

# マイツテイ ライフ 197

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

2008.夏号

197号 目次	2 ページ	● 特集 平成19年度消費生活モニターアンケート調査結果発表!ほか
	4 ページ	● 暮らしの経済 「偽」に想う
	5 ページ	● すぐに使えるちえぶくろ これだけは知っておきたい架空請求・不当請求Q&A
	6 ページ	● 消費生活相談の小窓 エステティック(エステ)トラブルに気をつけて!
	8 ページ	● トピックス ~ 弁護士による多重債務特別相談を実施しています! ~



## 「消費生活相談・情報メール便」の メール配信を開始!



~消費契約に関するトラブル情報などを携帯電話やパソコンに配信します~



京都市(市民総合相談課)には、消費契約に起因する  
・商品・役務に関する危害情報  
・契約上のトラブル相談  
などが、多数寄せられており、市民の皆様に対して、消費者被害の救済や解決のための情報提供、助言及びあっせんを行っています。



消費者被害の救済や未然防止、拡大防止を目的として、消費生活に関する相談情報を、ご希望の方のパソコンや携帯電話に、メールを配信します



パソコン	<a href="http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/soshiki/6-2-4-0-0_1.html">http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/soshiki/6-2-4-0-0_1.html</a>
携帯電話	<a href="http://www.city.kyoto.jp/bunshi/soudan/m/t/index.html">http://www.city.kyoto.jp/bunshi/soudan/m/t/index.html</a>

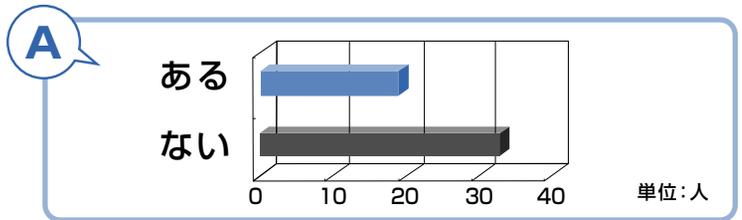
平成19年度 消費生活モニター対象 アンケート調査結果発表！

悪質商法 に関する

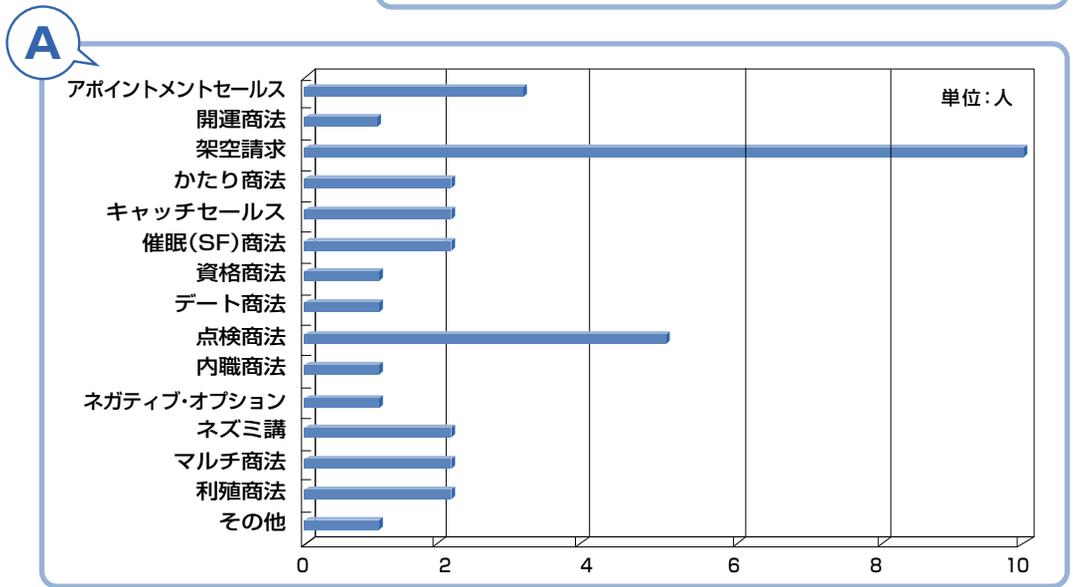
昨年は、「イチ、キュッ、パ」を売り文句に物干しざおの価格を宣伝し、1,980円だと勘違いさせて契約を迫り、受取後に「1本19,800円！」と請求する「さおだけ商法」のような新手の悪質商法や、配達記録郵便を利用した架空請求等、悪質商法の巧妙化が話題になった年でした。

