

マイライフかごしま

くらしの情報

特集号

求められる確かな消費生活の基礎知識

消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に向けて、平成21年9月に消費者行政の司令塔として消費者庁が創設されるとともに、消費者の安全確保のため、消費者安全法が施行されました。

消費者安全法では、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施や消費生活センターの設置、消費者事故等に関する情報の集約などについての措置を講じることなどが定められました。

また、国は平成23年度までの3年間を、地方消費者行政強化のための“集中育成・強化期間”とし、消費者行政強化に取り組む地方公共団体を支援しており、県や市町村は消費者行政の強化を図っています。県内においても市町村による消費生活センターの設置が進んでおり、平成22年3月2日現在、8市が消費生活センターを設置しています。

一方、消費生活相談件数については、架空請求事案が多かった平成16年度をピークに減少していますが、内容は悪質・巧妙化しています。消費者安全法では、消費者は消費生活に係る事項に関して、必要な知識を習得し、必要な情報を収集するよう努めなければならないと定められており、消費者自らが自主的かつ合理的に行動することが重要です。

この「マイライフかごしま特集号」が、皆様の「自立した消費者」への一歩に役立つことを期待してやみません。



目次

■ 県における消費者行政推進体制について……2	■ 資格商法……19
■ 消費者庁・消費者委員会……3	■ マルチ商法……20
■ 改正特定商取引法・割賦販売法……4～5	■ 特定継続的役務提供契約……21
■ 鹿児島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例・6～7	■ エステティックトラブル……22
■ 消費者ホットライン……8	■ 送り付け商法 強引な電話勧誘販売……23
■ 消費者契約法……9	■ 内職商法……24
■ 契約の基礎知識……10	■ 敷金精算トラブル……25
■ クーリング・オフ制度……11	■ 自動車の契約トラブル……26
■ 点検商法～住宅リフォーム～……12	■ クレジット 基本のキホン……27
■ S F 商法（催眠商法）……13	■ （連帯）保証人の責任・名義貸し……28
■ キャッチセールス アポイントメントセールス……14	■ 多重債務……29
■ 通信販売のトラブル……15	■ 金融商品のトラブル……30
■ ケータイの有料情報提供サービスのトラブル……16	■ 製品事故を防ぐために……31
■ 出会い系サイトのトラブル……17	■ 消費生活相談に関するお問い合わせ先……32
■ ネットオークション……18	



「日本一のくらし先進県」を目指して！

鹿児島県

県における消費者行政推進体制について

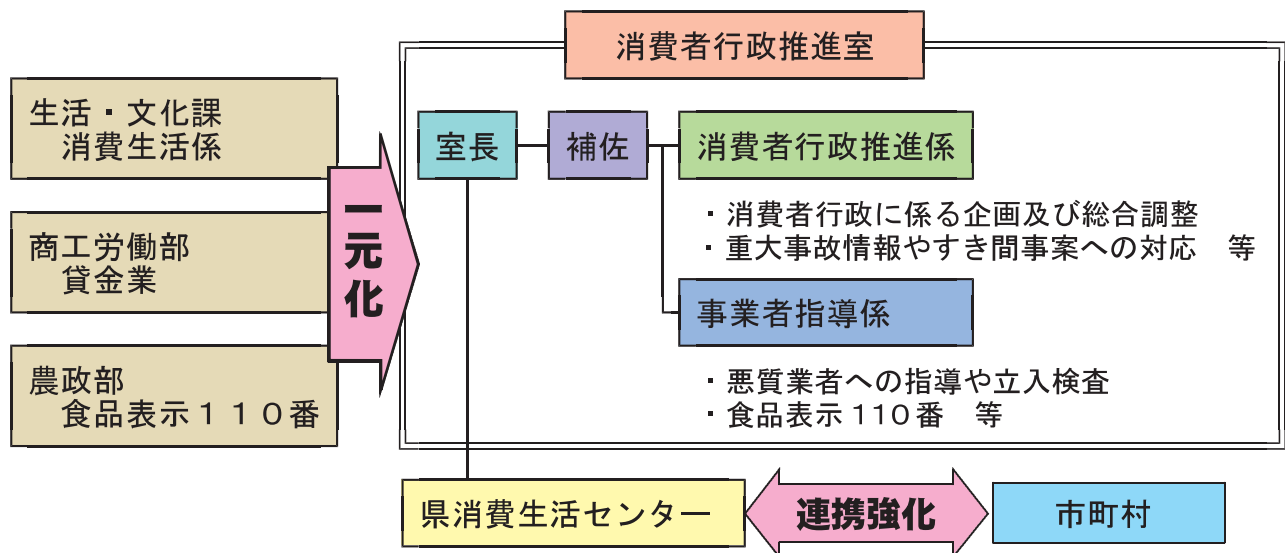
1 消費者行政推進本部(仮称)の設置

県では、これまで、消費者行政の総合調整及びその円滑な推進を図り、県民生活の安定、向上に資するため、県民生活局長をトップとして県庁内の消費者行政関係課で構成する「消費者行政連絡協議会」を設置し、(1) 消費者行政に関する関係部課の所管事項についての情報交換、(2) 消費者行政の推進についての意見交換及び行政の統一の運営を確保するための連絡協議、(3) 苦情、要望等について必要な事項、(4) その他消費者行政についての必要な事項、について協議しています。

