

消費生活相談員による 「消費生活講話」について

西之表市内で昨年発生した消費者トラブルの事例を紹介します。（平成24年12月現在）

- 「封筒が届いていませんか？」という電話による投資の勧誘
- 売るものはないか？と突然の訪問による強引な商品買い取り
- 「ご登録ありがとうございます！」とスマートフォンや携帯へ高額な登録料の請求
- 「高額賞金の受け取り資格あり！10日以内に連絡を！」など海外宝くじにあたかも当選したかのようにかたり、手数料を振り込ませたりクレジットカード番号など個人情報を聞き出そうとする手口
- 健康食品や化粧品・健康器具の電話勧誘販売に関するトラブル
- アダルトサイトや出会い系サイトから高額な利用料を請求された事例

消費者トラブルは、「高齢者が騙されるもの」だけではありません！

- スマートフォンの普及により、いつでもどこでもインターネットが利用できるようになった現在、オンラインゲームやネット通販に関するトラブルも急増！小学校低学年の子供から高齢者まで、誰もがトラブルにあう危険性があります！
- 消費生活相談員は、消費者のみなさんに最新のトラブル事例や対処法をご紹介します。子どもや高齢者を見守る立場の方々との集まり、学校など、相談員の講話を希望される場合は、お気軽に西之表市消費生活センターまでご連絡ください。

西之表市消費生活センター 電話22-1111(内線306)
(西之表市役所市民生活課広報市民相談室)



《最近のスマホ事情》

「スマートフォンアプリ」は現在、何十万という多種多様なアプリがあり、有料と無料があります。アプリは誰でも自由に開発できるようになっているため、公開されている全てのアプリが安全であるという保証はありません。アプリは公式マーケットから取得しますが、それでも悪意のあるアプリも存在している可能性があり、そのアプリが、スマートフォン内の情報（契約者ID、電話番号、メールアドレス、位置情報、電話帳など）を確認する（共有できる機能がある）ことも考えられるため、注意が必要です。アプリをダウンロードする際には、表示される確認画面に注意して、慎重に行ってください。

スマートフォン内に保存できる「電話帳」は、他人の個人情報に結びつくものであり、スマートフォンの利用は他人の個人情報を預かり責任を持つということです。逆に言えば、自分の個人情報につながる情報を複数の他人(知人)がコントロールしているということで、コントロールしている他人が杜撰に扱えば、その不利益が自分に帰ってくるということです。「電話帳」に登録する人も登録される人も、個人情報を提供しているというリスクが常に伴うことを意識して、取り扱いには慎重に行うよう心がけましょう。



消費生活 みみより情報

No. 21
平成25年1月
発行/市消費生活センター
編集/市役所市民生活課
広報市民相談室
電話 22-1111 内線 306

この情報紙は、地方消費者行政活性化事業を活用して発行しています。

最近の「電話勧誘販売」や「送り付け商法」に注意

《県消費生活センターへの相談事例1》

4日前にカニの電話勧誘を受け、つい返事をしてしまった。
解約しようと思い、販売員から聞いていた電話番号に翌日電話したところ、了承された。ところが本日「ご注文ありがとうございます」というハガキが届いた。契約内容やクーリングオフについても書いてある。商品の到着予定日は明後日になっており、代引き配達になっている。どうしたらいいか？

知っておこう！ここがポイント！

●ハガキには契約に関する重要事項が記載されています。(ここがポイント！)
商品は届いていなくても、このハガキが届いた時点から、クーリングオフ(8日間)のカウントダウンが始まります。

《県消費生活センターへの相談事例2》

健康食品の電話勧誘を受け、つい返事をしてしまった。その後商品が届いたが、クーリングオフしたい。送り状に記載された送付元には契約した会社とは違う会社名が書いてあった。不審に思い電話したところ、その会社は「配送センター」と名乗り、「依頼主から配送を依頼されているだけで契約には何ら関係ない。」という。どうしたらいいか？

知っておこう！ここがポイント！

●送り状に記載された業者は、契約業者ではありませんので、クーリングオフの通知を出しても拒否される可能性があります。開封して、中に入っている請求書や契約書で業者名を確認し、返品とクーリングオフの手続きをしましょう。

突然の電話勧誘で、消費者が冷静に判断できない状況で行った契約は、「クーリング・オフ制度」を活用して契約を解除できます。しまった！どうしよう！と思ったら、早めに、西之表市消費生活センターにご相談ください。

無料法律相談の日程

日時	場所	問い合わせ先	電話番号
1月22日(火)	市民会館2階	西村法律事務所	099-210-7624
1月24日(木)	市役所2階	市広報市民相談室	0997-22-1111
2月19日(火)	市民会館2階	西村法律事務所	099-210-7624
3月12日(木)	市民会館2階	西村法律事務所	099-210-7624
3月28日(木)	市役所2階	市広報市民相談室	0997-22-1111

消費者庁からのお知らせ

消費者庁 携帯サイト



◆ノロウイルスによる食中毒に対する注意◆

ノロウイルスは、手指や食品等を介して、主に経口で感染し、人の腸管で増殖し、おう吐、下痢、腹痛等の症状を起こします。高齢者や子どもが感染した場合には重症化することもあり、注意が必要です。

