

みやこ

京・くらしの安心安全情報 第93号

(平成29年8月)

京都市消費生活総合センター

～ 目次 ～

平成28年度消費生活相談の状況(2・3面)

扇風機の拭き掃除で破損事故が!?(4面)

自然災害をめぐる契約トラブルにご注意!

台風や豪雨など、自然災害の多い季節になりました。災害時にはそれに関連した契約トラブルが多く発生する傾向にあります。皆様ご注意ください!

事例1

台風の後、業者が来て「屋根を無料で点検する。」と言われ、見てもらった。「このままだと雨漏りするかもしれない。代金は火災保険で支払える。」と言われ、高額な契約をさせられたが、実際には保険金は下りなかったので解約したい。



事例2

家族でキャンプをしようと思い、2泊3日の予定でキャンプ場を予約していたが、台風が接近して天候が荒れてきたので解約しようとした。しかし、解約料として代金の半額を支払うよう言われた。自分の都合で解約するわけではないのに、高額な解約料を支払うのは納得できない。



- 自然災害をめぐる契約でトラブルに遭うのは、被災地域に住む人だけではありません。このような契約トラブルがあるのを知っておくと、自分の身を守ることに役立ちます。
- 修理工事の契約をするときは、複数の業者から見積りを取るなど、慎重に行いましょう。また、保険金申請とセットで契約をもちかけてくる事例も多いですが、必ずしも保険金の下りとは限らないので、要注意です。
- 悪天候により旅行やイベント参加をキャンセルしたときは、代金返金やキャンセル料に関するトラブルが起こりがちです。契約書や約款の内容に従うことになりますので、キャンセルする前によく読んでください。



アドバイス

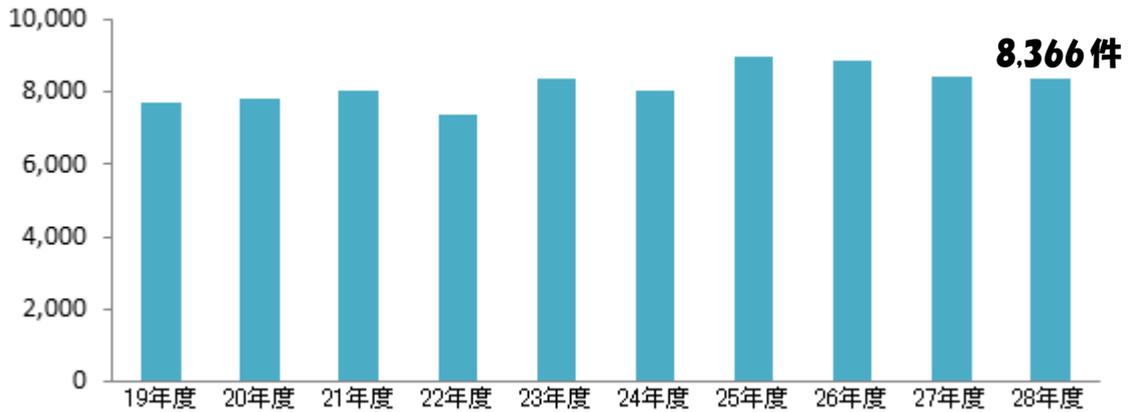
困ったときは京都市消費生活総合センターまで

☎256-0800 (相談受付時間: 月～金 午前9時～午後5時)

平成28年度消費生活相談の状況をまとめました！

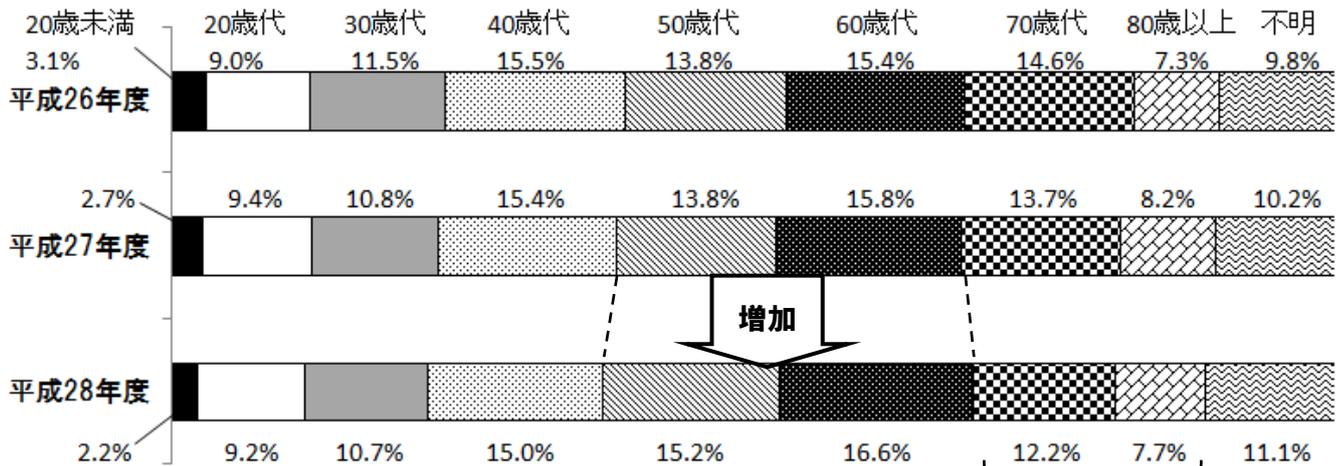
平成28年度の消費生活総合センターにおける消費生活相談件数は**8,366件**となり、前年度8,390件と比べて**ほぼ横ばい**となりました。