そこで、今回は、平成19年度消費生活モニター79名を対象とした「悪質商法」に関するアンケート調査結果の中から、実際に見聞きされた消費者被害状況と、悪質商法から身を守るための心得をご紹介します。

**Q** 今年1年間で、ご自身または身の回り(ご近所の方を含む)の方が、悪質商法や、悪質商法と疑われる手口に出会ったことはありますか。



**Q** 「ある」を選択された方にお聞きします。どのような手口でしたか。次の中からお答えください。(複数選択可)



news ●●ご利用ください「出前講座」！

京都市では、地域や各団体で開催される研修会や会合等に、本市の消費生活専門相談員を講師として派遣し、悪質商法の手口やその対処方法等をわかりやすくお話しする「出前講座」を実施しています。ぜひご利用ください。

【ご利用にあたって】  
10名以上のグループでお申込みください。  
会場は、申込者でご準備願います。  
時間は60分を目安にしています。

出前講座

## アンケート調査データ

- 実施時期：平成19年12月 ○調査対象：平成19年度消費生活モニター 79名
- 回収総数：52名（回収率約66%）

消費生活モニターの皆様に、悪質商法の被害にあわないために心がけておられることを聞いてみました。一部を抜粋します。ご参考にしてください。

- 電話は発信元番号が表示されない場合、着信拒否にする。
- 近所の人との情報交換や、目配り、気配り、助け合いを心がけている。
- 「タダほど怖いものはない。」この一言を大切にする。

本市では、悪質商法から身を守るための「6つの心得」を消費者啓発パンフレット等に掲載し、市民の皆様へ注意を呼びかけています。

## 悪質商法から身を守るための6つの心得

- 1 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。
- 2 あまい言葉にご用心。うまい話はまず疑う。
- 3 預貯金，家族構成などのプライバシーはあかさない。
- 4 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する。
- 5 「結構。」「いいです。」といったあいまいな言葉は使わない。必要なければキッパリ断る。
- 6 一人で決めず，契約前に家族や身近な人，市民総合相談課に相談する。

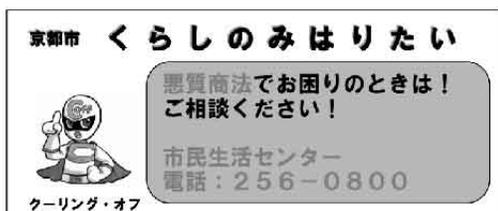


その他、平成19年度消費生活モニターのアンケート調査結果は、当課の「消費生活モニター」のホームページで公開中です。ぜひご覧ください。

<http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/page/0000033653.html>

news

## 京都市「くらしのみほりたい」募集中！



「くらしのみほりたい」は、悪質商法被害の救済、拡大防止のために、身近な地域において、日常生活の中で「目配り」、「気配り」、「声かけ」による見守りを行い、市民総合相談課への相談を奨励するボランティアです。京都市内在住、又は、京都市内へ通勤、通学されている20歳以上の方であれば、どなたでも登録できます。

登録者には、「くらしのみほりたいステッカー」（左・写真）や最新の消費生活情報を月に1回程度お送りします。ぜひご応募ください。

京都市「くらしのみほりたい」のお問い合わせは、市民総合相談課（電話：256-1110）へ。

# 「偽」に想う

京都大学名誉教授  
野村 秀和

## 食品の偽装表示

表示(情報提供)の偽装が溢れています。食品に限定しても、昨年の秋には「白い恋人」、「ミートホープ」、「赤福」、「船場吉兆」など、老舗ブランド品の長期にわたる偽装表示が連続して告発されました。品目改ざん、産地改ざん、賞味・消費期限改ざんなど、偽装表示は多岐にわたっているのです。



一体何を信じれば!?...