平成22年度は、さらなる消費者行政推進体制の充実を図るため、副知事をトップとして、県庁内の消費者関係部局で構成する「消費者行政推進本部」(仮称)を設置することとしています。

2 県庁内の消費者行政組織の一元化

消費者行政の充実・強化を図るため、平成22年4月から、貸金業法に関する業務(商工労働部)と、JAS法に基づく食品表示110番の相談窓口機能(農政部)を県民生活局に一元化し、生活・文化課に「消費者行政推進室」を設置します。



3 県消費生活センターの移転・整備

消費者庁創設等に伴い、県の消費者行政を強化するため、県消費生活センターを県住宅供給公社ビルへ移転し、消費生活相談窓口の利便性向上を図るとともに相談に訪れる方がより相談しやすい環境を整備します。

- ・場 所：県住宅供給公社ビル(鹿児島市新屋敷町)
- ・施設内容：相談室、図書・展示室、会議室、事務室
- ・供用開始：平成23年1月(予定)



4 県消費生活センターの土曜日開庁

県民サービスの向上を図るため、県消費生活センターにおいて、平成22年4月から新たに土曜日(午前10時～午後4時)の電話・来所相談に対応することとしました。

なお、土曜日の来所相談については、事前にご連絡ください。

消費者庁が発足しました!

消費者庁を監視する「消費者委員会」、消費者の安全を守る法律「消費者安全法」も同時にスタート

消費者庁とは？

平成21年9月、内閣府の外局として消費者庁が発足しました。

消費者庁は、各省庁に分かれていた消費者行政を統一的、一元的に推進するため設置され、所管省庁や地方消費生活センターで把握した相談情報、事故情報を消費者庁で一元的に集約し、迅速に国民に注意喚起するといった司令塔としての機能が期待されています。

消費者庁の役割は？

① 消費者行政の司令塔

消費生活に関連する様々な法律を所管する各省庁に対して勧告や、省庁横断的な政策の企画、新法の立案などを行います。

② 情報の一元的集約・管理、調査・分析、国民への注意喚起

消防、警察、保健所などとも連携し、消費者被害や事故情報を一元的に集め、その分析・原因究明を行い、被害の拡大や再発防止のために国民に情報を速やかに提供し注意喚起を図ります。

③ 「すき間事案」をカバー

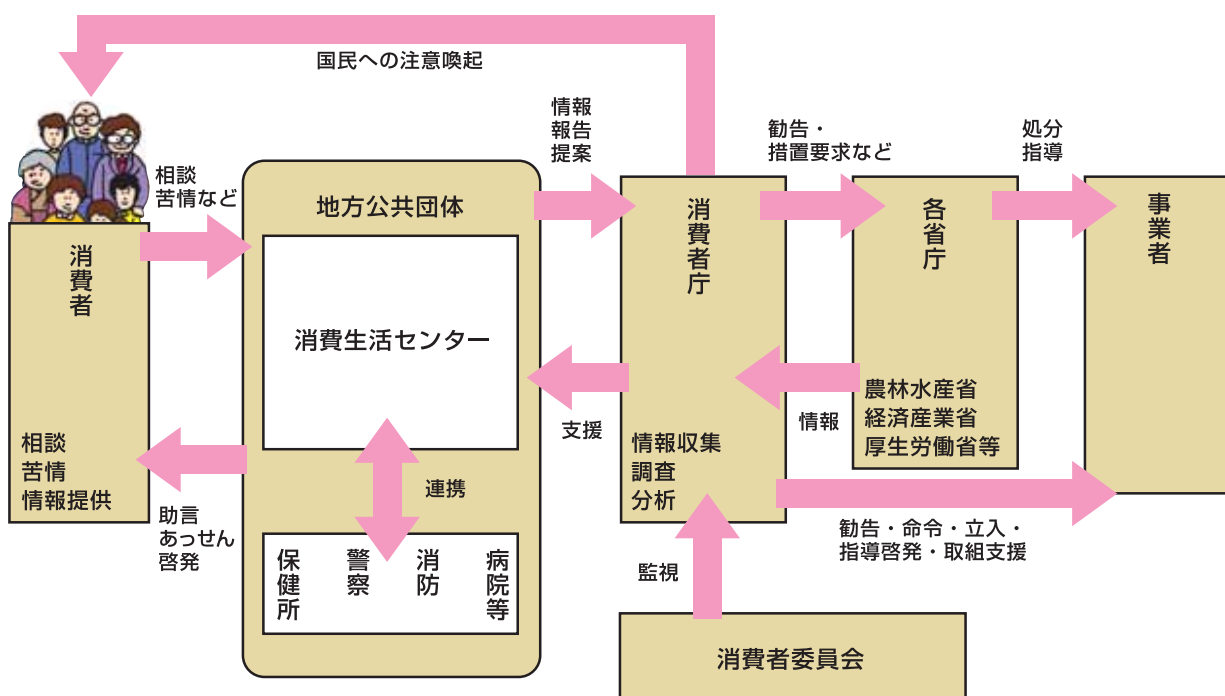
現行の法律で対処できない「すき間事案」に対しては、消費者に重大な被害が発生した場合、消費者庁などが業者への立入検査を行ったり、業務改善や販売中止を命令できるようになりました。

