



コアラのハッピー

くらしのほっと通信

名古屋市消費生活センター

2009.12 No.35

年6回偶数月発行

- P.2 廃品回収サービス
- P.3 革衣料のお手入れ
- P.4 消費者ホットライン、ACAPコーナー

平成21年度上半期 名古屋市消費生活センター相談実績 賃貸アパートなどの相談が増加

平成21年度上半期(平成21年4月～9月)の相談件数は8,494件で、平成20年度下半期に比べ487件、5%減少しました。相談の多くを占めている架空請求相談が18%、多重債務相談が8%減少しましたが、賃貸アパートの相談は19%増加しました。



増加した相談内容

「賃貸アパート」

退去時修繕費に関する相談が多くなっています。相談者には国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」にもとづいて貸主と交渉するよう、助言しています。

「投資用新築分譲マンション」

特に増加率が高かった相談で、前期比34件、2.7倍の増加となりました。投資用新築分譲マンションの相談は、勧誘を受けた相談者個人からだけでなく、勧誘電話のかかる勤務先からの相談もありました。相談内容は「1日に何度もかかる」「強引に会うことや契約を迫る」や「暴力行為の示唆」までありました。

土地・建物の売買業は宅地建物取引業法の規制を受ける

マンションの販売事業者は国土交通大臣または都道府県知事の免許が必要になります。宅地建物取引業法では、断定的判断の提供や、長時間勧誘により困惑させることを禁止し、違反すると行政処分の対象としています。

相談件数が増加した主な相談

| 商品・サービス名 | 相談件数 | 対前期比増加率 |
|--------------|------|---------|
| 賃貸アパート | 542 | 19% |
| 自動車・二輪車 | 174 | 31% |
| 書籍・印刷物 | 141 | 15% |
| 移动通信サービス | 103 | 27% |
| 携帯電話 | 97 | 17% |
| 投資用新築分譲マンション | 54 | 170% |

強引な勧誘を受けたら

- ・ 事業者「契約する意思はない。今後の電話勧誘を断る。」と、毅然とした態度で断る。
- ・ 事業者が強引な勧誘を続ける場合は、事業者名や担当者名を聞き取り、国土交通省や都道府県の関係部署に相談する。



減少した相談内容

「デジタルコンテンツ」～架空請求の相談がほとんど

携帯電話やパソコンでアダルトサイト、出会い系サイトをクリックしただけで料金請求されるという「ワンクリック詐欺」の相談が多くありました。

「ローン・サラ金」

多重債務やヤミ金に関する相談が主で、多重債務者には当センターの「サラ金・多重債務特別相談」で弁護士・司法書士との面接相談(無料)を受けていただいています。

相談件数が多かった相談

| 順位 | 商品・サービス名 | 相談件数(20年度下半期) |
|----|--------------|---------------|
| 1 | デジタルコンテンツ | 1,167 (1,381) |
| 2 | ローン・サラ金 | 1,094 (1,319) |
| 3 | 賃貸アパート | 542 (456) |
| 4 | 商品一般 | 365 (378) |
| 5 | 食料品(健康食品を除く) | 200 (181) |

相談

月
～
金

052-222-9671
052-222-9674
052-223-3160

消費生活相談

架空請求ホットダイヤル

サラ金・多重債務特別相談

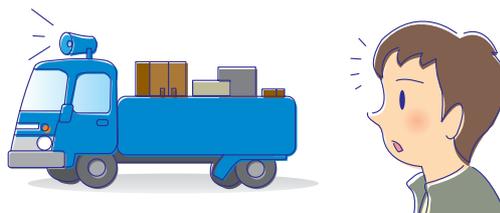
土
・
日

土・日テレフォン相談

052-222-9690

大そうじ～不用品の処分はどうしていますか？

大そうじをすると不用品がたくさん出てきます。そんな時「不用品を回収します…」というアナウンスが聞こえたら、あなたはどのようにしますか。



不用品回収車を 止める？ 止めない？

事例1 高額な回収費用を請求された

不用品を処分しようと思っていたら、周回する軽トラックから「不用品回収します」のアナウンスが聞こえてきた。不用品の回収を依頼したら、高額な料金を請求され一部を支払った。明日残りを集金に来るが、減額してもらえないか。(70歳代 男性 無職)

事業者が一般家庭廃棄物処理を行うためには、市の「一般廃棄物処理業」の許可が必要です。**名古屋市**の許可事業者に、軽トラックで回収する事業者はいません。事業者が代金を受け取りにきたら「無許可なので契約は無効」と主張して交渉するよう助言しました。

万一、事業者が支払いを強要するようであれば警察に通報するよう付言しました。

事例2 断ったらキャンセル料を請求された

車で廃品回収をしている事業者にタンスの回収を依頼した。車に積んだ後に6万円を請求された。断ったら2万円を要求され、怖くて支払ってしまった。取り戻せないか。領収書をもらっていないので、事業者名がわからない。(50歳代 女性 家事従事者)