《食中毒を予防するために》

- おう吐や下痢等の症状がある時には、食品を直接扱う作業は避けましょう。
- 食材に触れる方や調理をする方は、手洗い及び調理器具等の衛生的な取扱いを徹底してください。万一、ノロウイルスに汚染されている食材がある場合に、他の食材への感染拡大を防ぐことが出来ます。
- 特に高齢者や子どもなどの抵抗力の弱い方のためには、加熱が必要な食品の場合、中心部までしっかり加熱すること。

《感染を拡げないために》

- ノロウイルスに感染した人の吐物や便には、ノロウイルスが大量に含まれていることがありますので、吐物の拭き取りに使用した布やオムツ等の取り扱いには十分注意しましょう。またノロウイルスは乾燥すると容易に空中に漂い、それが口に入って感染することもあるので、吐物等は乾燥しないうちに、床等に残らないよう速やかに処理してください。

※詳しい情報は、消費者庁のホームページで確認できます。

http://www.caa.go.jp/safety/pdf/121228kouhyou_1.pdf

◆年末・年始、高齢者のもち等による窒息事故にご注意◆

年末年始、もち等を食べる機会が多くなります。12月から1月にかけて、もち等による窒息事故が多くなっており、85%以上が高齢者に起きています。

《窒息による事故防止のポイント（高齢者の場合）》

- もち等の食品は、小さく切るなど、食べやすい大きさにしてください。一口の量は、無理なく食べられる量にしましょう。
- 急いで飲み込まず、ゆっくりとよく噛み砕いてから飲み込むようにしましょう。お茶や水などを飲み、のどを湿らせながら召し上がることも有効です。
- 食事中には、驚かせるような行動は決してしないようにしましょう。また、食べ物や口に入れたままの状態で喋ることも危険です。
- 介護を要する方の場合には、粥などの流動食に近い食べ物でも喉に詰まることがあります。介護する方や周りの方は、食事をされている高齢者から、目を離さないようにお願いします。

《窒息による事故防止のポイント（子どもの場合）》

- 乳幼児の食べ物について、商品等に表示されている月齢などは目安です。食べる機能の発達には個人差があるため、子どもが食べている様子をよく観察して、発達の状況にあった食品を選んでください。
- 食事中に、遊んだり、歩きまわったり、寝ころんだりすることがないように、ご家族など、周りの方が注意してください。
- ピーナッツなどの豆類が誤って気管支に入って窒息につながるがあるので、豆類は3歳頃までは食べさせないようにしましょう。

アパートやマンションの賃貸契約に対する注意



◆アパートやマンションの賃貸借契約を結ぶ前の注意◆

- 契約書をよく読み、納得できない特約条項が入っていないかよく確かめ、十分納得した上で契約しましょう。「特約事項」には特に注意！！貸主・借主の両者納得の上で結ばれた場合、たとえ借主に不利なものであっても基本的に有効とされます。納得できない内容であれば、変更を求めるなど、貸主と話し合ってから、納得した上で契約を結びましょう。

- 敷金精算のトラブルが起こったら、まず話し合いが基本ですが、話し合いができない状況のときは、少額訴訟制度や民事調停を利用する方法もあります。

《退去予告は何日前？》

- 契約書で確認しましょう
退去の申し入れは契約書で決められています。予告期限を過ぎた後に申し入れた場合は予告期間相当の日までの家賃が発生することもありますので注意が必要です。
- 明け渡しはきれいに！
日常の清掃や退去時の清掃をきちんとしていなかった場合には、専門のクリーニングが必要となり、その費用を請求されることがあります。

●退去時のチェックポイント

- 畳、フローリング、カーベットの汚れやキズ
- 壁（クロス）の汚れやキズ
- 台所回りや換気扇の油汚れ
- 水回りのカビや水垢
- その他の破損箇所などはないか

《入居時の確認》

入居当初にキズや汚れがあるかどうかを確認しておくことは、原状回復をめぐるトラブルを防止する上で重要です。入居時と退去時の物件の比較が出来るよう、入居時に貸主立会いのもと、写真を撮るなどして入居時の損耗状況を確認しておきましょう。

【ポイント】

- 床（畳、フローリング、カーペット）、壁（クロス）、障子、ふすま、柱などの汚れやキズ
- 設備はきちんと機能するか
- 給排水につまりなどの不具合はないか

《入居中の修繕等の連絡はこまめに》

修繕が必要になった場合には、まず、貸主や管理会社などに連絡し、対応について相談しましょう。時間が経ってからだと修繕が必要となった原因が経年劣化や通常の使用によるものか判断が難しくなってしまいます。

●入居中のマナー

退去時の原状回復トラブルを未然に防ぐためには、部屋を汚したり傷つけたりしないように注意することが必要で、入居者自身のマナーが重要です。

- ★禁止されているペットを飼う
 - ★部屋が汚れていても気にしない
- このような行為は、借主の責任と善管注意義務違反に問われ、退去時の原状回復費用が多額になることもあります。

原状回復とは・・・

借主の原状回復義務は、借主の故意・過失や通常の使用方法に反する使用など、借主の責任によって生じた損耗やキズなどを復旧することです。原則的には、経年変化や通常使用による損耗分は負担する必要はありません。

(国土交通省「現状回復をめぐるトラブルとガイドライン」より)