消費者委員会とは？

民間の有識者10人以内で構成し、消費者庁から独立した組織として内閣府に設置されました。消費者庁や各省庁がしっかりと働いているかをチェックするのがその役割です。

重要事項について内閣総理大臣や関係各大臣、消費者庁長官に建議（意見を述べること）することや勧告・報告要求を行うことや、関係行政機関に対して資料要求を行うことができます。

新たな消費者行政のイメージ図



～ 悪質な訪問販売業者などから消費者を守る規制が強化されました ～

改正特定商取引法・割賦販売法について

近年、不要な商品を大量に売りつけるなどの悪質な訪問販売や、不当な勧誘により高額商品をクレジット契約し多額の債務を抱えてしまうなどの消費者被害が増えています。

こうした消費者被害を防止するため、特定商取引法（訪問販売等について規制する法律）と割賦販売法（クレジットについて規制する法律）が改正され、平成21年12月1日から施行されました。主な改正内容は次のとおりです。

1 規制の抜け穴が解消されます

○原則すべての商品と役務を規制

<改正前>

政令で指定された商品や役務（サービス）しか、規制の対象とされていなかったため、指定されていない商品を悪質業者から売りつけられても特定商取引法の規制が及びませんでした。

<改正後>

訪問販売・電話勧誘販売・通信販売に関しては、原則すべての商品と役務が規制の対象になりました。

そのため、訪問販売・電話勧誘販売の場合には、クーリング・オフに関しても、一部の例外を除き、原則としてすべての商品・役務に関してクーリング・オフができるようになりました。しかし、通信販売に関しては、従来どおりクーリング・オフの制度はありません。（P.5「返品ルールの明確化」参照）

Q 3日前、別のプロパンガス業者が自宅に来て「ガス料金が安くできる」などと勧誘され、契約してしまったが、以前の業者にもどしたい。解約はできますか？

A できます（改正特定商取引法では、原則すべての商品・役務が規制対象ですので、プロパンガスの契約もクーリング・オフの対象となります）



※訪問販売・電話勧誘販売において、クーリング・オフが適用されない一部の例外

- ① 他の法律で消費者保護が図られている場合（例：電話、有価証券の売買、保険の引受等）
- ② 乗用自動車の販売・リース
- ③ 葬儀の契約
- ④ 化粧品等の消耗品で使用・消費した場合
- ⑤ 現金取引で3,000円未満の場合 など

2 訪問販売の規制が強化されます

○再勧誘の禁止

<改正前>

「再勧誘」という具体的な行為に関する規定はありませんでした。

<改正後>

訪問販売業者は、勧誘に先立ち、消費者に勧誘を受ける意思があるかどうかを確認することが努力義務となりました。また、購入を断るなど契約しない意思を明確に表示した消費者に対して、再度勧誘することが禁止されました。

○過量販売の契約解除

<改正前>

これまでは、大量に商品を買わされたことだけを理由として、契約を解除することはできませんでした。

<改正後>

訪問販売で商品を大量に買わされたり、次から次へとリフォーム工事契約をさせられてしまった場合、それが日常生活を送る上で必要とされる分量を著しく超える場合、契約を締結させられてしまった消費者は、原則として契約後1年間は、契約を解除することができますようにになりました。



Q どのような断り方をすると再勧誘を受けなくて済みますか？

A 例えば「この浄水器はいりません」と言った場合は、現在動いている浄水器の再勧誘はできませんが、メーカーを変えて勧誘することができます。しかし「浄水器はいりません」と言った場合は、すべての浄水器について再勧誘ができません。「リフォームはしません」と言った場合は、壁面などの一部のリフォームにとどまらず、風呂やトイレなど全面的なリフォームの再勧誘が禁止されます。また、「今忙しいから後にして」と言った場合は、契約しない意思を明確に表示したとはいえませんので、別の日に再度勧誘される可能性があります。不要な商品については、はっきり「〇〇は、いいません」と断りましょう。

Q 正月に帰省した際、ひとり暮らしの母が高額な健康食品を大量に購入していました。とても一人で使い切れる量ではないが、解約できますか？

A 購入した健康食品が、日常生活を送る上で必要とされる分量を著しく超える場合、契約してから1年以内であれば解約できるようになりました。