

1 相談の概要

- 平成21年4月から11月までの消費生活相談件数は5,358件で、前年同時期(5,331件)に比べほぼ横ばい傾向
- 「不当請求・架空請求」は1,137件と前年同時期(1,015件)に比べ微増し、相談全体の約2割を占め、引き続き注意が必要

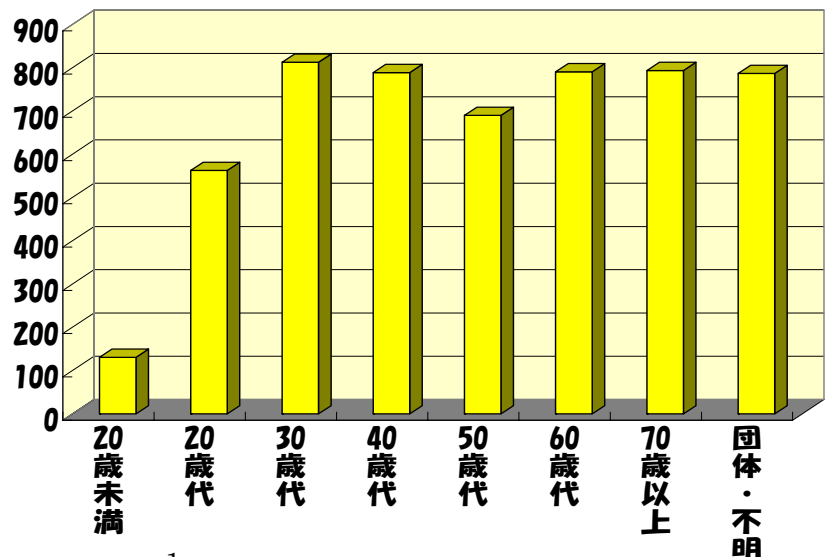
相談件数の上位

商品・役務別相談件数

商品・役務名	件数	構成比	主な内容
不当請求・架空請求	1,137	21.2%	はがきによる架空請求, アダルト情報サービス
フリーローン・サラ金	563	10.5%	多重債務など
賃貸住宅	432	8.1%	敷金返還トラブル・更新料
書籍・印刷物	112	2.1%	新聞販売・同窓会名簿・紳士録
家屋修繕工事	109	2.0%	屋根, 床下工事, 設備工事
教室・講座	86	1.6%	資格講座・パソコン教室・英会話教室
生命保険	85	1.6%	生命保険・共済, 損害保険などの支払トラブル
その他の教養・娯楽	75	1.4%	絵画・海外宝くじ
食器・台所用品	73	1.4%	浄水器・換気扇フィルター
集合住宅	72	1.3%	マンションの購入等のトラブル
その他	2,614	48.8%	
合計	5,358	100.0%	

年齢構成

年齢	件数	構成比
20歳未満	131	2.4%
20歳代	563	10.5%
30歳代	813	15.2%
40歳代	789	14.7%
50歳代	690	12.9%
60歳代	791	14.8%
70歳以上	794	14.8%
団体・不明	787	14.7%
合計	5,358	100.0%



2 特定の期間「無料」「お試し」等とうたう 宅配ビデオレンタルのトラブルに御注意を！



クーリング
・オフ

近年、インターネット等で申し込み、郵送にてビデオが送付され、視聴後に再度郵送で返却する宅配ビデオレンタルの広告をよく見るようになりました。

これは、外出することなくビデオレンタルできることから、非常に便利なものですが、その一方で、特定の期間「無料」「お試し」等とうたう宅配ビデオレンタルについて、「勝手に有料契約に自動更新された」「有料契約の前に連絡がない」「お試し期間に注文した商品が届かない。やめたいが解約してくれない」「延滞金が無料と書いてあったのに請求が来た」等の相談が増えています。

そこで、今回はその「特定の期間「無料」「お試し」等とうたう宅配ビデオレンタル」の問題点と対処法について考えます。

<問題点>

- 1 「無料」「お試し」が強調されており、自動的に有料になるとの注意が十分ではない

「無料」や「お試し」の表現が強調され、「延滞料無料」「返却期限なし」等が大きく表示されていることにより、消費者は「無料で試せて延滞料もかからず返却期限もない」という印象を受けてしまいます。また、「無料」「お試し」から自動的に有料になることが小さく記載されていたり、画面の下をスクロールして見る場所あるいは、注意事項やQ&Aなどにしか表示がないケースもみられます。

- 2 申込み際に、契約内容を確認するための表示等がわかりにくい

申込み画面で複数の有料プランのリストを示し、ある特定のプランのみを「無料」「お試し」と表示して選択・申込みをさせているものもあります。「無料」「お試し」と表示されていても、実態は無料期間を設けた有料契約と考えられますが、有料期間に自動移行した際の契約内容について確認、かつ訂正できる表示等がわかりやすくなされていないものが見受けられます。

- 3 クレジットカード情報の登録理由が明示されていない

無料宅配レンタルは、クレジットカード所有者のみが利用できるサービスとなっていますが、クレジットカード番号の登録については、カード情報の入力画面において「無料サービスの利用に際してもクレジットカード番号の登録が必要」と記してあるだけで、有料期間に自動移行した際にカード決済するために必要であることが明示されていない場合がみられました。

<対処法>

- 1 何が無料やお試しなのか契約内容を確認すること

「無料」や「お試し」と記載があっても、実態は有料契約であり、契約当初に一定の無料期間を設定しているにすぎません。トラブル防止のためにもよく確認してから契約しましょう。

