



年6回発行

nagoya発

2006.12月 No.17

くらしのほっと通信

平成18年度上半期 名古屋市消費生活センター相談実績

相談件数は高水準で推移

平成18年4月から9月までの相談件数は9,463件で、前年度同期(10,190件)に比べ7.1%(727件)減少しました。しかし、相変わらず高水準で推移しています。

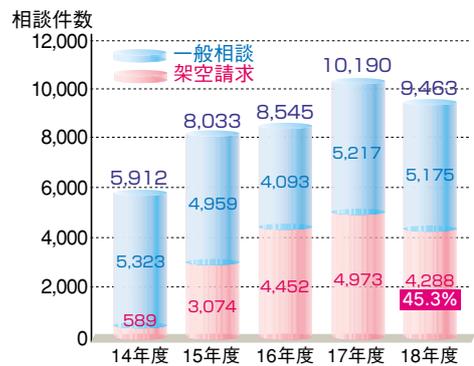
上半期年度別相談件数の推移

架空請求は高齢者と女性からの相談が目立つ

架空請求の相談は前年度同期に比べて減少したものの、全相談件数の**45.3%**(4,288件)を占めています。

最近の傾向として、身に覚えのない通知が突然届く架空請求トラブルでは、請求の手段に従来のハガキに加えて**封書**が使われるケースが増加。請求の対象として**高齢者**が狙われているようです。文面は「民事訴訟による訴状が提出された。心当たりのない場合は至急、連絡を」などと不安をあおり連絡させようとするものが主流です。

一方、パソコンや携帯電話によるアダルトサイトやアダルトボイスの架空請求トラブルでは、**女性**からの相談の割合が増加。特に10代～30代前半の女性からの相談が目立ち、20～24歳の相談者の男女比では**約4割**が女性でした。女性向けのコミック誌や週刊誌などにも、無料だと勘違いさせるようなアダルトボイスの広告が掲載されているようです。ご注意ください。



架空請求を除く

商品・サービス別相談件数

1位・2位は平成13年度以来ほぼ不動

【最近の相談の傾向】

順位	商品・サービス名	相談件数
1	フリーローン・サラ金	794
2	賃貸アパート	245
3	エステサービス	153
4	家屋修繕工事	146
5	自動車・二輪車	121
6	健康食品	88
7	アクセサリ	87
7	書籍・印刷物	87
9	クリーニング	85
10	化粧品	78
10	生命保険	78

1位「フリーローン・サラ金」

「多重債務を低金利で1つにまとめることができる」とのセールストークで『おまとめローン』などと称する手続きを勧め、融資に先立ち信用調査や保証金の名目でお金を振り込ませる保証金詐欺が増えています。

2位「賃貸アパート」

以前から変わらず、退去時の修繕費に関する相談が半数以上を占めています。

3位「エステサービス」

「フリーペーパーを見て無料体験に出向いたエステで契約を迫られた」など、フリーペーパーがきっかけになるケースが増加。男性からの相談もちらほら見られます。



コアラのハッピーです。名古屋市の(ハ)マークと幸せをイメージして名付けられました。どうぞ、よろしく!

愛称決定!

10月21日・22日に開催された名古屋市消費生活フェアで来場者の皆さんに投票していただいた結果、名古屋市消費生活センターのピンクのコアラの愛称が**ハッピー**に決定しました。

消費生活相談 専用電話

月～金曜日

くろない
052-222-9671
くろなし
052-222-9674

架空請求
ホットダイヤル

土曜日 **052-222-9690**

お気軽にご相談ください。
※相談は市内在住・在勤・在学の方が対象です

エステを途中でやめたら、 違約金が予想外に高かった!



—特定継続的役務提供の中途解約—

「エステに通っても思うような効果がない」「英会話教室の指導内容が不満だ」…etc.