## 食の表示に求められること

食にとって何よりも大事なことは、健康の安全を損なわないことでしょう。有害・危険物質の混入で問題となった「中国製冷凍ギョーザ」などとは違い、期限表示も一定の余裕を持たせていたので、直接、危害をもたらす偽装表示でなかったことが救いでしたが、だからといって、偽装表示が許されることにはなりません。

消費者市民のブランド志向にも付入られるスキも有ったのででしょう。それにしても、表示が定着し、それを逆用した偽装表示が、有名老舗で行われていたことは驚きでもあります。

## 消費者の知恵

偽装は、製造プロセスの内部事情に通じていないと見抜けません。その意味では、消費者が外部から見ているだけで、偽装表示を見つけることは難しいといえます。内部告発でしか事態の真相が明るみに出ないということはそのことの反映です。現在のように、食材の海外依存が強まり、大量供給されるシステムのもとでは、表示の真実が偽装され、問題が発生した場合のリスクは、格段に大きいこととなります。

食材の選択は、地産地消と旬が、昔からの知恵でした。安い値段と大量供給される食材には、主婦感覚で一抔の不安を感じますが、それを偽装表示することで消費者の「信頼」を取り込んでいたのです。

しかし、何故、昨年の秋に集中したのでしょうか?人気の低迷を巻き返すために、首相が、消費者庁構想を打ち上げたのもこの時期に重なります。官益の維持・拡大に利用されたとは思いたくありませんが、疑いの目を持つことも消費者の知恵といえるでしょう。

ご存知ですか？

これだけは知っておきたい

# 架空請求・不当請求Q&A

携帯電話やパソコン、郵便などで身に覚えのない請求や、クリックただけで契約したとみなされ、通常では考えられない高額な支払請求を受けたことはありませんか？こうした請求を架空請求・不当請求といいます。テレビや新聞等のメディアでも取り上げられ、世間では知られているはずの悪質商法の手口ですが、悪質業者は手を変え品を変え、新手の手口で請求してくるため、依然としてトラブルが多く、引き続き注意が必要です。

「気をつけて 知らない間に 闇サイト」

(平成19年度 暮らしの達人標語 今熊野小学校6年生の作品)



## 事例1 架空請求

**Q.** 突然、アダルトサイトから身に覚えのない請求メールが届いた。利用した覚えはないため、相手に電話をしたが聞いてもらえず、自宅に7万円を回収に行くと言われ、恐くなった。請求どおり支払えば、取立ては止まるのか。

**A.** 事例1のように利用していないのに高額の請求が来る場合は、架空請求ですので、支払うことはありません。

**無視し、絶対に相手に連絡しないようにしてください。** アダルトサイトの利用等、人に知られては恥ずかしいと思う心理と、この金額なら支払えるという気持ちを巧みに利用し、支払を急かしてきます。一度支払ってしまうと、個人情報が増えることで、更に請求等が来る恐れがあります。

## 事例2 不当請求

**Q.** 出会い系サイトから「出会いが無料」と書かれたメールが届いたので、気軽な気持ちでサイトにアクセスした。表示されたURLをクリックしたとたん登録となり、無料だと思っていたのに、3日以内に利用料3万円を指定の口座に振り込むようにとの画面になり、料金を請求された。利用規約を読むと、無料なのは登録料のみで、利用料は有料だと書かれていた。支払わなければならないのか。