- 2 クレジットカードの登録はカード決済に使われることがあるので慎重に

クレジットカード情報の入力を要求された場合、その目的を必ず確認してください。不明な場合は入力を避けるようにしましょう。

- 3 想像していたサービスでなく解約したい場合は、早く返却すること

投函してから返却完了までには4～5日を要したため、無料期間内に退会ができずに課金されたというトラブルも発生しています。続ける意思がない場合は早目に予約をキャンセルし、レンタル品も急いで返却して解約手続きを行いましょう。また、解約時の画面等を保存しておきましょう。

3 事故情報 松下電工製「電気カーペット【無償交換】」

松下電工（現パナソニック電工）が平成3年から平成17年までの期間に製造したナショナル電気カーペット（ホットカーペット・ホッと畳）の一部の製品におきまして、温度コントローラ内部の部品が過熱し、コントローラケースに穴があいて周辺を変色または焦がす可能性のあることが判明しました。

つきましては、事故防止のために無料で代替品と交換するとのことです。

なお、生活協同組合コープこうべ及び大阪北生活協同組合が販売された電気カーペットにも一部同一仕様の製品がありますので、同様に松下電工（現パナソニック電工）が無料で代替品と交換するとのことです。対象商品をお持ちの方は、直ちに電源プラグを抜いて使用を中止し、以下の連絡先または購入店まで御連絡をお願い致します。

<対象製品>

松下電工販売	販売期間	平成4年～平成17年
	製造番号	<DR2で始まる品番> DR2006/DR213/DR2133/DR214/DR2144J /DR2145/DR2145J/ DR2146J/DR2147J/DR215 /DR223/DR230/DR2300/DR2301/ DR2302/DR2305/DR2312/DR232/DR2320/DR2321/DR23220/ DR2327/DR2330/DR235/DR240/DR2401/DR241/DR2416/ DR242/DR243/DR244/DR246/DR249/DR2507/DR2508/DR2509/ DR253/DR254/DR276/DR277/DR278/DR2801
		<DR3で始まる品番> DR3006/DR3007/DR3008/DR3009/DR313/DR3133/DR314/ DR3144J/DR3145/DR3145J/DR3146J/DR315/DR31560/DR323/ DR330/DR3300/DR3301/DR3302/DR3305/DR331/DR3312/ DR332/DR3320/DR3321/DR33220/DR3327/DR3330/DR340/ DR3401/DR341/DR3416/DR342/DR343/DR344/DR346/DR349/ DR376/DR377/DR378/DR3801
<DR5で始まる品番・DR6で始まる品番・DR8で始まる品番> DR5210/DR5221/DR5222/DR5310 DR6200/DR6300 DR8215/DR8315		
コープこうべ及び 大阪北生協販売	販売期間	平成3年～平成7年
	製造番号	EC-2334/EC-2344/EC-8232/EC-8233/EC-8242

<連絡先>

パナソニック電工株式会社 電気事業本部 電気カーペット市場対策室	(フリーダイヤル)0120-550-703
受付時間	午前9時～午後9時（日・祝日除く）

<国民生活センターホームページ>

http://www.kokusen.go.jp/recall/data/s-20100126_1.html

4 市民総合相談課からのお知らせ

この度、市民の皆様へ、消費生活への関心と理解を深めていただくため、平成21年度第5回消費生活講座「くらしのなっとくゼミナール」を開催します。

今回は、「賃貸住宅トラブル～現状と課題～」をテーマに、専門家を講師として皆様に分かりやすくお話していただきます。多数の皆様の御参加をお待ちしています。

- 1 日時 平成22年3月13日（土） 午後1時30分～午後3時30分
- 2 場所 京都市男女共同参画センター ウィングス京都 セミナーB室
- 3 テーマ及び講師 「賃貸住宅トラブル ～現状と課題～」 弁護士 長野 浩三 氏
- 4 内容 昨今、敷金返還や原状回復に関するトラブル、高額な敷引き・解約引き条項問題、更新料問題など、賃貸住宅をめぐる、貸し手と借り手のトラブルがクローズアップされています。最近の裁判動向も含め、賃貸住宅の現状と今後の課題を取り上げます。
- 5 定員及び参加費 45名（先着順） 無料
- 6 申込方法 電話、FAX又は電子メールのいずれかにより、①参加者氏名②住所③電話番号を「京都いつでもコール」まで御連絡ください。
- 7 締切 平成22年3月9日（火） 定員になり次第締め切ります。

- 8 応募先
・問い合わせ先

京都いつでもコール（京都市市政情報総合案内コールセンター）

午前8時～午後9時（年中無休）

TEL：075-661-3755^{みなここ}，FAX：075-661-5855^{ごようはここ}

電子メール（送信フォームを御利用ください。）

パソコン <http://www.city.kyoto.lg.jp/sogo/page/0000012821.html>

携帯電話 <http://www.city.kyoto.jp/koho/m/cc/>

消費生活に関する困りごとがあれば気軽に御相談ください。

京都市市民総合相談課 ☎256-0800（消費生活相談専用）

☎256-3160^{さいむせろ}（多重債務相談専用）

消費生活相談受付時間 月～金（祝休日除く。）午前9時～正午

午後1時～午後4時

京都市中京区烏丸御池東南角アーバネックス御池ビル西館4F

市民生活センター

http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/soshiki/6-2-4-0-0_1.html

を御覧ください。

* 週末の相談は、消費生活週末（土日）電話相談へ

☎075-257-9002 午前10時～午後4時

平成22年2月発行 京都市文化市民局市民生活部市民総合相談課

京都市印刷物 第 号

