消費者金融で借りられるので大丈夫、すぐに報酬で返済ができる、未来を変える為には今の決断しかない。」と言われ、登録をした。しかし頑張っても友人の勧誘はうまくいかず、コンテンツのサイト報酬も、入らない。消費者金融の借金だけが膨らんでいく。

● マルチ商法の問題点

- ・「すぐに返済ができる」と、クレジットや消費者金融での安易な借入れを勧められるが、簡単に利益は得られず、将来にわたり大きな借金を背負うことになる。
- ・連鎖販売取引に関する法知識を十分持たずに、代理店となり勧誘をするため、法的に問題のある勧誘をして結果的に法に触れる危険性がある。
- ・販売組織に加入した消費者は、自分の下に販売員を拡大していく仕組みとなっているが、毎日一人が三人を勧誘していくと17日目で日本の人口を超えてしまうので、自分の下に会員が増え続けることはありえない。
- ・取引の仕組みが複雑で分かりにくい、友人・知人の勧誘を断れず、理解しないまま契約をしてしまう。
- ・大切な友人や知人に、しつこい勧誘や損失という結果を与えることにより、人間関係が損なわれることになる。

● 対処方法

マルチ商法は、特定商取引法による連鎖販売取引として広告、概要書面、契約書面に関する規制を設けています。さらに不当な勧誘行為も禁止しています。消費者は契約書面が商品を受け取った後、20日間のクーリング・オフ期間があります。また1年以内で、商品を受け取って90日以内の未使用商品の場合、中途解約制度もあります。勧誘を断りきれず契約にいたった場合、速やかに市民総合相談課(市民生活センター)へご相談ください。

！ 注意しましょう！

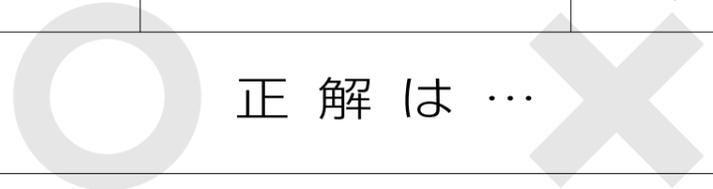
最近のマルチ商法(ネットワークビジネス)は、投資性を増し、被害額が高額になっています。主に社会的に未熟な学生がターゲットにされ被害に遭っていますが、市民総合相談課(市民生活センター)には若年層の相談だけでなく中高年、障害をお持ちの方々の相談も数多く入ります。お金を出して登録するだけで、誰でも簡単に高収入が得られるといううまい話には、十分ご注意ください。



消費者の強～い味方 “クーリング・オフ”

クーリング・オフとは、訪問販売や電話勧誘など特定の取引方法で、指定商品や指定役務契約をした場合、契約書を受け取った日を含め一定期間内であれば理由を問わず契約を解消できる制度です。次のクーリング・オフに関するクイズに○、×で答えてあなたの知ってる度をチェックしてみましょう。

○ × クーリング・オフクイズ	Q.1 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <p>訪問販売で12月1日(土)に契約した場合のクーリング・オフできる期間は12月8日(土)までである。</p>	Q.2 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <p>浄水器の契約後、使用済みの商品はクーリング・オフできないと訪問販売員に言われた。使用した商品は、クーリング・オフできない。</p>
	Q.3 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <p>リフォーム業者の勧誘を受け、屋根の補修契約をした。屋根の補修工事が既に終わっている場合、一定期間内でもクーリング・オフは、できない。</p>	Q.4 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <p>自分からエステサロンに行ってエステの契約をした場合、クーリング・オフは、できない。</p>



- Q.1** ○ 正解です。訪問販売や街中でのキャッチセールス・電話勧誘など不意打ち的な誘いにより契約した場合は契約書面を受け取った日から8日以内がクーリング・オフ期間です(マルチ商法や内職商法は20日以内)。*契約書面をもらっていない時、書面の記載に不備がある時、クーリング・オフを妨害された時は8日を過ぎていても可能。
- Q.2** × できます。クーリング・オフは無条件解約です。書面通知すれば契約解除できます。
- Q.3** × できます。工事が終わっている場合でも、8日以内であればクーリング・オフできます。
- Q.4** × できます。エステティック、語学教室・パソコン教室、家庭教師、学習塾、結婚相手紹介サービスの6つの特定継続的役務については8日間のクーリング・オフと契約期間内は中途解約ができます。
- Q.5** ○ できません。政令指定消耗品(健康食品、化粧品など7品目)は使用後クーリング・オフできません。ただし使用するとクーリング・オフできなくなる旨の記載が無い書面を受け取っている場合や、販売員が開封した場合などは、クーリング・オフが可能です。

結果はいかがでしたか？ クーリング・オフっていざという時に心強いですね！
 クーリング・オフをする場合は、ハガキに書いてコピーをとった後、配達記録郵便で通知します。
 適用に関するお問い合わせは、お気軽に市民総合相談課(市民生活センター)の消費生活相談まで。