

1 相談の概要

平成21年4月から8月までの消費生活相談件数は3,194件で、前年同時期(3,406件)に比べ微減傾向

- 「不当請求・架空請求」は720件と前年同時期(583件)に比べ増加し続け、引き続き第1位になっており、依然として注意が必要
- 「賃貸住宅」の相談件数は、更新料に関する判決の報道の影響もあり、若干増加
- 全体的に相談件数が減少傾向を見せる中、「教室・講座」に関する相談は微増傾向

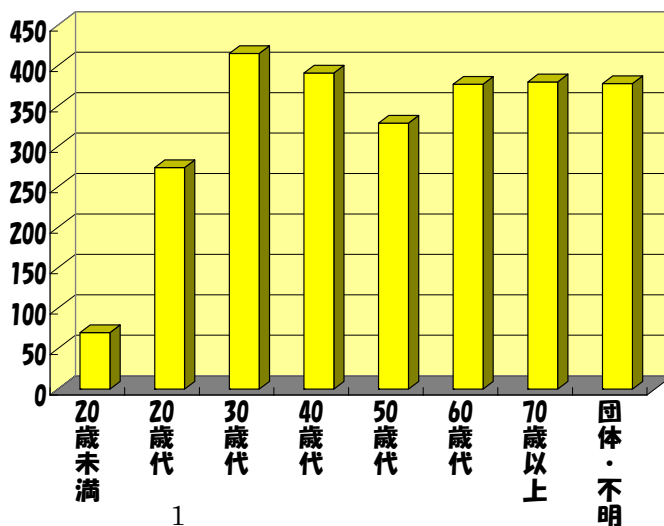
相談件数の上位

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	720	22.5%	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	355	11.1%	多重債務など
賃貸住宅	234	7.3%	敷金返還トラブル
書籍・印刷物	60	1.9%	新聞販売・同窓会名簿・紳士録
家屋修繕工事	58	1.8%	屋根、床下工事、設備工事
生命保険	53	1.7%	生命保険・共済、損害保険などの支払トラブル
食器・台所用品	46	1.4%	浄水器・換気扇フィルター
その他の教養娯楽	46	1.4%	絵画・海外宝くじ
教室・講座	44	1.4%	資格講座・パソコン教室・英会話教室
移動通信サービス	42	1.3%	携帯電話通話料・パケット通信料
その他	1,536	48.2%	
合計	3,194	100.0%	

年齢構成

年齢	件数	構成比
20歳未満	86	2.70%
20歳代	343	10.70%
30歳代	519	16.20%
40歳代	462	14.50%
50歳代	410	12.80%
60歳代	458	14.30%
70歳以上	459	14.40%
団体・不明	457	14.40%
合計	3,194	100.00%



2 太陽光発電の新たな買取制度開始に係る 設置トラブルに御注意を！



平成21年11月1日から、太陽光発電の新たな買取制度がスタートしました！これは、太陽電池を使って家庭で作られた電力のうち、自宅で使わないで余った電力を、1キロワット時当たり48円で制度開始から10年間電力会社買い取ってもらえるようになり、買取りにかかった費用は、電気を利用する方全員で負担する「全員参加型」の制度となっています。

この制度により日本の太陽光発電導入量を拡大することで、エネルギー源の多様化に加えて、温暖化対策や経済発展にも大きく貢献できるものと期待されます。

しかし、その一方で、設置に関して様々な契約トラブルが多数発生しています。そこで、今回はトラブルの問題点及び対処法についてお伝えします。

<問題点>

- 1 売電収入について過剰な説明や、売電制度について不正確な説明をしている

太陽光発電システムについては、余剰電力を売却し、その収入でクレジットの月々の分割代金の支払いがまかなえるというような説明がなされることも多いのですが、実際には説明されたほど発電量はなく、支払いの負担が減らないことから、話が違うので解約したいという苦情がありました。

- 2 補助金の対象外であるのに、「補助金がもらえる」と説明している

補助金の受給条件を満たしていないにもかかわらず、補助金がもらえると説明しているケースがありました。

- 3 契約を急がせる、お得感の強調、長時間にわたる勧誘等で、冷静に検討できない

「補助金の募集件数に限りがある」「今だけ値引きする」などと言って、消費者が冷静に検討できなくなるようなケース、長時間にわたって勧誘するケースがありました。

<対処法>

- 1 複数の見積りを取り、納得できる事業者と契約をする。

複数の事業者から見積りを取り、事業者の対応を含めて比較し、納得できる事業者と契約してください。また、値引きや家電製品をつけてお得感を出して勧誘する場合もあるが、冷静に検討してください。

特に、モニターの特典として事業者に月々のクレジットを立て替えてもらう約束や、毎月モニター料を振り込んでもらう約束は、事業者の倒産等で守られない場合もあるので、安易な契約はやめましょう。

