

みやこ

京・くらしの安心安全情報 第80号

(平成27年4月)

京都市消費生活総合センター

1 「ともに考え・学び・行動する 消費生活プラン」を策定しました！

京都市ではこれまで、市民の皆様へ、消費者被害に遭わない「自立した消費者」となっていただけよう、また、京都らしさを十分にいかした消費生活モデルを皆様へ発信するため、さまざまな施策を進めてまいりました。

この度、これらの取組を更に進め、市民の皆様が消費者被害に遭わないだけでなく、自らの消費行動が社会や環境に大きな影響を与えることを自覚し、京都の「しまつの文化」や門掃き、打ち水などの伝統的な生活習慣をいかした行動を進めることで、京都市が持続可能な未来に向けたより良い社会となるよう、「ともに考え・学び・行動する 消費生活プラン（京都市消費者教育推進計画）」を策定しました。

今後も、本計画に基づき、消費者の自立支援や持続可能な社会の形成を目指して、市民、関係団体、行政等が共に協力し、京都ならではの特色をいかした消費者教育を進めてまいります。

計画の詳しい内容については、冊子「ともに考え・学び・行動する 消費生活プラン（京都市消費者教育推進計画）」をご覧ください。

また、計画のポイントや、消費者教育における京都市や企業の取組などを紹介した冊子「未来へつなごう 自然と調和しこころゆたかな京都のくらし」も作成しました。

どちらの冊子も、各区役所・支所、京都市の施設等で配布しています。

「消費者教育ってどんなことをするの？」、「私に関係あるの？」といった疑問をお持ちの皆さんも、是非、手に取ってご覧ください。



2 悪質な訪問販売によるリフォーム工事等にご注意ください！

「近所で工事をしているので、あいさつに来た。無料で排水管の点検をしている」と言って訪問してきた業者に、点検してもらったところ、次々と工事を勧められた、訪問してきた業者に、電気や電話料金が安くなると説明された後、すぐに契約を迫られ契約したが解約したいといった相談が寄せられています。

悪質な業者は、最初は無料点検や安価な工事を勧誘し、最後には高額な契約を結ばせたり、良い点ばかりを強調し、リスクについてきちんと説明せずに契約を結ばせることがあります。

必要なければ「いりません」とキッパリ断りましょう。その場ですぐに契約したり、工事代金などの支払いをせず、よく考えてから契約しましょう。

<事例>

- ① 「近くで工事をしている。今なら無料で排水管の点検をする」と業者が訪問してきた。無料ならと思い点検してもらったところ、「排水管がひび割れし、排水が隣家の方に流れている」と言われた。隣家に迷惑をかけては困ると思い、すぐに工事の契約をした。工事開始後、業者は、「ほかにも水漏れしていないか点検する」と言い、風呂場や洗面所の点検を始め、リフォーム工事を勧められた。「今なら特別価格で工事ができる」と何度も勧められたので契約したが、解約したい。
- ② 「電気代が安くなるので説明したい」と業者が訪問してきた。「電気やガスの領収書を見せて」と言われ見せたところ、「オール電化にした方が毎月の支払いが安くなる」と工事を勧められ契約した。業者が帰った後、落ち着いて考えたら、一人暮らしで、元々光熱費も高くなく、今さら工事はしたくないと思ったので解約したい。

<アドバイス>

- 悪質な業者は、「今なら特別価格」、「電気代が安くなる」など、良いことばかりを強調し、色々な工事を勧誘します。しかし、実際には、必要なかった工事だったり、高額な工事代金の支払いを求められることがあります。契約を急かされても、その場ですぐに契約せず、本当に必要な工事かどうか、落ち着いてよく考えましょう。
- 訪問販売により契約したときは、契約書面を受け取った日から8日間は、クーリング・オフができます。「契約書が交付されていない」、「契約書面の内容に不備がある」といったときは、8日を過ぎていてもクーリング・オフできる場合があります。
また、勧誘方法に問題があるときは、契約解除の交渉ができる可能性がありますので、諦めずに、**京都市消費生活総合センター（☎256-0800）**にご相談ください。
- クーリング・オフできる場合でも、悪質な業者では、返金されるまでに長い日数がかかったり、連絡が取れなくなって、結局、返金されないことも多くあります。
思わぬ工事や商品の購入などを勧められたときは、「すぐに契約しない」、「その場で代金を支払わない」といったことを心掛けましょう。

