

暮らしの ニュース

No.221

発行/鎌倉市共生共創部地域共生課
電話 0467-23-3000 内線 2359

鎌倉市消費生活センター
電話 0467-24-0077(直通)

2023.3発行

消費生活広報紙「暮らしのニュース」 を振り返る

鎌倉市消費生活センター
統括消費生活相談員

尾嶋 由紀子



1 はじめに

『暮らしのニュース』の創刊号は、1975年8月15日に発行され、本号で第221号を迎えます。48年間、消費生活に関するタイムリーな話題を市民の皆様にお届けしてきましたが、今後は、さらにきめ細かい啓発を行っていくために、本紙は本号で終了します。

48年前の『暮らしのニュース』創刊号には、正木千冬鎌倉市長の発刊の挨拶として「5月に消費者対策を進める消費経済課を新設し、6月には、すべての市民の、消費者としての立場を守るため、『市民の暮らしをまもる条例』を制定しました。」と



あります。1975年といえば、第一次オイルショックでトイレットペーパー騒動が起こった頃です。地方自治体では、消費者保護条例が制定され始めました。日本で最初に制定されたのは神戸市の「神戸市民のくらしをまもる条例」（1974年5月）で、その1年後に鎌倉市は、神奈川県内では横浜市、川崎市に続き、『市民のくらしをまもる条例』を制定しました。鎌倉市の消費者行政は、全国的に見ても先進的であったことがわかります。本号では、これまで発行された『暮らしのニュース』を振り返ってみたいと思います。

2 消費生活条例等の改正

鎌倉市は、1975年6月に『市民のくらしをまもる条例』を制定した後、これまで3回の大きな改正を行いました。

【2005年の改正】

2000年に「消費者契約法」が制定されたことや、2004年「消費者保護基本法」が「消費者基本法」に改正されたことなどから、2005年7月4日、消費者被害の防止・救済の規定の充実を図るため大幅な改正を行い、名称も「鎌倉市消費生活条例」に変更しました。また、消費生活委員会に紛争調停小委員会を設置しました。

【2012年の改正】

2009年に消費者庁が創設され、「消費者安全法」が施行されたこと、訪問販売、電話勧誘販売を中心に消費者被害が発生していることから、2012年3月29日に「消費者の望まない勧誘を禁止」、「消費者被害の防止、被害回復の支援の充実」、「鎌倉市消費生活紛争調停委員会の新設」を主なポイントに、条例を改正しました。『暮らしのニュース』第195号では、「悪質事業者から市民を守る！」と題し、改正の内容を掲載しています。



【2020年の改正】

「くらし見守りネットワーク」と「消費者安全確保地域協議会」を設置し、名称も「鎌倉市市民のくらしをまもる条例」に変更しました。高齢化が進むにつれて、高齢者の消費者被害は深刻化している状況にあり、行政機関や福祉団体、民間事業者などが連携協力して、高齢者等の被害の早期発見、被害防止を目指す体制をつくりました。



3 相談コーナーからみる消費者問題の変遷

『暮らしのニュース』に掲載された相談事例は、その時代の消費者問題を反映しています。創刊号から時代ごとに振り返ってみましょう。



【1970年代】

第1号	訪問販売で購入したガス漏れ警報器はプロパンガス用なので使えない
第2号	どんな電池でも充電できるという乾電池用充電器は危険

1960年前後には、大量生産、大量消費、大量販売の広がりに伴い、森永ヒ素ミルク事件、サリドマイド事件、カネミ油症事件などが発生しました。1970年代は引き続き製品の安全性の問題が大きくなるとともに、マルチ商法、催眠商法、訪問販売などによる新しいタイプの消費者被害が発生しました。訪問販売のトラブルが多発し、1976年に訪問販売法が公布されました。『暮らしのニュース』創刊号に掲載した事例は、公布される1年前で、「訪問販売で購入したガス漏れ警報器はプロパンガス用だった。自宅は都市ガスなので使えない。解約を申し出たが断られた。」とい

