



トピックス

「富山県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」が変わりました!! P2~3

発行/富山県生活環境文化部県民生活課・富山県消費生活センター http://www.pref.toyama.jp/cms_sec/1711/index.html

くらしの 相談窓口から

街で声をかけられて…

～キャッチセールス～



相談

繁华街を歩いていたら「無料エステを体験し、アンケートに答えて欲しい」と感じのいい男性に呼び止められ、いっしょに近くの営業所に行ってエステを体験した。その後、「このままだと肌がボロボロになる。体質改善が必要だ。」と高額な健康食品を勧められた。何人もの販売員に囲まれ、4時間も説得された。契約しないと帰してもらえないと思い、結局クレジットで契約をした。よく考えると不要なので解約したい。(20代 女性)

回答

この販売方法は、「キャッチセールス」と呼ばれ、路上などで呼び止め、販売目的を隠して営業所や喫茶店に連れて行き、巧みなセールストークで消費者をその気にさせたり、契約に応じないと帰れない雰囲気にして、商品やサービスの契約をさせる商法です。このような勧誘・販売方法は法律で禁止されています。契約をしてしまった場合は、クーリング・オフ(契約書面の交付の日から一定の期間内(この場合は8日間)であれば無条件で解約できる制度)が適用されます。

今回の相談は契約の5日後であり、クーリング・オフすることができるので、配達記録郵便で解約通知を発信するよう助言しました。また、クーリング・

オフ期間が過ぎていても、重要な事実を言わなかったり嘘を言って消費者が誤解して契約した場合や、脅されたり困惑させられて契約をしてしまった場合など、勧誘方法等に問題点があれば解約交渉は可能なので、あきらめずに相談機関にご相談ください。

このようなトラブルに巻き込まれないためには、見知らぬ人からの路上での呼び止めや電話には、「関心ありません」「忙しいので失礼します」などと、はっきり断ることが大切です。また悪質な事業者は、消費者に考える時間を与えないように強引に契約を迫ることが多いので、セールストークにだまされないよう、不要な契約ははっきり断りましょう。

注意喚起! ガス瞬間湯沸器の作動確認と悪質訪問販売にご注意を!

パロマ工業(株)の瞬間湯沸器による一酸化炭素中毒事故が発生していたことから、7機種(PH-81F、PH-82F、PH-101F、PH-102F、PH-131F、PH-132F及びPH-161F)の点検と改修が行なわれます。これらの機種をご使用の方は直ちに使用を中止し、至急パロマに連絡して点検を受けて下さい。(パロマ相談窓口 ☎0120-314-552 24時間受付)

また、パロマ工業やガス事業者が点検等に伺う事になりますが、社員と偽って、瞬間湯沸器を有料で点検、交換すると言う悪質な事業者が現れる可能性があります(パロマ工業は無償で新製品と交換するとしている)。点検等の訪問には、社員証等を携帯することになっておりますので、必ず社員証等を確認して下さい。その他不審な点がありましたら、市町村窓口や消費生活センターにご相談下さい。

「富山県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」 が変わりました!! (平成18年10月1日施行)

I 総則的規定の整備

1 基本理念の見直し(第3条)

基本理念を「消費者の権利の尊重」及び「消費者の自立の支援」に改めました。

県民の消費生活の安定及び向上を図るために、消費者に必要とされる事項を下記2のとおり消費者の権利として定め、それを尊重するとともに、消費者の自立を支援していくことを消費者施策の基本理念としました。なお消費者の自立の支援は、事業者による適正な事業活動及び消費者の年齢等の特性に配慮することを前提とします。

2 消費者の権利の見直し(第3条)

以下のとおりに消費者の権利を定めました。

消費者の基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で

- 1 消費生活における安全が確保される権利
- 2 商品等について自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
- 3 商品等について公正な取引条件が確保される権利
- 4 消費生活に関し、必要な情報及び教育の機会が提供される権利
- 5 消費者の意見が消費者施策に反映される権利
- 6 消費生活において被害を受けた場合に適切かつ迅速に救済される権利



