

北海道消費者被害防止 ネットワークニュース No.34

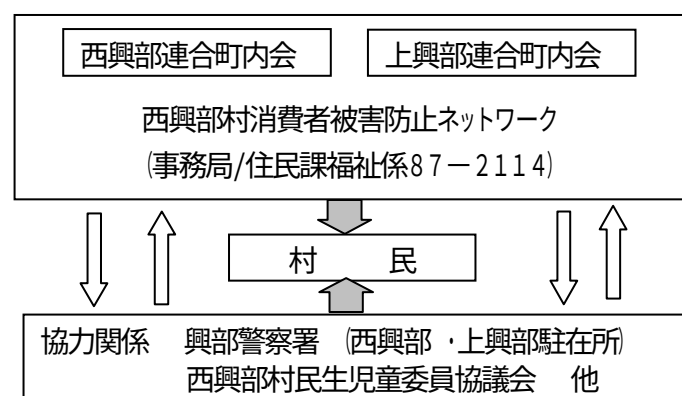
【事務局】北海道立消費生活センター <http://www.do-syouhi-c.jp> (指定管理者(社)北海道消費者協会)
〒060-0003 札幌市中央区北3条西7丁目 北海道庁別館西棟2階 TEL 011-221-0110 FAX 011-221-4210

西興部村にネットワークが発足!!

10月1日付けで西興部村に連合町内会と行政が連携した西興部村消費者被害防止ネットワークが発足しました。

西興部村は全国でも数少ない、全戸と役場が光ファイバーで繋がったマチです。被害があった場合はそのCATVのチャンネルを利用したNCN放送(西興部村コミュニティーネットワーク)で緊急情報を全戸に放送する他、定期的に悪質商法の情報提供を行うなど、今後活発に消費者被害の未然防止に力を入れ活動を進めていきます。

《西興部村消費者被害防止ネットワークの組織》



よくある質問をまとめ
てみました!

消費者庁ってどんなところ!?

9月1日、消費者の長年の悲願「消費者庁」が無事発足しました。発足当初、消費者庁には電話で200件以上の意見や苦情などの情報が集まり、多くの消費者が注目と期待をしています。

消費者庁ができたことにより、北海道立消費生活センターにおいても、問い合わせが数多く寄せられています。そこで、当センターの広報誌「きらめく」に掲載した消費者庁の概要を本誌でも、ご紹介いたします。

Q1.

道立消費生活センターは消費者庁の傘下となり、国の組織になるのですか? 消費者庁との関係を教えてください。

A1.

道立センターはこれまで同様、(社)北海道消費者協会が道の指定管理者としてセンター業務を運営していきます。重大な消費者事故などが発生した場合は、道を通じて直ちに消費者庁へ連絡するなど、連携を密に取っていきます。

なお、都道府県が設置するセンターは、市町村間の連絡調整や、消費者からの苦情や相談のうち、広域的な問題に対処していく役割も兼ねています。

Q2.

消費生活相談の体制が変わるのですか?

A2.

自治体が受けますが、消費者の利便性を考慮し、全国共通番号の「消費ホットライン」(0570・064・370)を開設しました(道内実施は未定)。土日の相談は、国民生活センターが対応します。

Q3.

事故情報などは、直接消費者庁へ連絡できますか？

A3.

消費者庁は消費者からの情報提供を受ける「消費者情報ダイヤル」（０３・３５０７・９９９９）を設けています。また、企業の従業員、事業者、行政機関職員からの公益通報者保護法や各種ガイドラインの相談（０３・３５０７・９２６２）も受け付けています。