エステティックや英会話教室などのようにサービスの提供を継続的に受ける契約は、十分な効果があるか、自分にあっているかどうかの判断が難しいものです。そこで、継続的なサービスの契約のうちトラブルが多めの6業種は『特定継続的役務提供』として特定商取引法により規制され、中途解約のルールが設けられています。中途解約をする時には法律に基づき清算されているか、しっかりチェックしましょう。

特定継続的役務提供の対象 & 中途解約に伴う違約金

特定継続的役務提供は理由にかかわらず中途解約ができ、その際に契約先が請求できる違約金の上限が定められています。

特定継続的役務提供の対象業種		下記6業種のうち 契約金額が5万円を超えかつ契約期間が2ヵ月(エステは1ヵ月)を超えるもの が対象					
		エステティックサロン	語学教室	家庭教師	学習塾	パソコン教室	結婚相手紹介サービス
違約金の上限	役務提供開始 前	20,000円	15,000円	20,000円	11,000円	15,000円	30,000円
	役務提供開始 後	すでに提供を受けた役務の価格に下記金額のいずれか低い額を加えた額					
		2万円または契約残額の10%	5万円または契約残額の20%	5万円または1ヵ月分の授業料相当額	2万円または1ヵ月分の授業料相当額	5万円または契約残額の20%	2万円または契約残額の20%

* 特定継続的役務提供に伴って契約した化粧品や教材などは、併せて中途解約できる場合があります。 * 上記の他にクレジット解約料が加算される場合があります。

ケーススタディ

入会金や入学金は基本的には返還されるべきものです

ただし、レベルチェックやクラス分けに要する費用等、すでに提供された役務の対価として請求することが合理的だと考えられる費用は差し引かれる場合もあります。入会金が何に使われたのか確認しましょう。

消費者の利益を一方的に害する条項は無効です

清算方法などが契約書に記載してあったとしても、すべてその内容に拘束されるとは限りません。法律に基づいた清算方法かどうかを確認しましょう。

無料体験に向いたエステサロンで「キャンペーン中だから、今、会員になれば、通常1回8,000円的美顔エステが6万円で20回受けられる」と勧められ契約。入会金3万円と美颜エステ6万円、エステと併用するように勧められた化粧品セット3万円の合計12万円を支払った。その後5回エステに通ったが、仕事が忙しくてなかなか通えず中途解約を申し出たところ、「入会金3万円と化粧品セット3万円は返金できない。美颜エステ6万円のうち施術済みの代金8,000円×5回=40,000円と違約金2,000円を差し引いた18,000円を返金する」といわれた。あまりに返金が少ないため納得できず、契約先に問い合わせたが「清算については契約書にも記載してある。それを承知で契約したはずだ」と突っぱねられた。

関連商品は役務と併せて中途解約できます

このケースの化粧品のように、役務との併用を強要されて契約した場合は関連商品に該当します。関連商品が化粧品のような消耗品の場合は返品できるのは未使用品だけですが、美颜器や教材などの場合は使用後でも通常の使用料に相当する額を支払い返品することができます。



契約した時の価格で清算します

このケースのようにキャンペーン価格で契約した場合は、キャンペーン価格(6万円÷20回=3,000円/1回)で清算します。

従って、施術済みの代金は15,000円、違約金は契約残額の10%で4,500円になります。

↳ 3,000円×5回

↳ (美颜エステ契約金額60,000円-施術済みの代金15,000円)×10%

ミネラルウォーター類については、すでに各地のセンター等がテストを実施し、水道水と比べ特にミネラルが多いとはいえないとの結果がでています。しかし、ミネラルウォーター類の人気は高く、最近では2ℓのペットボトル入りを家庭で常用する人も増えています。この背景には、何となく水道水よりも優れたものとの思いがあるのではないのでしょうか？今一度、身近な水について冷静に考えてみるために、国内外のミネラルウォーター類と水道水を調べてみました。

テストの詳細は当センターのウェブサイトをご覧ください。
<http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/test/index2.htm>