3 事業者団体・消費者団体の新たな位置付け(第5条の2)(第6条の2)

II 消費者の自立を支援するための規定の整備

1 基本理念における「消費者の自立の支援」の位置付け及び消費者の権利の見直し(上記Iの1及び2)

2 消費者に対する啓発活動及び教育の推進(第17条)

県は、消費生活に関する知識の普及及び情報の提供等啓発活動を推進するとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場所を通じて消費生活に関する教育を充実するものとなりました。

3 消費者に対する情報提供制度の充実(第8条の2)(第16条の2)

欠陥商品や悪質商法などによる消費者への重大な被害の発生又は拡大を防止するため緊急の必要があると認めるときは、県は県民に対し、直ちに、必要な情報を提供しなければならないものとなりました。

4 県民の申出制度の新設(第34条)

本条例の規定に違反する事業者の事業活動により、Iの2に掲げる消費者の権利が侵害され、又は侵害されるおそれがあると認めるときは、県に対し、その旨を申し出て、適切な措置を講ずべきことを求めることができる制度を新設しました。

●●● 条例改正の背景 ●●●

近年の規制緩和や高度情報化社会の進展等により、商品・サービス及びその取引方法は急速に多様化・複雑化しています。これに伴い消費者トラブルの内容も多様化・複雑化し、その被害も深刻化しています。富山県では、このような状況に対応するため、「富山県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」を改正しました。今後は、この条例に基づいて消費者施策を推進していきます。

Ⅲ 事業者による適正な事業活動を確保するための規定の整備

1 事業者の責務の見直し(第5条)

以下のとおりに事業者の責務を定めました。

- 1 消費生活における安全及び消費者との取引における公正を確保すること
- 2 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること
- 3 消費者との取引に際して、消費者の知識・経験及び財産の状況等に配慮すること
- 4 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること
- 5 県が実施する消費者施策に協力すること

2 不当な取引行為の禁止(第14条)

多様化・巧妙化する悪質商法などに対応するため、事業者による不当な取引行為を下記のとおり5つに類型化して禁止しました。

禁止する詳細な行為の類型は、本条例の規則で定めます。

● 契約締結の勧誘に関する不当な行為

消費者を欺くなど、不当な方法を用いて契約の締結を勧誘する行為等

● 契約の内容に関する不当な行為

不当に高額な違約金を定めるなど、消費者の利益を不当に害する内容の契約を締結させる行為等

● 債務の履行に関する不当な行為

強引に代金を取り立てるなど、不当な方法を用いて消費者に債務の履行を請求する行為等

● 契約の解除等に関する不当な行為

有効なクーリング・オフの申出に応じないなど、消費者の正当な根拠に基づく契約の解除を不当に妨げる行為等

● 与信契約に関する不当な行為

販売店が不正な取引行為を行っていることを知りながらクレジット契約を結ぶなど、消費者の利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず事業者（クレジット会社等）が信用の供与をする契約を締結させる行為等



3 不当な取引行為に関する調査規定の新設(第15条)(第32条)

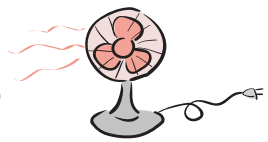
複雑化・巧妙化する悪質商法等に対応するため、不当な取引行為を行っている疑いがある事業者に関して、立入調査を含む必要な調査を行うものとなりました。

*** このページについてのお問合せ ***

富山県生活環境文化部県民生活課 〒930-8501 富山市新総曲輪1番7号

電話 076-444-3129 ファックス 076-444-3477 メールアドレス shouhi@pref.toyama.lg.jp

夏の省エネ ～生活を見直してみましよう!～



暑い夏は消費電力の増える季節です。でも、一人ひとりのちょっとした工夫や心がけにより、消費電力を減らし、地球温暖化を防ぐことができます。

家庭やオフィスにおいても、室温28℃を目安とした温度調整、冷蔵庫などの効率的な使用、エコドライブの実践など、身近にできることから省エネルギーをはじめませんか。

- ① 冷房は室温28℃を目安に温度調節をしましょう。
- ⑤ 省エネタイプ家電製品を選びましょう。
- ② 冷房は必要とときだけつけましょう。
- ⑥ 電気製品を使わないときにはプラグを抜きましょう。
- ③ 冷蔵庫は壁から適切な間隔をあけて設置しましょう。
- ⑦ テレビを見ないときは消しましょう。
- ④ 冷蔵庫内の詰め込みすぎに注意しましょう。
- ⑧ シャワーは流しっぱなしにしないようにしましょう。