残念ながら、事業者名など情報が分からないと、対処方法がありません。

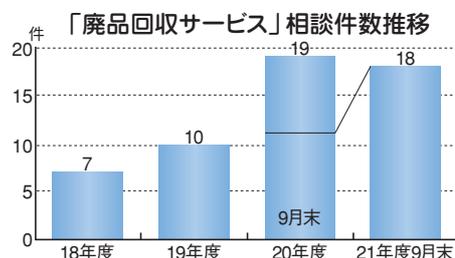
利用する場合は、依頼する前に料金や事業者名、事業者の所在地などを確認し、確認できない事業者の利用はやめたほうがよいでしょう。



「廃品回収サービス」に関する相談が増加

平成21年度上半期の相談件数は18件で、前年同期比50%増加しています。「事業者が信用できるか」という問い合わせもたくさんあります。

本市では、粗大ごみを有償で回収しています。また、家電リサイクル制度もあります。費用がかかっても定められた方法で処分するのが安心です。



平成21年12月1日からクーリング・オフの指定商品・指定役務制が廃止

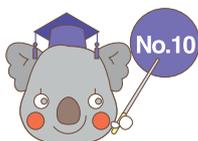
今まで訪問販売などで商品を購入した場合、特定商取引法によりクーリング・オフできるのは指定商品、指定役務(サービス)、指定権利でした。しかし、平成21年12月1日に改正特定商取引法が施行され、原則すべての商品・役務(サービス)が対象となりました(指定権利は残る)。

廃品回収サービスも、訪問販売や電話勧誘販売などで契約した場合、法定書面を受領した日から8日以内なら、クーリング・オフすることができるようになりました。

同様に、訪問販売や電話勧誘販売などで生鮮食品を購入した場合も、クーリング・オフができるようになりました(3,000円未満の現金取引を除く)。

こむずかしい用語解説

クーリング・オフの適用除外取引



改正特定商取引法が施行されても、すべての商品・役務(サービス)がクーリング・オフできるわけではありません。適用を除外される取引が定められています。

- ①3,000円未満の現金取引 ②通信販売 ③店舗取引 ④営業としての取引
- ⑤使用・消費した健康食品、化粧品、配置薬などの消耗品
- ⑥自動車・自動車リース ⑦電気、都市ガス、葬儀サービスなどサービス取引
- ⑧路上勧誘による取引(飲食店、マッサージ、カラオケボックスなど)
- ⑨他の法律で購入者等の利益保護が図られている金融商品や旅行取引 など

判断に迷ったらセンターにご相談ください。



見て！お気に入りの革ジャン。寒くなったのでクローゼットから出したら、全体にカビが！
布で拭いてみたけどとれないんだ。去年買ったばかりなのに。クリーニングに出せば、とれるかな？



あらっ、大変ね。皮革は天然の皮をなめしたものだから、とてもデリケートな素材なの。
家庭洗濯や一般的なクリーニングは難しいと言われてるわ。



えっ！もう取れないの？



軽いカビなら固く絞った布で水拭きするか、薄めた中性洗剤を含ませた布で拭取ることができるけど、
もしカビが繁殖していたら、信頼できる革専門のクリーニング店に相談するしかないわね。



じゃあ、まず水拭きからやってみるね。取れなかったらクリーニングに出すよ。



その時は、費用、仕上がり具合などを事前に確認しておくようにね。
「皮革のクリーニング料金が高額だった」「クリーニングで色落ちや風合いが変わった」というトラブルが多いのよ。



クリーニングに出す時は確認するね。でもどうしてカビが生えたんだろう？



空気中にはたくさんのカビの胞子がいて、衣料に付着すると、体の汚れ（汗など）や
食べ物のシミを栄養源にして繁殖するの。湿度が80%、温度が20～25度を超えると繁殖しやすくなるわ。
特に皮革は動物性たんぱく質が多いから、綿やウールなどの他の衣類よりは繁殖しやすいのよ。



