

みやこ

京・くらしの安心安全情報 第85号

(平成28年2月)

京都市消費生活総合センター

～ 目 次 ～

電力小売自由化に便乗した電話や訪問にご注意！（2面）

葬儀を巡る契約トラブルが相次いでいます！（3面）

ちょっと待って！無料廃品回収をうたう業者への依頼（4面）

1 「くらし上手な消費者」として「四方よし」の社会の実現を目指しましょう！



京都市長
門川 大作

近江商人の商道德である「売り手よし」「買い手よし」「世間よし」の「三方よし」。

京都市では、これに「未来よし」を加えた「四方よし」の実現に向けて様々な取組を進めています。

京都市消費生活総合センターでは、誰もが安心・安全に豊かな消費生活を送れる社会を目指して、悪質商法や不当・架空請求など、様々な問題に関する市民の皆様からの消費生活相談に、専門的な知識と経験を持つ相談員がきめ細やかに応じています。

また近年、消費者問題が複雑化・多様化し、消費者自らが必要な情報を選び取り、読み解き、活用する「消費者力」の重要性が高まる中、問題の発生を未然に防止するための出前講座や、幼児期から高齢期までの各年齢階層に応じた消費者教育にも積極的に取り組んでいるところです。

私も一消費者として引き続き、消費生活行政の更なる充実・推進に取り組んでまいりますとともに、市民の皆様と共に「消費者力」を一層磨き、未来の子どもたちのことを考えて行動する「くらし上手な消費者」として、「四方よし」の社会が築かれるよう行動してまいります。

2 電力小売自由化に便乗した電話や訪問に

ご注意ください!

4月から、一般家庭でも電気の購入先を自由に選べるようになる「電力小売自由化」が始まりますが、これに便乗した電話や訪問が全国で出始めています。特に、1月からは電力会社・料金メニュー一切替えの事前受付が本格化しているため、今後も同様の事例が増えると予想されます。くれぐれもご注意ください!

事例

- 「電気料金が4割安くなる」と電話があった。「行政の指導で年齢を聞くことになっている」と業者が言うので、「どこの行政か」と尋ねると「上司から聞いていない」とごまかされた。
- 「電気料金が安くなる」と電話があり、現在の電気料金やガス料金を聞かれた。給湯器の使用年数を聞かれ、8年経過していることを伝えると、「そろそろ壊れる頃だ。こんなに料金が安くなるいい話はないので、訪問して説明したい」と言われた。何の会社か分からず、不審に感じたため来訪は断った。



アドバイス

① 「料金が安くなる」という言葉を鵜呑みにしない

どのような条件で安くなるのか、電力以外の商品やサービス契約とのセット料金や値引きになっていないか、契約期間が長期でないか、解約時に違約金が発生しないかなど、よく確認しましょう。また、複数の会社から見積りを取って比較するようにしましょう。

② 不審な電話や訪問は相手にしない

「年齢や家族構成などの個人情報をしつこく聞かれた」という相談もあります。不審に思った場合は相手にせず無視し、絶対に個人情報を伝えないでください。

③ 電力小売自由化と直接関係のない契約は慎重に

太陽光発電システムや給湯器、プロパンガス、蓄電池等の電力小売自由化に便乗した勧誘が行われています。決して安くない買物ですので、その契約は本当に必要なかどうか考えていただき、業者の説明に納得ができない場合は、きっぱり断りましょう。

なお、消費者に電気を販売できる事業者は、経済産業大臣によって登録された業者に限られています。登録事業者は資源エネルギー庁のホームページで公開されていますので、**登録されている事業者か、京都市がその事業者の供給地域に含まれているかも確認**しましょう。



3 葬儀を巡る契約トラブルが相次いでいます！

前回の第84号では結婚式にまつわる契約トラブルをご紹介しましたが、葬儀においても多くのトラブルが発生しています。

葬儀の契約は高額であるにもかかわらず、亡くなった後に短時間でさまざまな判断を迫られますが、親しい人との死別という事態の中で冷静に判断できないことが多いようです。このため、慎重に葬儀社を選ぶことができなかつたり、葬儀社から説明された内容を十分に理解できないまま契約してしまつたりするケースが見られます。以下に具体的な事例を紹介します。