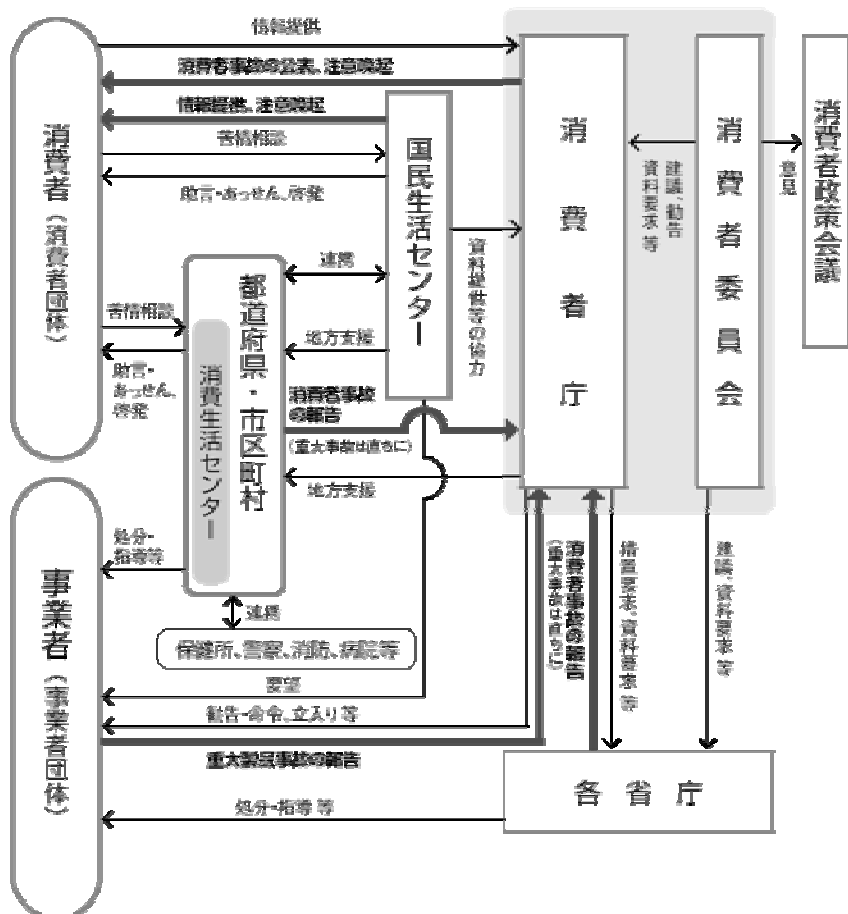
期待ふくらむ消費者庁

消費者庁は内閣府の外局に設置されました。経産省や農水省などの９省庁と公正取引委員会から集められた約２００人の陣容でスタート。これまで各省庁が関連する法律を所管していましたが、生活に身近な特定商取引法や景品表示法、食品衛生法など２９の法律を消費者庁が所管し（一部共管も含む）、消費者行政の「司令塔」としての役割を担います。具体的には、各省庁や地方の相談窓口、市民らから悪質業者や消費者事故の情報を集約し（「事故情報データベース」を創設予定）、

調査・分析して各省庁へ問題のある業者への指導・処分の要求・勧告を行います。悪質な事業者へは直接勧告や立入調査をする権限も有ります

また、消費者への啓発活動や地域消費生活センターへの支援（相談員の養成など）も行います（イメージ図参照）。相談体制も充実消費者からの相談や苦情を受け付ける全国共通の電話番号も設けました（消費者ホットライン_0570・064・370）。案内に従って操作すると最寄りの消費生活相談窓口へつながります。しかし、整備は一部の県を除いて遅れており、北海道からつながるのは、１１月以降になる見通しです。

〈消費者行政の仕組み〉



監視も万全に！

消費者行政を監視する、有識者からなる独立した組織「消費者委員会」も同時に発足しました。省庁と関係する業界との癒着を問題視する声に応えたもので、民間委員９人からなります。首相を通じて各省庁に勧告する権限も与えられ、消費者庁が機能を十分に発揮するための「カギ」になります。まだ具体的な監視の方法は決まっていますが、各委員が地方の消費生活センターを回り、相談員らと話し合える機会を設けることも検討されており、消費者とのパイプ役も担っていくとしています。

道庁くらし安全課では、消費者被害の未然防止を図るため、悪質な事業者に対して厳正に対処しています。

道庁くらし安全課では、特定商取引法や北海道消費生活条例に違反する行為を行う事業者に対し、業務停止命令、勧告、指導、公表、事業者名等の情報提供などを積極的に行い、消費者取引の適正化と消費者被害の未然防止を図っています。

●行政指導

疑義事業者を招致して、事情聴取の上、法違反行為を行わないよう行政指導を行っています。

（最近の行政指導の事例）

- ・ 不動産管理業者に対して「家賃を滞納した場合に物件を封鎖する」との契約条項を削除すること等を指導。
- ・ 路上でアンケートを行い店舗に誘引するエステ業者に対して勧誘目的を消費者との最初の接触時に告げること等を指導。

●行政処分・勧告・公表・事業者特定情報の提供

行政調査（消費者事情聴取、報告要求、立入調査、事業者事情聴取）を行い、事実を認定して処分等を行っています。

（最近の処分等の事例）

- ・ 補整下着販売業者に対して目的隠匿、不実告知、迷惑勧誘、過量販売等を認定し、業務停止命令及び勧告を実施。
- ・ 浄水器販売及び住宅リフォームを行う事業者に報告要求を行い、これに応じなかった当該事業者の名称等を公表。

● 特定商取引法及び北海道消費生活条例に基づく行政措置件数の実績

（単位：件）

行政措置	年度	13	14	15	16	17	18	19	20	21
特定商取引法に基づく行政処分				1	1		6	10	9	1
消費生活条例に基づく勧告				3	1		1		7	1
消費生活条例に基づく事業者特定情報の提供				3	1				8	2
消費生活条例に基づく公表							2		3	3
行政指導		3	2	17	10	8	11	12	32	26

