



●トピック(1) ●トラブル事例、ミニ情報 (2～3) ●お知らせ(4)

ぼくは「sapo之助」、消費者をサポートする(助ける)長崎県消費生活センターのマスコットでござる。



知ってる? 消費者の権利と責任って!

私たち消費者には、事業者より弱い立場にあることから「権利」がある一方で「責任」もあります。

消費者の権利って?

①生活のニーズが保障される権利



衣食住や必要サービス

②安全を求める権利



危険な製品やサービスNG

③知らされる権利



正しい表示や適切な情報

④選ぶ権利



良質で適正価格の商品等

⑤意見が反映される権利



行政施策や商品開発

⑥救済を受ける権利



被害の苦情相談と対応

⑦消費者教育を受ける権利



学校教育、講座、広報

⑧健全な環境で暮らす権利



良い環境で働き生活

(国際消費者機構の提唱による)

消費者の責任って?

①批判的意識



商品への疑問や関心

②主張と行動



業者等への苦情

③社会的関心



他者や社会への影響

④環境への配慮



原料や廃棄方法

⑤連帯



消費者が団結し行動

イラストは、消費者庁イラスト集・政府広報オンラインなどより

消費者が、権利を実現し、責任を果たすと...



インターネット、光回線等のトラブルにご注意!

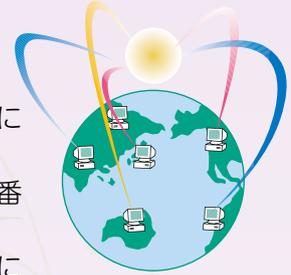
「インターネット接続回線」などに関する苦情相談が、年々増加しています。

相談事例

大手電話会社を名乗る事業者から「料金が安くなり、インターネットが高速になる」と電話があり、契約中の会社のプラン変更と思って手続きをした。

指示されるまま大手電話会社から何かの番号を電話で聞き、事業者にその番号を伝えた。

後日、知らない会社から書類が届き、別会社と光回線を契約していることになっていた。



アドバイス

光回線サービスは、電話で「転用承諾番号」を伝えるだけで、新たな回線業者との契約に変わります。電話を受けてその場で契約せず、じっくり検討し、必要がなければ、きっぱり断りましょう。契約する場合は、契約する事業者名や連絡先、サービス名を確認しましょう。



電気通信事業法の改正 ~電気通信事業分野における消費者保護~

光回線やプロバイダー、携帯電話、スマートフォンなどの電気通信サービスは特定商取引法の適用除外のため、訪問販売や電話勧誘販売であっても、同法に基づくクーリング・オフはできませんでした。しかし、上記のような苦情が多かったため、電気通信事業法の改正が行われ、「初期契約解除制度」などの消費者保護ルールが導入されました。(平成28年5月21日施行)



ポイント

◎ 契約から一定期間内に利用できる契約解除制度

(1) 初期契約解除制度

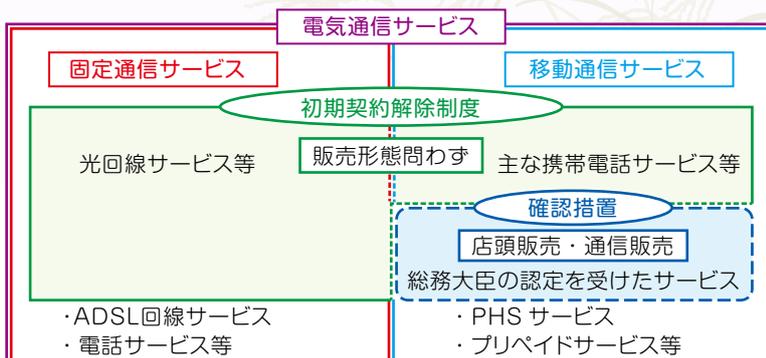
契約書面を受け取った日から8日間は、消費者の都合により契約解除ができる制度。

- ・クーリング・オフと違い、店舗販売や通信販売を含め全ての販売形態に適用される。
- ・一緒に購入した端末等の契約は対象外(販売形態によっては特定商取引法の対象)。
- ・事業者は契約解除までの期間のサービス利用料や工事費・事務手数料(上限額あり)を消費者に請求できる。

(2) 確認措置(初期契約解除制度に代えて適用される)

サービス開始日から8日以上で事業者が定めた期間は、消費者の申し出により契約解除できる。

- ・店舗や通信販売で総務大臣の認定を受けた移動通信サービス(携帯電話など)が対象。
- ・電波のつながり具合が不十分だったり、事業者の説明等に問題があった場合に限る。
- ・一緒に購入した端末も含めて契約解除ができる。
- ・事業者は契約解除までの期間のサービス利用料を消費者に請求できる。



このほか、消費者保護のために、

- ① 契約後の書面の交付義務
- ② 不実告知等の禁止
- ③ 勧誘継続行為の禁止
- ④ 代理店に対する指導等の措置義務

が、新たに導入された。



大人気!? 「電位治療器」無料体験って大丈夫?