**A.** 事例2のように、利用料が有料である旨の表示がなかったため、無料だと思い、勘違いをして登録した場合は、契約は成立していません。**電子消費者契約法では、契約が成立する前に確認画面等を設置することが定められています。**

架空請求や不当請求等で不安や疑問があれば、相手には連絡せず、**市民総合相談課 消費生活相談 256-0800** へご相談ください。

## エステティック(エステ)トラブルに気をつけて！

夏が近づき、薄着や水着を着るために肌の手入れやボディを良くしたいと思う皆様も多いでしょう。雑誌やチラシ、店頭でもエステの案内が目につく季節です。

しかし、商品のように目に見えるものではなく、実際に受けてみないと効果があるかどうか分からない、エステのようなサービスの契約は、トラブルが発生しやすいものです。また、次々と高額なサービスを勧められ、支払いができなくなって困った、という相談も多くあります。

そこで今回は、エステの契約トラブルでよくある相談事例を紹介します。

### トラブル 1 次々と高額な契約を…

フリーペーパー

無料クーポン

アンケート

#### 〈相談内容〉

- フリーペーパーで無料モニターを見て痩身エステに行き、次々と高額な契約をして120万円にもなり、支払い不能となる。
- エステの無料クーポンを利用したら、店員から「血流が悪い、太りやすい体質で、放っておくと痩せなくなる。」と言われ、4ヶ月間に200万円の契約をした。クレジットローンの支払いも大変で、エステの効果も感じられない。
- 量販店内で、アンケートに応じて2,000円で体験エステができる店の紹介を受ける。店に行き、体験後に、このままならひどいことになる」と説明を受け、4時間勧誘があり、90万円の契約をした。数回通ったが効果はなく、行くとたびに新しい契約の勧誘を受ける。

#### 〈注意しましょう！〉

「無料・格安でサービスをします！」というチラシを見て店に行ったら、あれもこれも必要と店員が勧め、次々と高額な契約をしてしまった…という相談がよくあります。

ローンであれば、毎月の返済が少なくなるので当初は大丈夫だと思い、契約したものの、長期間の返済になると手数料も高くなり、結局支払いができなくなって困ってしまうといった被害が多くあります。また、根拠がないことや事実と違うことを説明されて、強引に高額な契約を次々勧められるケースもあります。

被害に遭わないためには「無料・格安」に飛びつかないことや、本当に必要なものか、支払いができるのかをよく考えることが大切です。

#### 〈困った時は…〉

### 1. クーリング・オフできます。

店に出かけて契約をした場合は、クーリング・オフはできません。ただしエステの場合は、以下の条件に当てはまれば店で契約をしても、クーリング・オフができます。

※ (クーリング・オフができる場合)

契約期間・支払い金額が「サービスの提供期間が1か月を超える」かつ「支払い金額が5万円を超える」

「契約書」を受け取ってから8日以内に書面でクーリング・オフの通知をすれば、無条件で解除できます。その場合はエステサービスを受けていても全額返金となります。(化粧品などの消耗品は契約書に「使用をした分は請求する」と記載があれば、使用した分だけの支払いをします)。

## 2. 中途解約

クーリング・オフ期間が過ぎても、エステサービス提供期間内であれば、中途解約もできます。その場合は業者に違約金を払います。ただしその上限は法律で決まっています。

(違約金の上限額)

- ①契約をしてまだサービスを受けていない場合 → 解約金は2万円まで
- ②契約をしてサービスを受けている場合 → 2万円または契約残額の10%のいずれか低い金額 + 今まで受けたサービス分の代金

エステのサービスに必要なとの説明があつて購入した化粧品や、美容器具も未使用品であれば解約できます。(それらの商品は契約書に「関連商品」と書いてあります。契約時に確認しましょう。また、全ての商品が対象ではなく、商品の種類が限定されていますので注意しましょう)。

## 3. 契約の取消し

「肌の状態がひどい」といって不安をあおつて契約をさせることは、特定商取引法で禁止されています。また勧誘時に「事実と異なる説明を受けてその内容を信じて契約をした」、「帰りたいと言っているのに帰してくれなかった」等で、仕方なく契約をした場合は取消しができます。