テスト対象：輸入ミネラルウォーター類10種 国産ミネラルウォーター類8種
 水道水(市内3箇所の住宅等より採取)

テスト結果と考察

ミネラル含有量は銘柄により様々。 水道水よりも低いものも・・・

イオンクロマトグラフでミネラル量を測定した結果、市内3箇所の水道水の平均値は【表1】の通りでした。

この数値と各ミネラルウォーター類のテスト結果を比較したところ、マグネシウムはすべて水道水を上回っていたものの、ナトリウムは3種類、カリウムは5種類、カルシウムは5種類のものが水道水を下回りました。採水地がフランスのものは比較的マグネシウムとカルシウムが高めで、中にはマグネシウム8.2mg、カルシウム47mgと極端に高いものがありました。しかし、全体的には水道水と大きな違いはありませんでした。

水のおいしさは、水温、ミネラルの量、二酸化炭素の量に左右されるといわれています。銘柄により味が異なるため、味の違いを楽しむことはできませんが、ミネラルの補給はあまり期待できません。ミネラルウォーターという名前に惑わされないようにしましょう。

細菌テストはすべてクリア。 ただし、水質管理は水道水の方が厳格

ミネラルウォーター類の中には『殺菌、除菌等を実施していない』旨ラベルに記載されているものがあります。そこで食品衛生法の規格基準に従い一般細菌と大腸菌群を調べました。

日本の水道水は水道法により、水質基準、施設基準、水質検査が規定され、さらに水源や水道施設、その周辺の清潔の保持を国および地方公共団体に義務付けています。これに対してミネラルウォーター類は食品衛生法により、水質基準や製造基準、水質検査が定められています。しかし、水源管理の規定はありません。水質基準の項目(微生物や化学物質の種類)も水道水より少なく、水源付近の汚染による影響が心配されます。

今回のテストでは、一般細菌と大腸菌群はすべて陰性でしたが、水質管理はミネラルウォーター類よりも水道水の方が徹底しているといえます。

ミネラルウォーターの利用時には 環境にも配慮して！

鉱水や鉱泉水、深井戸水などのように、ミネラルウォーター類の多くは地下水を原料にしています。このまま消費が伸び続けて地下水を大量に採取することになれば、周辺の地下水位が低下し、他に影響を及ぼす可能性があります。採取や輸送にも多くのエネルギーが必要です。また、現在のミネラルウォーター類はペットボトル入りがほとんどで、容器の処理についても考えなければなりません。

世界各地の名水を手軽に味わうことができるミネラルウォーター類には、嗜好品としての良さはありますが、徹底した水質管理で大量の水を安全に安価に供給する水道の良さも忘れないでほしいものです。

【表1】市内3箇所の水道水の平均値 mg/100ml

ナトリウム	カリウム	マグネシウム	カルシウム
0.67	0.12	0.09	0.92

水道水はおいしくないの？

水道水を飲みたくない理由として、トリハロメタンや残留塩素の存在が取り沙汰されます。

トリハロメタンとは、炭素原子の周りに塩素、臭素、ヨウ素、水素が結合した有機ハロゲン化合物の総称で、塩素と水中のごみや有機物などが結びついて生成されることがあります。トリハロメタンの1種であるクロロホルムが体に悪影響を与えるといわれていますが、トリハロメタンも塩素も水道水の水質基準で含有量が規制されているため、通常、問題はないと考えられます。



また、トリハロメタンや残留塩素は沸騰状態を3分間程度続けることでほとんど除去できます。気になる場合はお試しください。

良好な水質の木曾川を水源とする名古屋の水道水は、従来、おいしいといわれています。その名古屋の水道水をペットボトルや缶に詰めた“名水”は、愛・地球博などのイベントで配られ、とてもおいしいと好評でした。名古屋の水道水を見直してみませんか。