仮店舗や特設会場などで一定期間のみの無料体験! 購入者や体験者から相談が寄せられています。

相談事例

80代の高齢な母が無料体験に通い、腰痛や肩こりなど病院で治らない痛みが効くと勧められて、約100万円もする高額な電位治療器の契約をしていた。母に尋ねても、子供たちには迷惑をかけないと言って話をしてくれない。病院で治らない痛みが治るとは信じられないので、解約させたい。



アドバイス

会場で聞く体験談は、個人的な感想です。皆さんに同じ効果を期待することはできません。

厚生労働省が認めた家庭用電位治療器の効果は、『頭痛・肩こり・不眠症・慢性便秘の緩解』のみです。それ以外の効能効果の説明は禁じられています。

したがって、病気を治すことを期待する商品ではありません。また、心臓疾患等の場合は、使用ができない方もいますので注意が必要です。治療効果を期待したい場合は病院で診察を受けましょう。

契約する前に、期待する効果が機器の代金に見合っているか、慎重に検討しましょう。

相談事例では、センターから相談者へ以上の説明をしたところ、家族でよく話し合われて母親が解約を希望されたため、クーリング・オフの手続きをしました。

こんな相談が寄せられました

平成27年度長崎県消費生活センター 苦情・相談の概要

相談件数は3,053件 60歳以上が全体の45%

県センターへの相談は3,053件(苦情相談2,919件、問合せ134件)で、前年度に比べて237件(7.2%)減少しました。

年代が高くなるほど多くなり、「70歳以上」が最多(約24%)で、60歳代を含めると約45%を占めています。

70歳以上は本人以外からの相談が30%

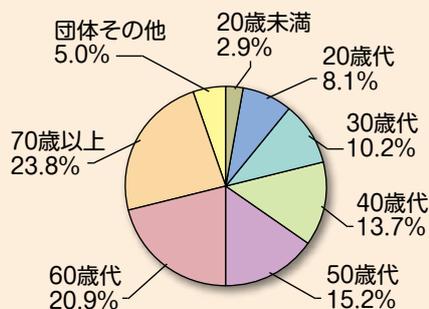
「70歳以上」では、家族や知人など「本人以外からの相談」が30%で、「60歳代」の12%や全体の20%と比べ高くなっており、見守りの必要性があります。

「デジタルコンテンツ」が最多 商品では「健康食品」

「デジタルコンテンツ」が20年度以降トップとなっています。2位「フリーローン・サラ金」の相談件数の減少が続く一方で、3位「インターネット接続回線」はここ数年増えています。

被害救済は574件 約2億円

クーリング・オフや特定商取引法、消費者契約法等を活用した「助言」や「あっ旋」(センターが相談者と業者の間に立って交渉し解決を図る)により、契約の解除や取り消しができて救済されたものは、574件 1億9,812万円でした。



契約当事者	本人からの相談		計	
	本人からの相談	本人以外からの相談		
60歳代	件数	540	71	611
	構成比	88	12	100
70歳以上	件数	487	208	695
	構成比	70	30	100
全体	件数	2,330	589	2,919
	構成比	80	20	100

種類別上位	27年度	(26年度)
① デジタルコンテンツ	596	(① 625)
② フリーローン・サラ金	166	(② 216)
③ インターネット接続回線	146	(④ 134)
④ 不動産貸借	116	(③ 135)
⑤ 健康食品	101	(⑤ 79)
苦情相談 合計(件)	2,919	(3,162)

平成28年12月から

衣類の洗濯表示が変わります!

平成27年3月31日に繊維製品品質表示規程が改正され、本年12月から、新たな洗濯表示が使用されます。

これまでは日本独自の表示でしたが、国内外で表示が統一され、見た目も考え方も大きく変わります。

新しい記号の意味を理解し、衣類を適切に取り扱しましょう。



どう変わるの?

記号が22種類から41種類に増え、きめ細かい情報が提供されます。

5つの「基本記号」と「付加記号(「-」や「・」など)や「数字」の組み合わせで構成されます。

基本記号	洗濯	漂白	乾燥	アイロン仕上げ	塩素系クリーニング	付加記号	処理の弱さ	処理温度	処理・操作の禁止
	弱い	非常に弱い	低	高					

新しい表示(例)		今までの表示(例)	
	液温は40℃を限度とし、洗濯機で弱い洗濯ができる		酸素系漂白剤は使用できるが、塩素系漂白剤は使用できない
	タンブル乾燥は、できない (新規追加)		日陰の平干し乾燥がよい
	底面温度150℃を限度としてアイロン仕上げができる		石油系溶剤での弱いドライクリーニングができる

28年12月~

「酸素系漂白剤」や「タンブル乾燥(熱とともに回転させながらの乾燥)」などの表示が追加され、「絞り方」の記号はなくなります。

詳しい情報は、消費者庁ホームページ「新しい洗濯表示」を参考にしてください。

http://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/household_goods/laundry_symbols.html

「sapo之助」と仲間たち



この情報は、県消費生活センターのホームページでもご覧いただけます。

<http://www.nagasaki-shouhi.jp/>

ながさき消費生活館 検索

計量器に関するお問い合わせは

長崎県計量検定所

〒850-0047 長崎市銭座町3-3
TEL.095-844-9892 FAX.095-844-8844

編集/発行

長崎県消費生活センター

(長崎県 県民生活部 食品安全・消費生活課)

〒850-0057 長崎市大黒町3-1 交通産業ビル4階
TEL.095-824-0999 FAX.095-828-1014

消費生活の相談は



消費者ホットライン

局番なし ☎188

最寄りの相談窓口につながります