

3 クレジットの規制が強化されます

○クレジット契約の解約・返金

<改正前>

消費者が悪質商法被害により個別クレジット契約を締結した場合、悪質業者との契約を解消してもクレジット債務について、未払い部分の支払いは停止（抗弁の接続）できましたが、クレジット会社に支払ったお金について、返金を求めることはできませんでした。

<改正後>

訪問販売業者などによる商品や役務の説明に偽りがあった場合や過量販売があった場合、個別クレジット契約を取り消し、クレジット会社に対して、支払い済みのお金の返還請求ができるようになりました。

Q 業者にだまされて、クレジット契約（6回払い）で健康食品を買ってしまいました。クレジット会社にも代金の一部を支払っています。支払ったお金は返ってきますか？

A 販売業者がウソを言って勧誘した場合、個別クレジット契約を取り消すことができますし、既に支払ったお金も、信販会社に対して返金を請求できるようになりました。



※個別クレジット契約

クレジットカードを利用せず、商品を購入（売買契約を締結）するたび、クレジット会社の審査を受けて利用するクレジットのことです。

4 インターネット取引等の規制が強化されます

○返品ルールの明確化

<改正前>

これまでも通信販売では、返品特約を明記することを義務付けてきましたが、実際には、返品できるかどうかなどの返品条件に関するトラブルが生じていました。

<改正後>

通信販売では、「返品」ができない場合には、そのことを明確に表示していなければ、商品を受け取ってから8日間は「返品」（契約解除）できるようになりました。ただし、返品のための送料は消費者の負担になります。

Q インターネットの通信販売で洋服を購入したのですが、届いた商品がイメージと違ったので返品したいのですが・・・

A 「返品」について、明確な表示がない場合、返品（契約解除）できるようになりました。しかし、事業者が返品の可否・条件等の返品特約を表示している場合は、その特約に従うこととなりますので、注文するときは、返品特約をよく確認しましょう。



「特定商取引法に基づく申出制度について」

<特定商取引法の申出制度とは> 特定商取引法に規定される6つの取引（訪問販売・通信販売・電話勧誘販売・連鎖販売取引・特定継続的役務提供・業務提供誘引販売取引）において、取引の公正や消費者の利益が害されるおそれがある場合に、消費者庁長官もしくは各地域の経済産業局長又は都道府県知事にその内容を申し出て、事業者等に対して適切な措置をとるよう、求めることができる制度です。

<申出方法> 必要な事柄を記入、押印した申出書を作成し、次の申出先のいずれかに申し出てください。

申出先	申出書の提出先	対象事業者
消費者庁長官	内閣府消費者庁取引・物価対策課 〒100-6178 千代田区永田町2-11-1山王パークタワー5階 TEL 03-3507-8800	都道府県の区域を越えて活動している事業者、あるいはその判断がつかない事業者
経済産業局長	九州経済産業局産業部消費経済課 〒812-8546 福岡市博多区博多駅東 2-11-1 TEL 092-482-5459	
都道府県知事	鹿児島県県民生活局生活・文化課消費者行政推進室 〒890-8577 鹿児島市鴨池新町10番1号 TEL 099-286-2521	都道府県の区域内のみで主に活動していると思われる事業者

記載方法等、不明な点がありましたら、上記提出先又は下記相談室へお問い合わせください。

・(財)日本産業協会相談室 TEL 03-3256-3344

消費生活の安定と向上をめざして

～「鹿児島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」～

県では、県民の消費生活における利益の擁護及び増進に関し、県、市町村、事業者の果たすべき責務と消費者の果たすべき役割を明らかにし、また、県の実施する施策について必要な事項を定めることにより、県民の消費生活の安定と向上を図ることを目的に「鹿児島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」を制定しています。

条例の概要について、以下のとおり紹介します。

目的

第1条

消費者の権利の尊重、自立の支援、その他の基本理念を定め、県・市町村や事業者の責務等を明らかにし、県の実施する施策について必要な事項を定めることにより、県民の消費生活の安定と向上を図ることを目的としています。

基本理念

第2条

県・市町村、事業者、消費者等の相互理解と協力のもとに、次に掲げる消費者の権利の尊重と自立の支援を基本理念としています。

- (1) 消費者の安全が確保されること
- (2) 商品等について消費者の自主的・合理的な選択の機会が確保されること
- (3) 消費者に必要な情報、教育の機会が提供されること
- (4) 消費者の意見が消費者施策に反映されること
- (5) 消費者に被害が生じた場合、適切かつ迅速に救済されること