消費生活相談の年度別総件数 推移



■ 依然として多い高齢者からの相談件数

平成28年度は、**50歳代・60歳代**からの相談件数が**増加**しました。70歳以上からの相談件数は減少していますが、依然として**70歳以上**からの相談件数は**全体の約20%**を占めています。



全体の20%を占める



こうした状況を踏まえ、高齢者はもちろん、高齢者の見守り活動を行う方々に対しても積極的に啓発を進め、被害の発生・拡大を未然に防ぐ体制を広げていく必要があると考えています。

※ 市役所職員や金融機関職員を名乗る特殊詐欺が増えています。
不審な電話を受けたら**すぐに警察に通報**してください！

■ 相談の多い内容

相談件数が多い相談内容を3つ挙げてみました。このような事例に当てはまる場合は、消費生活総合センターまでご相談ください！

<こんな話にはご注意ください！>

① 不当・架空請求

【例】○ アダルトサイトの利用料を請求するメールが届いたが、全く利用した覚えがない。

○ 具体的な商品名やサービス名は書かれていないが、実在する企業をかたり「未納料金があります。」というメールが届いた。

※ 全ての年齢層で最も多い相談内容です。

※ 昨年に比べ、実在する企業をかたるメールが増えています。



② 健康食品

【例】○ 非常に安い価格の広告を見つけたので、お試しのつもりで注文したが、実際は4回の定期購入が条件になっていた。2回目の分が届いて初めて気が付いた。

※ 健康食品に関する相談のうち、約40%はこのような定期購入に関する相談となっています。



③ インターネット通信サービス

【例】○ 「インターネットの利用料が現在よりも安くなる」と勧誘を受けたので、現在契約中の大手電話会社だと思い、契約したが、実際は別の会社だった。

○ 「利用料が現在よりも安くなる」と言われて契約したのに、実際は以前よりも高くなってしまった。

※ 40～70歳代からの相談が多く寄せられています。



センターからのお願い

① 京都市消費生活総合センターは、**京都市内にお住まいの方が、個人で行った買い物や契約のトラブル**をご相談するところです。専門知識を持つ相談員が、**中立な立場**で皆様のご相談をお受けし、法律に基づいて回答しています。ご相談は**無料**です。

基本的に**契約者ご本人から、お電話か来所**でのご相談をお願いします。

② 高齢者からのご相談は依然として多い状況です。もし、ご近所やお知り合いの高齢者で、**家に同じような商品が大量にある、見慣れない人が頻繁に出入りしている**など不審な点にお気づきの場合は、ご本人に当センターを紹介していただき、ご連絡するようお願いいたします！

皆様のご理解とご協力をお願いいたします！



扇風機の拭き掃除で破損事故が！？

きれい好きの方ほど
ご注意ください！

夏も終わりに近づいてきました。扇風機を片付ける前に、拭き掃除をされる方も多と思いますが、そのときに破損する事例がありますので、ご紹介します。皆様もご注意ください！

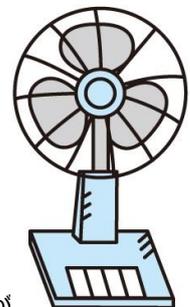


事例

扇風機を拭き掃除の後に使用したところ、羽根が割れてしまった。原因は、拭き掃除のときにアルコールや染み抜き用の洗剤を使用したため、羽根の部分が化学反応で溶けてしまい、劣化してしまったことによるもの。

アドバイス

- 扇風機の羽根など、樹脂製の部品をアルコールや染み抜き用の洗剤で拭くと、部品が化学反応で溶けてしまい、次に使用したときに割れるなどの破損事故を招く恐れがありますので、拭き掃除には使わないでください。
- 特に、使用後に水拭きが不要なタイプの洗剤の場合、乾いて水分が蒸発した後に洗剤だけが残ってしまうため、より劣化が進みやすい傾向がありますので、要注意です。
- 拭き掃除の直後は見た目に変化がなくても、時間がたつと劣化が進んで羽根が割れやすくなっていることがありますので、ご注意ください。



【編集後記】 平成28年度に相談の多かった内容の中の「健康食品」について、定期購入に関する相談の割合が多いと書きましたが、消費者庁によると、「4回の定期購入が条件です。」といった例外や条件の表示は、多くの方が見落としやすいそうです。ホームページ等では見落とすほど小さい文字であったり、テレビ等の動画では表示時間が短かったりするため、購入後に「そんなところまで見ていなかった。」と気付いて相談される方が多いようです。

また、このページの記事の「扇風機の拭き掃除」も同じです。扇風機の事故と言えば、モーター等の電気系統で発火が起こるのを想像しがちで、まさか拭き掃除で事故が起こるとは思いませんよね。日常生活の「まさか」「そんなところ」と思ふような部分に契約トラブルや製品事故は潜んでいます。皆様ご注意ください！

悪質商法、買い物、契約など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

ホームページ <http://kyoto-soudan.jp/>

ツイッターアカウント @kyoto_soudan



*土・日・祝日(年末年始を除く)の緊急時のご相談については、

土日祝日電話相談 ☎257-9002 午前10時～午後4時(電話相談のみ)

平成29年8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

この印刷物が不要になれば
「雑がみ」として古紙回収等へ！



京都市印刷物 第294461号