冬こそ省エネ！ひと工夫で家計もあつたか



暖房などでエネルギー消費が増える季節になりました。原油価格上昇に伴うガソリン、灯油の値上がり傾向は落ち着きを見せはじめたようですが、冬の光熱費は気になります。ちょっとした工夫でエネルギーを節約し、地球にも家計にも優しい暮らしを心掛けましょう。

1年間でどれくらいの節約になるか算出してみました。

算出額は名古屋市発行の「エコライフチャレンジシート」より。あくまでも目安で、使用機器や使用条件などにより変動します。

暖房温度を1℃下げる

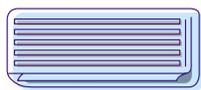
(エアコンの設定温度を21℃から20℃にして1日9時間使用した場合)

400円節約

プラスひと工夫

- ・フィルターをこまめに掃除
→目詰まりを解消して暖房効果アップ
- ・厚手、長めのカーテンで外の冷気を遮断する
- ・扇風機を併用して暖まった空気を循環させる

20℃



冷蔵庫に食品を詰め込みすぎず、温度設定を「強」から「中」に変える

3,300円節約

プラスひと工夫

- ・熱い物は冷ましてから入れる
- ・無駄な開閉はしない



冷蔵の必要がない食品は北側の寒い部屋や暖房しない廊下などに移してしまえば庫内すっきり

冷めないうちに家族が続けてお風呂に入る (追い焚きをしない)

5,400円節約

プラスひと工夫

- ・浴槽にはフタをする
- ・アルミ保温シートを利用
→浴槽のお湯に直接かぶせて保温



残り湯を洗濯に再利用するのにも、冷めきってない方が汚れ落ちがいいしな

給湯器の設定温度を下げる

(40℃から38℃にした場合)

1,900円節約

プラスひと工夫

- ・ため洗いでお湯の使用量を減らす



ゴム手袋をすれば、もっと低い温度でも苦にならんど。手荒れ予防にもなって一石二鳥じゃ



トイレの暖房便座や洗浄水の設定温度を下げて使わないときは便座のフタを閉める

3,400円節約

プラスひと工夫

- ・便座のフタにカバーをかける

これら5つの取り組みで、年間14,400円の節約に!

ガソリンなら約100ℓ分給油できる金額じゃな



くらしの情報プラザ こんな時、お役にたちます。ご利用ください

- ①消費生活関連の本を読みたい → 蔵書約4,000冊。10日間貸し出し可能
- ②悪質商法の手口を知りたい → 啓発ビデオ、DVD約350本。視聴、貸し出し可能
- ③生活の中の疑問を調べたい → 情報アドバイザーが検索をお手伝い
- ④仲間と消費者問題を学びたい → 要望に応じて「ミニ講座」を開催
- ⑤消費者活動の場所がほしい → 活動ルーム、サロンを無料で開放
- ⑥暮らしの知恵を集めたい → 役立つ資料、パンフレットを展示・配布



詳しくは☎222-9677へお問い合わせください

利用のご案内

消費生活相談

受付時間 月～金曜日(祝日・年末年始を除く) 9:00～16:15

TEL 052-222-9671

架空請求ホットダイヤル

TEL 052-222-9674

受付時間 土曜日(祝日・年末年始を除く) 9:00～11:00、13:00～16:00

TEL 052-222-9690

※土曜日は電話相談のみで、来所相談は行っていません。

くらしの情報プラザ

受付時間 月～土曜日(祝日・年末年始を除く) 9:00～17:00

TEL 052-222-9677

名古屋市消費生活センター <http://www.seikatsu.city.nagoya.jp>

〒460-0008 名古屋市中区栄一丁目23番13号 伏見ライフプラザ11階

TEL (052) 222-9679 FAX (052) 222-9678

●本誌の内容の無断転載と利用をお断り致します。

●このパンフレットは再生紙を利用しています。(古紙配合率100% 白色度80%)

名古屋城本丸御殿復元プロジェクト



交通のご案内

- 地下鉄「伏見」⑥番出口から南へ350m
- 地下鉄「大須観音」④番出口から北へ450m