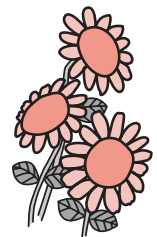
一日消費者スクール ～くらしの経済～

社会の急激な変化に伴い、消費者トラブルも多様化しています。

このような社会で、消費者被害に遭わないために、富山県消費生活センターでは、3市1町と共催で講演会を開きます。是非、ご参加下さい。

- ◆ 演 題 身近な消費者トラブルから債務整理まで
- ◆ 講 師 弁護士 橋爪健一郎

開催地	開催日時	会場
砺波市	9月16日(土)13:30～15:40	砺波市文化会館 多目的ホール
上市町	10月14日(土)13:30～15:40	カミールホール
氷見市	11月18日(土)13:30～15:40	氷見市いきいき元気館ホール(予定)



- ◆ 参加料 無料(事前の申込みは不要)
- ◆ 問合せ先 開催市町窓口
富山県消費生活センター TEL 076-432-2949

消費生活に関する相談は、市町村窓口、県消費生活センターへ

富山県消費生活センター ☎076-443-2047
(富山県新桜町7番38号富山県役所本庁舎内)

総合行政センター

- 大沢野 ☎076-467-5810 婦 中 ☎076-465-2115
- 大山 ☎076-483-1212 山 田 ☎076-457-2113
- 八尾 ☎076-454-3114 細 入 ☎076-485-9001
- 魚津市 ☎0765-23-1003
- 滑川市 ☎076-475-2111(内323)
- 黒部市 ☎0765-54-2111
- 舟橋村 ☎076-464-1121(内29)
- 上市町 ☎076-472-1111(内141)
- 立山町 ☎076-463-1121(内156)
- 入善町 ☎0765-72-1100(内135)
- 朝日町 ☎0765-83-1100(内142)
- 砺波市 ☎0763-33-1111(内143)
- 庄川支所 ☎0763-82-1902

◆富山県消費生活センター

富山県湊入船町6番7号(富山県民共生センター内)
消費生活相談 ☎(076)432-9233
消費者金融相談 ☎(076)433-3252
URL <http://www.pref.toyama.jp/branches/1731/1731.htm>
【開所時間】午前8時30分～午後5時
(土・日曜、祝日、年末年始を除く)

高岡市市民協働課……………☎0766-20-1522
(高岡市広小路7番50号)

福岡総合行政センター ……☎0766-64-5333

- 氷見市……………☎0766-74-8010
- 小矢部市……………☎0766-67-1760(内424)
- 南砺市……………☎0763-23-2008
- 行政センター
- 福野 ☎0763-22-1101 平 ☎0763-66-2132
- 井波 ☎0763-82-1181 上平 ☎0763-67-3212
- 城端 ☎0763-62-1213 利賀 ☎0763-68-2112
- 福光 ☎0763-52-1571 井口 ☎0763-64-2212
- 射水市(大島庁舎)……………☎0766-52-7966
- 地区行政センター
- 新湊 ☎0766-82-1964 大門 ☎0766-52-7397
- 小杉 ☎0766-57-1636 下 ☎0766-59-8095

◆富山県消費生活センター高岡支所

高岡市本丸町7番1号(本丸会館内)
消費生活相談、消費者金融相談
☎(0766)25-2777

◆富山県消費者協会(富山県消費生活センター内)

※土曜日・日曜日に消費生活に関する相談を受けています。
☎(076)432-5690 午前9時～午後4時