県・市町村・事業者の責務と消費者の自主性等

第3条～第6条

県・市町村、事業者、消費者等の責務や役割を規定しています。

- 県**……基本理念にのっとり消費者施策を講じ、推進すること
- 市町村**……基本理念や各地域の実情に即した消費者施策を講じ、推進するよう努めること
- 事業者**……①消費者の安全・消費者との取引における公正の確保、②消費者に必要な情報の明確、平易な提供、③取引に際して、消費者の知識、経験、財産の状況等に配慮すること、④消費者苦情の適切な処理、⑤県・市町村の消費者施策への協力
- 消費者**……消費生活に関して、自主的・合理的に行動すること

知事への申出

第6条の3

条例の定めに違反する事業者の事業活動により、消費者の権利が不当に侵害されていると認めるときは、知事にその旨を申し出て、必要な措置をとるよう求めることができます。

消費者基本計画の策定

第6条の4

県は消費者施策の計画的な推進を図るため、消費者基本計画を策定します。

消費生活の安心・安全に向けて

第7～9条, 第14～14条の3, 第32～33条

- 事業者は、消費者の安全を害するおそれのある商品等を供給してはいけません。
- 事業者は、次のような「不当な取引行為」をしてはいけません。
 - ・販売意図を隠して近づく、商品等の重要な情報を故意に提供しない、誤認を招く情報を提供する、威迫や心理的不安に陥れる等の方法で契約締結を勧誘する行為など
 - ・消費者に著しい不利益をもたらす内容の契約を締結させる行為
 - ・消費者を欺いたり、威迫するなどして契約債務の履行を迫ったり、契約に基づく債務の履行を不当に拒否・遅延させる行為
 - ・消費者のクーリング・オフや契約解除等の申出を妨げて契約の成立や存続を強要したり、クーリング・オフや契約解除等による返金を不当に拒否・遅延させる行為

※「鹿児島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例施行規則」では、具体的に「不当な取引行為」として34の行為を禁止しています。

<事業者への勧告・公表>

知事は、商品等が消費者の安全を害するおそれがあるときや事業者が不当な取引行為を行っている疑いのあるときには、調査を行います。その結果、必要に応じて事業者に当該商品等の供給中止や不当な取引行為の是正について勧告し、その情報を消費者へ周知します。

なお、事業者が知事の勧告に従わない場合には、事業者名を公表することができます。

生活関連商品に関する施策

第17条～第22条

- 知事は、県民の消費生活と関連性が高い商品（以下「生活関連商品」といいます。）の需要の状況や価格の動向に関する情報を収集し、必要な情報を県民へ提供します。
- 知事は、需要の状況や価格の動向が消費生活に著しい影響を及ぼす場合、当該生活関連商品を緊急措置を要する商品として指定し、事業者の買い占めや売り惜しみ、不当な価格での販売に対して、当該指定商品の売り渡しや価格の引き下げについて勧告することができます。

消費者被害の救済等

第24～26条

- 市町村は、事業者と消費者との取引で生じた消費者の苦情（以下「消費者苦情」といいます。）について、適切かつ迅速に処理するよう、そのあっせん等に努めます。
- 知事は、高度の専門性や広域的な見地への配慮を必要とする消費者苦情のあっせん等を行います。
- 知事は、上記あっせん等で解決できなかった消費者苦情を鹿児島県生活安定審議会での調停に付することができます。
- 知事は、商品等によって被害を受けた消費者が訴訟を提起しようとする場合、訴訟に要する資金の貸し付けや訴訟活動に必要な援助を行うことができます。

鹿児島県生活安定審議会

第30条

幅広く公正な意見を聴くために、消費者代表、事業者代表、学識経験者、関係行政機関職員のうち、知事が委嘱する委員で構成される鹿児島県生活安定審議会を設置しています。

- 生活安定審議会の役割
 - ・消費生活に関する重要事項の調査審議
 - ・消費者苦情の調停
 - ・消費者が事業者を相手に提起する訴訟の援助に関する事項の調査審議

条例に基づく知事への申出方法について

鹿児島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例第6条の3の規定に基づく知事への申出方法は次のとおりです。

<申出方法>

「申出書」を鹿児島県民生活局生活・文化課消費者行政推進室へ提出してください。

※申出書（様式）は、県ホームページからダウンロードできます。

<申出の処理>

申出書受理後、県は、申出内容の事実の有無を調査し、必要に応じて条例に基づく措置その他適切な措置をとります。



問い合わせ先

〒890-8577 鹿児島市鴨池新町10-1

鹿児島県 県民生活局 生活・文化課 消費者行政推進室

TEL: 099-286-2521 FAX: 099-286-5537

消費生活に関することで困ったときは

お近くの相談窓口へ まず電話!

