

みやこ  
**京・くらしの安心安全情報** 第106号

(令和元年8月)  
京都市消費生活総合センター

～ 目 次 ～

- 平成 30 年度消費生活相談の状況をまとめました  
(2, 3面)  
クイズ! クーリング・オフ制度について (4面)

## 災害に便乗した悪質商法にご用心!

地震、大雨などの災害時には、それに便乗した悪質商法が多数発生しています。悪質商法は災害地域だけが狙われるとは限りません。災害に便乗した悪質な商法には十分注意してください。

### 相談事例



- 日に3～4回訪問され、屋根の吹き替え工事契約を迫られた。
- 屋根の無料点検後、そのまま放置すると雨漏りすると言われた。
- 豪雨で雨漏りし修理してもらったが、さらにひどくなった。
- ボランティアを名乗る女性から募金を求める不審な電話があった。
- 市役所の者だと名乗る人が自宅に来訪し義援金を求められた。
- 屋根の修理工事を火災保険の保険金の額で行うという業者が信用できない。
- アンケートに答えたら補償金が受け取れると言われた。

### アドバイス

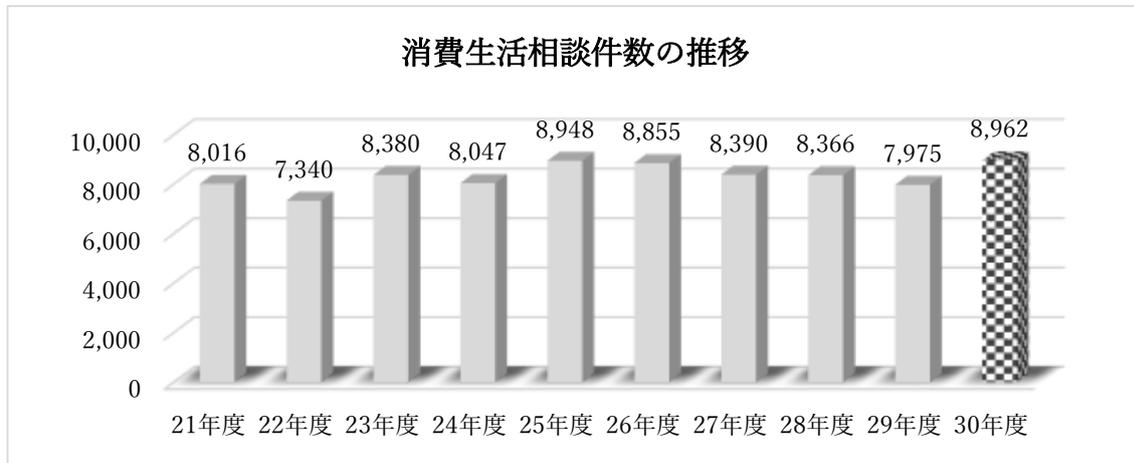
- **修理工事等の契約をする際には慎重に!**
- 契約を迫られても、その場では決めないで、複数の事業者から見積書を取ったり、家族等に相談したりしましょう。
- 不審な電話はすぐに切り、来訪の申し出があってもはっきり断りましょう。
- **公的機関が、電話等で義援金を求めることはありません。**被災者への親切心に付け込むような怪しい話には決して乗らないよう、十分注意しましょう。
- 寄付をする団体等の活動状況や用途をよく確認してください。
- 保険金が下りると業者に言われたとしても、必ずしも保険金が下りるとは限りません。保険内容をよく確認しましょう。



紹介した相談事例やアドバイスは一例です。  
お困りの際は、一人で悩まず  
京都市消費生活総合センター (☎256-0800)  
までご相談ください!

# 平成30年度消費生活相談の状況をまとめました！

平成30年度の当センターにおける消費生活相談件数は8,962件であり、前年度7,975件と比較すると、987件（12.4%）増加し、過去10年で最大の相談件数となりました。