3 注文していない商品の送りつけにご注意ください！

平成25年度には、「注文していない商品の送りつけ」に関する相談が急増しました。その後、相談は減少していますが、依然として同様の相談は寄せられています。

注文していない商品が送られてきたときは、絶対に商品を受け取らず、お金を支払わないようにしましょう。

<事例>

- ① 昨日、知らない業者から、「注文を受けた健康食品を送る」と電話がかかってきた。注文した覚えがないので、「注文していない。送ってこないで」と業者に言って電話を切った。しかし、もし商品が送られてきたらどうすればよいだろうか。
- ② 2日前に宅配便が届き、父は家族の誰かが注文したと思い受け取ってしまった。しかし、誰も注文していないし、業者から勧誘の電話もかかってきていない。請求書が入っていたが、支払いたくない。どうしたらよいだろうか。

<アドバイス>

- 注文していない商品の配達があったときは、受取拒否をしましょう。
断ったにもかかわらず、商品の配達があったときは、相手の連絡先を控えたうえで受取拒否をしてください。
- 注文していない商品を受け取ってしまった場合は、
受け取った日から14日を過ぎれば処分することができます。
- 電話の勧誘で商品の受取を承諾した場合でも、
クーリング・オフができます。
ただし、悪質な業者では、前ページのアドバイスのように、
支払った代金が返ってこないこともあります。
その場ですぐにお金を支払わないようにしましょう。
- 業者への対応方法は、状況により異なります。
「こんなときどうしたらいいの？」と困ったときは、
京都市消費生活総合センター（☎256-0800）にご相談ください。

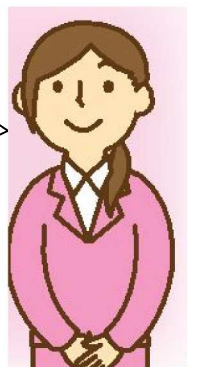


<悪質商法から身を守るための6つの心得>



- 1 簡単にドアを開けない
- 2 うまい話は、まず疑う
- 3 個人情報教えない
- 4 契約は慎重に
- 5 いらないときは、キッパリ断る
- 6 困ったときは、京都市消費生活総合センターに相談する

トラブルに巻き込まれないために、皆さんで覚えてくださいね。



4 思いがけない事故によるケガや誤飲にご注意ください！

毎日使用している電化製品でやけどをしたり、洗剤を子どもが誤って飲み込んでしまうといった思いがけない事故が起きています。

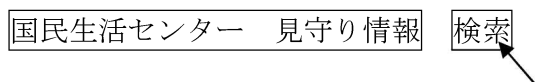
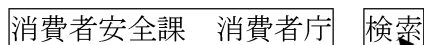
このような事故は、少しの注意で防ぐことができます。使い慣れた製品についても取扱説明書をよく読み、取扱いに注意しましょう。

<事例>

- ① ヘアードライヤーの収納時に電源コードを本体に巻き付けるなどしていたため、電源コードが断線し、ヘアードライヤーの使用中にショートし、火花が出てやけどを負った。
- ② 電気ケトルでお湯を沸かしていたところ、0歳の子どもが電気コードを引っ張り、顔にやけどをした。
- ③ パックタイプの洗剤を3歳の子どもが口に入れてしまい、フィルムが破れ、洗剤を飲み込んでしまった。

バック洗剤については、子どもが手に握ったり嚙んだりして遊んでいるうちに、フィルムが破れてしまい、誤飲したり、目に入ったりする事故が、特に３歳以下の乳幼児に集中して起きており、消費者庁や国民生活センターが注意喚起を行っています。

毎日の暮らしの中での事故情報や注意喚起等について、詳しくは以下のホームページをご覧ください。



(国民生活センター子どもサポート情報から)

【編集後記】 京都市では、「ともに考え・学び・行動する 消費生活プラン」に基づき、これからも各年代に応じた消費者啓発の実施に向け、イベントやセミナーなどを開催します。開催につきましては、随時、市民しんぶんやホームページなどでお知らせしますので、是非、ご参加ください。また、当センターでは、最近の悪質商法の手口や対処法を楽しく分かりやすくご説明する「出前講座」を実施しています。皆様の地域やPTAなどのイベントや学習会等で、ご利用ください。お問い合わせは、☎256-1110 出前講座担当まで、ご連絡ください。

消費生活に関する困りごとがあれば気軽にご相談ください。

京都市消費生活総合センター ☎256-0800（消費生活相談専用）

さいむぜろ
☎256-3160 (多重債務相談専用)

相談受付時間 月～金（祝休日を除く。）午前9時～午後5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4階

<http://www.city.kvoto.lg.jp/menu1/category/13-0-0-0-0-0-0-0-0-0.html>

*年末年始を除く土・日・祝日の緊急時の消費生活に関する相談については、
土日祝日電話相談 ☎257-9002 午前10時～午後4時（電話相談のみ）



この印刷物が不要になれば
「雑がみ」として古紙回収等へ！



平成27年4月発行 京都市文化市民局くらし安全推進部消費生活総合センター