消費生活に関するトラブルを
あなたと一緒に考え、解決のお手伝いをします。



消費者ホットライン 0570-064-370

(ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを)

「消費者ホットライン」って？

- 消費者庁が設置した消費生活相談の全国共通ダイヤルです。
- 消費生活における各種トラブルに直面した際に、お近くの相談窓口の連絡先がわからない場合でも、消費者ホットラインに電話をかけると、その解決のための助言やあっせんを行う相談窓口に、年末年始を除いて毎日つながります。
- 消費者ホットラインに電話をかけると、お住まいの市町村を判断するために、はじめに郵便番号を問い合わせるガイダンスが流れますので、指示に従って操作を行ってください。

◇どんな相談でも受けてもらえるの？

悪質商法による被害、商品やサービスの購入に関する事業者とのトラブルなど個人の「消費」に関する相談を受けています。

<受け付けられない相談の例>

- 行政に対する不満や要望
- 職場での不当な解雇
- 工場の汚水排出による環境事故
- 公害や犯罪 など

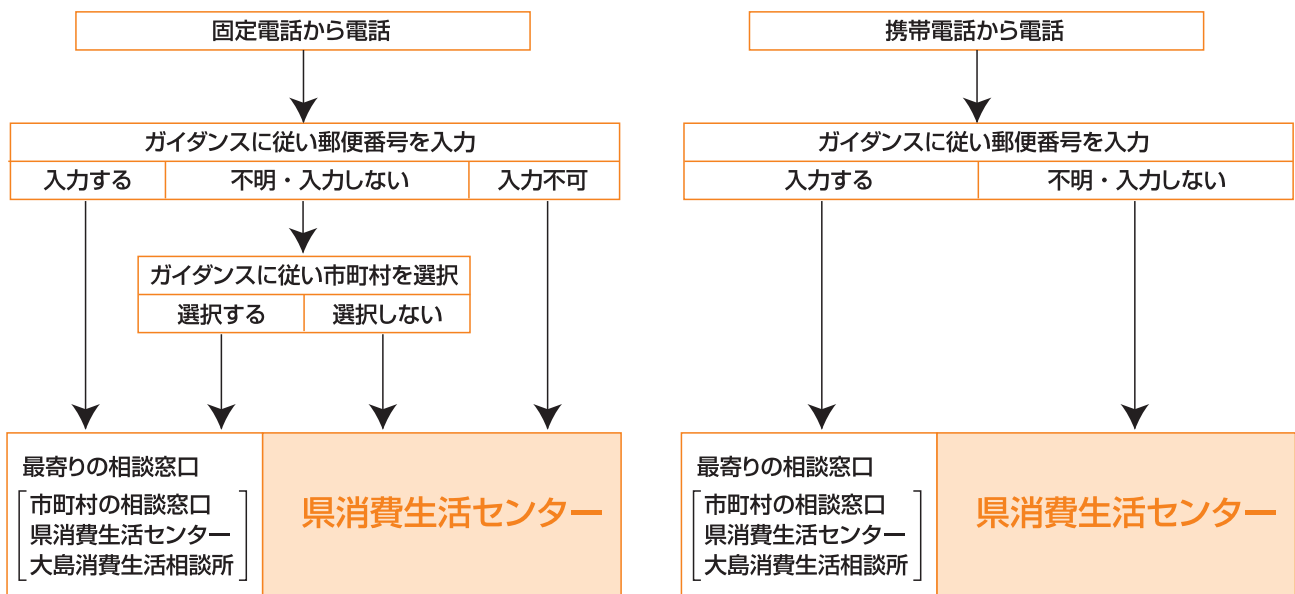
◇この番号にかけないと相談できないの？

県や市町村の相談窓口にはそれぞれ既存の電話があり、直接相談を受け付けています。

電話番号は各自治体のホームページ等でご確認ください。

◇身近な相談窓口って、どこのこと？

お住まいの市町村によって、市町村の消費生活相談窓口若しくは県消費生活センター等につながります。
なお、土・日・祝日は、現在のところ、(独)国民生活センターにつながりますが、平成22年4月からは県消費生活センターが土曜日開庁されることから、土曜日は県消費生活センターにつながる予定です。



注1 ガイダンスが流れている間は通話料金はかからず、相談窓口へつながった時点から通話料金をご負担いただきます。

注2 PHS、IP電話、プリペイド式携帯電話はご利用できません。

なお、表の中で「入力不可」とは、プッシュ信号を発信できない電話機(例:黒電話)の場合です。

一人で悩まずに御利用ください。