### トラブル 2 店の倒産や閉店で…

#### 〈相談内容〉

- 一昨年末に脱毛エステの契約をした店が閉店した。効果が出るまでサービスが受けられるため、一括払いをしている。
- 2年保証の脱毛エステ契約をしたサロンが契約後4ヶ月で閉店し、今後の役務サービスがなくなったが、クレジットの分割支払いが残っている。

#### 〈その時は…〉

### 1. クレジットの分割支払いの場合

「2ヶ月以上かつ3回以上」の支払い回数であるクレジット契約をしていた場合は、店が倒産してサービスを受けることができなくなったという内容を「抗弁書」に書いてクレジット会社に提出すると、受けていないサービス分の支払いを止めることができます。

### 2. 消費者金融から借りて、エステ店へ支払い・エステ店へ直接現金を支払いした場合

直接自分が消費者金融からお金を借りて、エステ店に入金をした場合は上記のクレジット分割支払いのようにはできません。

またエステ店へ直接現金で支払いした場合もできません。倒産したエステ店にお金が残っていなければ、支払った分の返金は難しく、注意が必要です。



形のないエステのようなサービスは、自分に本当にあっているのか、続けることができるかということは契約する際には分からないものです。また長期のサービスになるほど、倒産やサービス内容の変更といったリスクが大きくなります。

できれば高額な金額の場合は前払いではなく、受けるサービスごとに料金を支払うという方法が、多少その金額が割高でも安心といえます。



いずれの相談も  
**無料**です。  
お気軽にご相談  
ください。

# 市民総合相談課 相談のご案内

## 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

月～金

交通事故相談  
(示談の方法・賠償額の算定など)

TEL 256-2140

午前9時～正午  
午後1時～5時

法律相談 (弁護士による相談。面談のみ)

TEL 256-2007

月～金

午後1時30分～4時

先着順15名

当日午前9時から整理券配布  
水曜日のみ予約制(電話可)

第2・4水

午後6時～8時

予約制12名  
(電話可)

ホームページ

[http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/soshiki/6-2-4-0-0\\_1.html](http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/soshiki/6-2-4-0-0_1.html)

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

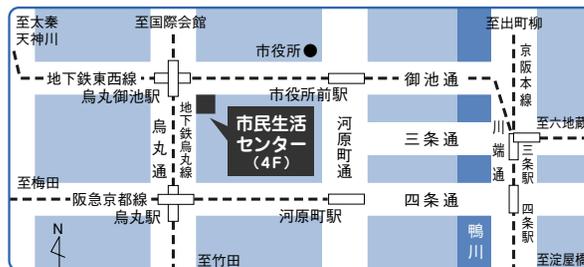
FAX 256-0801

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

閉庁日

土、日、祝日、年末年始(12月29日～1月3日)



■地下鉄「烏丸御池」駅下車「3-1、3-2出口」から地上へ出てください。  
※駐車場等はありません。市バス・地下鉄などの公共交通機関をご利用下さい。

**あきらめないで! 多重債務は解決できます!**

京都市では「多重債務相談ダイヤル」を設けています。

さいむゼロ

TEL.(075)256-3160

一刻も早くご相談を!

週末の緊急時の消費生活相談は



257-9002へ

クーリングオフ

※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** ～弁護士による多重債務特別相談を実施しています!～

無料

本市では、相談される方が安心して気軽に相談でき、弁護士への受任を前提にじっくりと相談できる場を確保するために、弁護士による無料相談を実施しています。

- ★事前予約制 (定員8名) **さいむゼロ 256-3160**
- ★受付時間 午前9時～正午、午後1時～4時
- ★相談日時 第1・第3水曜日 午後5時30分～8時30分  
第2・第4水曜日 午前9時～正午
- ★相談場所 市民総合相談課 (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 市民生活センター)
- ★対象者 多重債務で悩んでおられる市民の方
- ★内容 各回2名の弁護士が、各々の相談内容に応じて個別に相談に応じます。

回覧

してください