そうだったんだ。どうすれば防げるの？



シーズン中は、革製品を着用したらすぐに収納しないで、

- ① 汚れやシミを取り除いてから、部屋につるして湿気を取り除く
- ② 乾拭きや柔らかめのブラシでブラッシングして、全体のほこりや汚れを落とす

シーズンが終わったら、

- ① 風通しの良い場所で日陰干しをして、除湿する
- ② 不織布カバーをかけて保管する

とカビ対策になるわ。保管場所の温度を低く設定し、風通しをよくするとより安全ね。



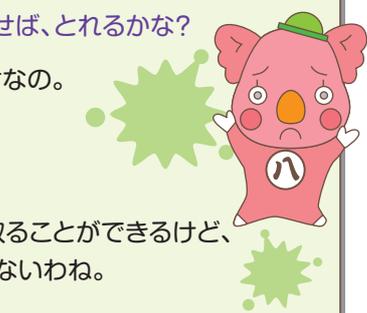
けっこう面倒なんだね。



でもちゃんとお手入れすれば、お気に入りの革ジャンが長持ちするわ。



わかったよ。これからは注意するね。

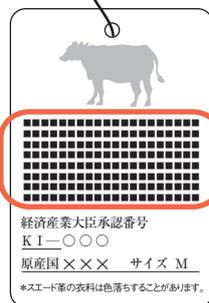


情報アドバイザーの目



- 革製品はデリケートな素材。取扱表示（右図）を見て、安心できる商品を購入しましょう。
- 購入後は、表示に従い材料の種類にあったお手入れをしましょう。

革製衣料の表示 雑貨工業品品質表示規定の例



取扱方法が書いてあるよ

材料の種類 — 牛革

材料の加工方法 —

お取り扱い上の注意

- イ：洗濯（ベンジンを用的する場合を含む）又は水洗をすると革の色が落ち、又は革が硬化するおそれがあります。
- ロ：革の汚れを落とす場合は、革製衣料専用のクリーナーを用いて下さい。スエードの場合は、消しゴムで汚れを落としたうえ、かためのブラシをかけて下さい。クリーニングから戻ってきたら、ビニールカバーを外し、風通しの良いところで十分乾燥を行った後、着用或いは保管して下さい。また保管の際は、温度及び湿度が低くかつ光の当たらない通気性の良いところで保管して下さい。特に梅雨期においては陰干しを行って下さい。
- ハ：アイロンは低温で当て布の上から掛けることとし、蒸気アイロンは用いないで下さい。



お知らせ

消費者庁 消費者のための電話番号ができました!



消費者ホットライン

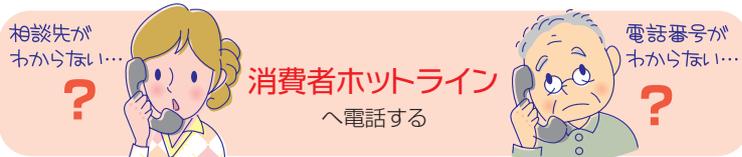
守ろうよ、みんなを!

☎ 0570-064-370

消費生活で困ったとき、相談先がわからない人のための身近な相談窓口につながる、全国共通の電話番号です

名古屋市内在住・在勤・在学の方の相談窓口は

名古屋市消費生活センター ☎ 222-9671 です



消費者ホットライン
へ電話する

名古屋市内の郵便番号を入力
あるいは 地域番号 **1.名古屋市** を選択

名古屋市消費生活センターの相談窓口へつながります

消費者情報ダイヤル

☎ 03-3507-9999

消費者庁への情報提供や消費者からの一般的な問い合わせを受け付ける窓口です(除く個別相談)

消費者庁は、消費者情報ダイヤルで集約した、悪質商法や製品事故などの被害情報を分析して、被害の(拡大)防止の注意喚起を行います

相談電話が話し中の場合は、愛知県の県民生活プラザへつながります(年末年始・受付時間外・PHSや特定のIP電話等は除く)

くらしの情報プラザから

エイキャップ ACAP消費者啓発資料コーナーをご利用下さい!

(ACAPコーナーの様子)



※ACAPとは社団法人消費者関連専門家会議の略称
お客様相談室など企業の消費者関連部門の責任者・担当者等で組織する公益法人で、消費者啓発活動などを行っています

ACAPの会員企業である食品・家電メーカー等から提供された「製品サービスQ&A」、「生活便利情報」などの消費者啓発資料を展示・配布しています
年4回、「衣生活」「食生活」「住生活」のテーマごとに、企業発の生活に役立つ情報を提供しています



「THINK BODY」
素敵なからだになる下着読本



「化学製品による事故を防ぐために」

利用のご案内

相談室

受付時間 月～金曜日
9:00～16:15
(祝日・年末年始を除く)

TEL 052-222-9671 消費生活相談
TEL 052-222-9674 架空請求ホットダイヤル
TEL 052-223-3160 サラ金・多重債務特別相談

受付時間 土・日曜日
9:00～16:15
(祝日・年末年始を除く)

TEL 052-222-9690 土・日テレフォン相談
※架空請求、多重債務の相談もこちらの番号で受け付けています。
※土・日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

開館時間 月～土曜日
9:00～17:00
(祝日・年末年始を除く)

TEL 052-222-9677
※くらしに役立つ幅広い情報を提供しています。

名古屋市消費生活センター

パソコン用 <http://www.seikatsu.city.nagoya.jp>

携帯電話用 <http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/m/>

〒460-0008
名古屋市中区栄一丁目23番13号 伏見ライフプラザ1階
TEL (052) 222-9679 FAX (052) 222-9678



名古屋城本丸御殿復元プロジェクト
2010年は、名古屋開府400年です。 NC400



●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、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。