うもので、相談員が事業者と交渉して解約になったことが記されていました。

なお、この時、クーリング・オフ期間は、契約からわずか4日間でした。



また、第2号の事例は、『『どんな電池でも何度でも充電できる』と書かれた乾電池用充電器の広告は信用できるか』という相談でした。相談員は、危険が予想される製品として通産省に取締りの強化を要望しています。

【1980年代】

第50号	開運印を購入した事業者から電話があり、指定場所に出向いたら150万円の大理石の壺も契約してしまった
第56号	訪問販売で、持病が治ると言われ、羽毛布団を契約したが解約したい
第76号	国債を使った“新手のネズミ講に注意”の記事を読んだが、友人から勧誘されている

1980年代は、クレジットカードが普及し、サラ金(サラリーマン金融)が乱立し、多重債務が社会問題化しました。また、「現物まがい商法」の豊田商事事件や、「悩みはありませんか」「先祖の霊の因縁が現在に及んでいる」などと高額商品を売りつける靈感商法が多発しました。第50号の事例は、まさに靈感商法で、長時間の説教の挙げ句に高額な壺を契約させられてしまった事例です。この時代は、第76号のようなネズミ講や先物取引などの金融に関するトラブル事例も多く掲載されています。

【1990年代】

第95号	エステサロンが閉店した。未施術70万円分を返金してほしい
第125号	サラ金業者数社からの借金で、身動きできず、借金を整理したい
第129号	年6%の国産牛のオーナー募集の広告を見たが、信用できるか

バブル経済が崩壊し、マルチ商法や内職商法が流行し、エステティックサロンや外国語会話教室などの継続的サービスによるトラブルも急増しました。1996年には訪問販売法に電話勧誘販売と連鎖販売取引の規制が加えられました。第129号は問い合わせ相談ですが、全国的に和牛預託商法の被害が多発しました。



【2000年以降】

第156号	ホームページ作成の内職で高収入が得られると50万円の教材の契約をしたが、収入は得られそうもない
第160号	無料耐震診断後、550万円の補強工事を行ったが、必要だったか疑問
第181号	中国製食品の不祥事が続いているが、バーコードで製造国がわかるか

急速な経済成長や規制緩和、IT化や国際化など、消費者を取り巻く環境は変わり、2004年に消費者基本法が制定されました。一方、食品偽装や耐震偽装、ガス瞬間湯沸かし器やエレベーターによる死亡事故など安全、安心を脅かす事故が次々と発生し、消費者が主役となって安全で安心して暮らせる社会の実現のために、2009年に消費者庁が発足しました。この時期、第160号の事例のように、悪質な住宅リフォーム相談、第181号のような安全、安心な食品を求めて問い合わせ相談も多くなりました。

4 現在の消費生活相談とこれから

『暮らしのニュース』では、消費生活に関するさまざまな情報を皆様にお伝えしてきました。相談コーナーの事例は、その時代ならではの特徴あるものもありましたが、同様なトラブルも繰り返し寄せられていました。進歩がないように思えますが、約50年間で大きく変わったのは、消費者関連法が整備されたことです。例えば、訪問販売法は消費者トラブルが生じやすい7つの取引類型をもつ特定商取引法に変わり、訪問販売のクーリング・オフ期間は8日間になりました。

また製造物責任法や消費者契約法、食品表示法、消費者教育推進法など新たに公布された法律も多くありました。消費者関連法の整備は、皆様から寄せられる相談によってさらに進み、充実していくと考えられます。今後も困ったときには躊躇なく、消費生活センターを利用していただきたいと思います。

さて、消費生活相談の現状はどのようになっているのでしょうか。消費生活相談の販売購入形態を10年前と比較してみました。最も大きな変化は通信販売が急増したことで、店舗購入と通信販売が逆転したことです。消費生活センターには、毎日、スマートフォンなどを使った通信販売の相談が寄せられ、解決困難な事例も多く苦戦しています。

消費生活相談（販売購入形態別）



今後、デジタル化はますます進んでいきます。私たちは、デジタルの利便性を十分に活用しながらも、デジタル広告の真意をチェックして、判断力を養っていくことが求められています。じっくり考え、選択して契約しましょう。



平成29年度以降の『暮らしのニュース』は、市ホームページからご覧いただけます。

鎌倉市 暮らしのニュース 検索