事例

- 以前、契約した互助会の積立てを、先日行われた母の葬儀に利用した。見積りの段階では40万円の祭壇を希望していたが、葬儀当日には「互助会会員なのでランクアップして50万円の祭壇にした」と言われた。事前に説明もなく変更され、納得できない。
- 義父が急死し、慌てて選んだ葬儀社に「お金がないので家族葬※にしたい」と伝えると、「家族葬と言ってもさまざまな追加料金が発生するので、結果的に一般葬※と同じになる」と、一般葬の契約を強く勧められた。何度も家族葬の希望を伝えたが、長時間同じ説明を繰り返され、最後には根負けして一般葬の契約をしてしまった。葬儀は終わったが、お金がなく支払うことができない。
- 親戚が亡くなり、病院から葬儀業者を紹介された。家族葬をするにあたり、葬儀当日に現金100万円を用意するよう言われた。家族葬でこの金額は高いのではないか。



アドバイス

- 話題にしづらいことかもしれませんが、**トラブルを未然に防ぐためには、事前の情報収集が大切です。**あらかじめ葬儀に関する知識を身につけたうえで、葬儀社に予算や希望をはっきりと伝えましょう。事前相談窓口のある葬儀社もありますので、電話や訪問をしてみて、丁寧に対応してもらえるか確認してみるのもよいでしょう。
- **葬儀社との打合せは複数で行うようにしましょう。**冷静な人と一緒に話を聞くことで、葬儀社の説明を聞き漏らしたり、確認し忘れてたりすることを防げる可能性があります。
- **見積書の内容をよく確認しましょう。特に、参列者の人数によって増減する項目には注意が必要です。**家族葬を希望していても、参列者が予想よりも多いと結果的に請求金額が高くなってしまいます。参列者の人数を正確に予測するためには、故人の交友関係をあらかじめ把握しておいたり、葬儀の案内を工夫したりする必要があります。
- お困りのときは、**消費生活総合センター（☎256-0800）**までご相談ください。

※ 知人や勤務先の方など、故人と生前に関係のある方が参列する葬儀を「一般葬」、親族など身内のみで執り行う葬儀を「家族葬」という場合があります。

4 ちょっと待って！ 無料廃品回収 をうたう業者への依頼

廃品回収業者との回収費用をめぐる相談が増えています。これから引越しが増える季節となり、不用品が多く出るとおぼれますので、不用品を処分する際の注意点を紹介します。

事例

無料廃品回収をアナウンスしていたトラックを呼び止めて、自転車やカーペットなどの不用品を出した。次々とトラックに積んだ後、電卓を取り出したので、驚いて「えっ、有料ですか」と言った。「全て無料というわけではない」と威圧的に言うので断れず、仕方なく2万円を支払った。領収証等は渡されなかったため業者の連絡先は分からない。

全て無料というわけでは
ありません！



アドバイス

- 事例のように、無料回収をうたっていても「全て無料というわけではない」などと言われ、回収時に料金を請求されるトラブルが発生しています。**正式に処分を依頼する前に、契約条件をよく確認するようにしましょう。**また、**領収証や名刺を受け取り、業者の連絡先を把握しておくようにしましょう。**
- ご家庭から出されるごみの収集・運搬は、京都市の「一般廃棄物処理業許可」や委託を受けた業者でないと行うことができません。(許可業者の一覧はホームページ「京都市情報館」に掲載しています) **京都市の許可や委託を受けていない、「無許可」の回収業者を利用しないでください。**

【編集後記】 当センターでは、消費生活専門相談員などが悪質商法の手口や対処法について、皆様の地域でお話をさせていただき「出前講座」を行っておりますが、最近の出前講座で多いのが「マイナンバー制度をかたる手口について話してほしい」というリクエストです。通知カードがお手元に届いたこともあり、皆様の関心も高いからだと思いますが、このような時事ネタを好むのが悪質業者や詐欺師の特徴です。今回取り上げた、電力小売自由化もその1つです。「何となく聞いたことがある言葉だけど、詳しくは知らないなあ…」という意識につけ込んでいるものですので、正しい知識をしっかりと身につけて、大切なお金や個人情報などをだまし取られないように気をつけましょう！

なお、出前講座の依頼やお問合せについては、☎256-1110までお電話ください。

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)

☎256-3160 (多重債務相談専用)

相談受付時間 月～金(祝日を除く。)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

京都市消費生活総合センター [検索](#)

* 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28年2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

京都市印刷物 第275343号