※平成 21 年度の件数は 10 月 30 日現在の実績。

■ 道庁くらし安全課からのお願い ■

●道庁くらし安全課に対して情報提供をお願いします。

- ・ 「執ようで迷惑」「虚偽のことを言って契約させる」「帰らずに居座る」「目的を偽り会場に人を集めて宣伝販売している」「判断力不足の方に契約させている」・・・みなさまの周囲に、このようなことをしている事業者はいませんか。
- ・ このような情報をネットワーク内で共有することはもちろんですが、道庁くらし安全課にも情報提供をお願いします。
- ・ くらし安全課では、それらの情報をもとに、必要に応じて業者に対して行政指導や行政処分に向けた調査を行います。
- ・ 情報提供をする場合には、「いつ」「どこで」「何という事業者が」「誰に対して」「どのようなことをしていたか」に関する正確な情報をいただけると助かります。契約書面やチラシなどの関連資料があれば写しをいただけると助かります。

●各地域ネットワークにおいても可能な範囲での対応をお願いします。

- ・ 道庁くらし安全課では、情報提供後、できるだけ早期に対応したいと考えております。
また、各地域ネットワークを構成する皆さまにおかれましても、相互に連携して悪質業者を監視し、適切な対応をすることにより、その地域での事業者の今後の不当な行為を抑止することができます。

【例えば、催眠商法などに対してどのように対応するか】

- ・ 目的を隠して空き店舗などに誘引すること自体が犯罪なので、違法だからやめるよう指摘する。最終的に販売したい商品を確認する。（違法行為を指摘することは営業妨害でも何でもありません。法律の権限がなくとも指摘自体はできます。）
- ・ 公民館等の使用申請がされている場合には、何を行うのか詳しく事情を聴き、条例や規則上、その事業者の使用させることが適切かどうかを慎重に判断する。
- ・ チラシなどを配っているなら入手する（本命商品が書いてあってもわかりにくければ条例違反の可能性が高い）。会場に誘引された消費者の方から「最初に業者は何と言っていたか」「どうして会場に行くことになったか」を詳しく聴き取る。
- ・ 市町村の方は、防災無線等で一般的なことを注意喚起。「消費者行政メーリング・リスト」と道庁にすぐに情報提供。
- ・ 会場の様子を監視する。業者に監視していることを意識させると効果的。役場職員や警察官が同行するとより効果的。
- ・ 終了後、契約者がいるかどうかを確認。契約した方に対して必要に応じてクーリング・オフ手続きのお手伝いをする。
- ・ 地域の住民のみなさまの大切な財産を守るために、地域のみなさんと協力して悪質業者に対抗しましょう。
- ・ 悪質業者に対してどのように対応したらよいか分からない場合、特定商取引法や北海道消費生活条例の内容でご不明な点がある場合には、お気軽に道庁くらし安全課までお問い合わせください。

■ どうぞよろしくお願いいたします ■

特商法・割販法の改正により

12月より悪質商法のトラブルが解決しやすくなります！



STOP!! その勧誘は禁止です!!

訪問販売業者は、一度その商品の購入を拒否された場合は、同じ商品を再び勧誘することはできません！



STOP!! その商品はクーリング・オフ対象外ではありません！！



契約書を受け取った日から8日以内であれば、訪問販売などで購入した商品は、一部の商品を除いて、原則すべての商品と役務がクーリング・オフの対象となります。



STOP!! クレジット契約でも、お金は戻ってきます！

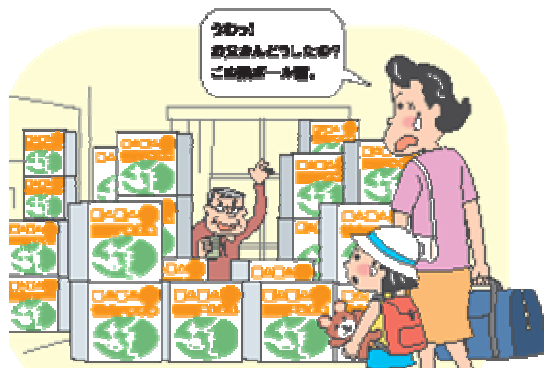


数ヵ月後

数ヶ月後に勧誘時の商品等の説明にうそや過量販売が判明した場合、その支払いのために結んだクレジット契約を取り消すと既に支払った金額も返還の請求ができるようになります。



STOP!! その過量販売・次々販売は取り消しできます！



訪問販売で日常生活に通常必要とされる量を大幅に超えて商品を購入した場合、契約後1年間は契約を解除できます。

※ イラスト「消費生活安心ガイド」HP、パンフレット「解決できます悪質商法のこんなトラブル」より
※ 詳細についてはお近くの消費生活センターへ