- 2 補助金、発電量、売電量などについて、自分でも情報収集する。

事業者の説明を鵜呑みにせず、補助金が受けられる条件、発電量や売電量の目安など、自分でも情報収集してください。また、分割払いでは、設置費用の回収には、より長い期間がかかるので、「もとがとれる」というセールストークに惑わされないようにしましょう。

- 3 トラブルにあったら、市民総合相談課に相談する。

訪問販売で契約した場合には、クーリング・オフが可能です。トラブルにあったら、市民総合相談課（256-1110）まで御連絡をお願い致します。

3 事故情報 資生堂「まつげ用カーラー【無償交換】」

株式会社資生堂が平成19年から平成20年までに製造・販売した『マキアージュ エッジフリー アイラッシュカーラー』の一部において、金属疲労等により、まつげを挟む上部金具と支柱のつなぎ目がはずれて破損し、まれに使用中に眼の周辺に思わぬけがをする場合があることがわかりました。

もし、お手元に対象商品がありましたら、使用を中止し、以下のお問い合わせ先まで御連絡をお願い致します。

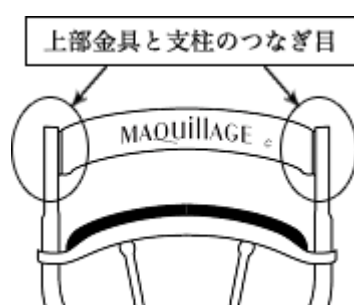
該当する方には、資生堂から交換商品が送られますが、お手元の該当商品については、交換商品といっしょに届く「着払い伝票」にて返送してください。

対象ロット記号が判別できない場合でも、以下のお問い合わせ先まで御連絡をお願い致します。

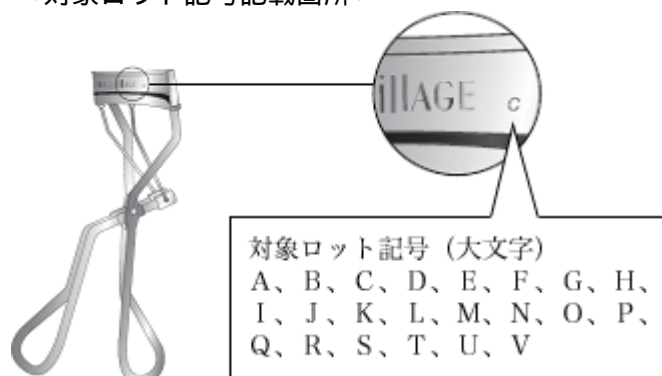
<対象製品>

販売期間	平成19年～平成20年
製品名	マキアージュ エッジフリー アイラッシュカーラー
対象機種	A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, U, V

<破損箇所>



<対象ロット記号記載箇所>



<連絡先>

株式会社 資生堂 マキアージュ エッジフリー アイラッシュカーラー商品交換窓口 (フリーダイヤル)	0120-22-3313
受付時間	11月30日(月曜)まで 午前9時～午後7時 (土曜・日曜・祝日を含む。) 12月1日(火曜)以降 午前9時～午後5時 (土曜・日曜・祝日を除く。)

<国民生活センターホームページ>

http://www.kokusen.go.jp/recall/data/s-20091110_1.html

4 「くらしのみはりたい」の募集について

京都市では、市民の皆様の安心・安全のための取組の一つとして、日頃の生活の中で、高齢者等を消費者トラブルから未然に守り、被害拡大の防止に御協力いただくボランティア「くらしのみはりたい」を創設しており、平成21年10月31日の時点で1,586名の方に登録いただいております。

現在も以下のとおり募集しておりますので皆様の御登録をお待ちしております。

1 活動内容 ・ 近隣高齢者等の見守り

「くらしのみはりたい」ステッカーを掲示し、本市が提供する消費生活情報を基に、近隣高齢者等への「目配り」、「気配り」をしていただきます。

・ 消費生活相談への相談奨励

見守り活動を通じて悪質商法等の消費者被害を見かけた場合、市民総合相談課（市民生活センター）への相談を奨励（「声かけ」）していただきます。

2 応募条件 京都市内在住又は京都市内へ通勤、通学されている20歳以上の方

3 応募方法 郵便番号 住所 氏名（フリガナも） 年齢 電話番号 （あれば）固定メールアドレス（フリーメール、携帯等の小型携帯端末は不可）を明記し、FAX か電子メール又は以下のアドレスからお申し込みください。

4 応募先

・問い合わせ先

京都市文化市民局市民生活部市民総合相談課（市民生活センター）
〒604 - 8186 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4階
TEL：256 - 1110，FAX：256 - 0801
メールアドレス：soudan@city.kyoto.jp
ホームページアドレス：<http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/page/0000044011.html>

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^{さいむゼロ}（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21年11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214540号