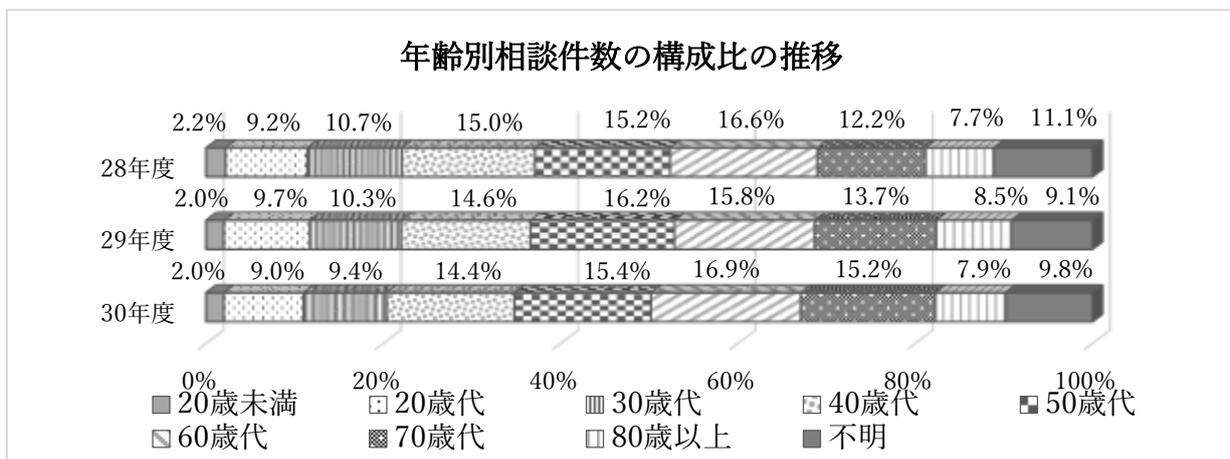
## ■年齢別の相談件数と過去3年間のデータ

平成30年度は全ての年齢層で相談件数が増加しています。70歳代においては増加件数が最多であり、増加率が最も高くなっています。

(単位：件数)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明	合計
28年度	188	772	894	1,258	1,268	1,391	1,023	647	925	8,366
29年度	161	776	820	1,162	1,295	1,264	1,093	675	729	7,975
30年度	181	807	840	1,291	1,381	1,511	1,361	712	878	8,962
増加件数	20	31	20	129	86	247	268	37	149	987
増減率	12.4%	4.0%	2.4%	11.1%	6.6%	19.5%	24.5%	5.5%	20.4%	12.4%

(単位：%)



## ■相談の多い内容

(単位：件数)

順位	30年度		順位	29年度	
1	商品一般	1,039	1	放送・コンテンツ等	1,091
2	放送・コンテンツ等	1,010	2	商品一般	641
3	賃貸住宅	400	3	賃貸住宅	405
4	インターネット通信サービス	353	4	インターネット通信サービス	396
5	健康食品	342	5	健康食品	273
6	移動通信サービス	242	6	移動通信サービス	232
7	化粧品	229	7	フリーローン・サラ金	224
7	フリーローン・サラ金	229	8	化粧品	154
9	戸建て住宅修繕	161	9	理美容	140
10	電気	145	10	紳士・婦人洋服	138

\* この表の分類は、「PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）分類・キーワードマニュアル（2015版）」（独立行政法人 国民生活センター発行）による。

## ■具体的な事例

### 1位「商品一般」（架空請求はがきに関する相談など）

#### 事例

- 公的機関のようなところから「訴訟最終告知のお知らせ」という未払料金を支払うように書かれたハガキが届いたが、全く身に覚えがない。

### 2位「放送・コンテンツ等」

（サイトを閲覧しただけで、料金を請求されるワンクリック請求の相談など）

#### 事例

- 利用した覚えのない、アダルト情報サイトの利用料を請求するメールが届いた。
- 携帯電話で無料のゲームアプリを見つけたので、メールアドレスを登録したところ、ダウンロード画面に移らず、出会い系サイトに登録されてしまった。

### 3位「賃貸住宅」（マンションやアパートなどの入退居時に関するトラブルなど）

#### 事例

- 賃貸マンション退去時に、管理会社から「敷金はリフォーム代に充てる」と言われ、敷金が全く返ってこない。
- 新居を探すために不動産業者を訪ね、取り急ぎ1ヶ月分の家賃を申込金として支払うことになったが、数日後、断ることにしたところ、不動産業者から返金できないと言われた。

クイズ!

## クーリング・オフ制度について

「クーリング・オフ」とは、訪問販売や電話勧誘販売などで契約をした場合、契約を受け取った日から一定の期間内であれば無条件で契約を解約できる制度です。

「クーリング・オフ」という言葉は聞いたことがある、という方は多いかもしれません。では、内容についてどれほど知っているでしょうか。次の〇×クイズに答えてみましょう!

(答えは下の「編集後記」にあります。)

### 〇×クイズ

- 問1 商品のほか、サービスの提供でもクーリング・オフができる場合がある ( ○ ・ × )
- 問2 契約書面が適切に交付されない場合、適切な契約書面を受領するまではいつでもクーリング・オフができる ( ○ ・ × )
- 問3 通信販売はクーリング・オフができる ( ○ ・ × )
- 問4 クーリング・オフができる期間は取引の種類によって異なる ( ○ ・ × )
- 問5 クーリング・オフの成立日は、はがきなどの書面を発信した日である ( ○ ・ × )
- 問6 クーリング・オフをした時点で既に商品を受け取っている場合、その返還の送料などは消費者が負担する ( ○ ・ × )
- 問7 クーリング・オフをした時点で既にサービスの提供を受けている場合は、サービスを受けた分の代金を支払う必要がある ( ○ ・ × )

#### 【編集後記】

知っているようで知らない「クーリング・オフ」制度。今回のクイズで、あらためて制度について確認することができました。間違いやすいポイントをふまえ、今後も、よりわかりやすくお伝えしていきたいと思います。

クーリング・オフの対象となる取引は、訪問販売や電話勧誘販売等定められており、通信販売は対象となりません。クーリング・オフをした場合、支払った代金は返金され、受け取っていた商品は事業者の負担で引き取りに来てもらったり、着払いで返送したりします。サービスを受け取っていた場合、すでに受けたサービス分の代金を支払う必要はありません。

クイズの答え【問1】○【問2】○【問3】×【問4】○【問5】○【問6】×【問7】×

悪質商法、買い物、契約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)

さいむせロ

☎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)

令和元年8月発行 京都市文化市民局暮らし安全推進部消費生活総合センター

京都市印刷物 第314441号

この印刷物が不要になれば  
「雑がみ」として古紙回収等へ!

