



くらしのほっと通信

- P.2 相談事例1 訪問販売
- P.3 相談事例2 クリーニング
- P.4 賃貸住宅トラブル

消費生活センター相談のご案内

名古屋市消費生活センターでは市民を対象に、商品やサービスの契約・解約のトラブル、商品の危険・安全性など消費生活に関する相談を受け付けています。トラブルが発生したときは、すぐに相談することが重要です。消費生活相談の具体的な利用方法をご紹介します。

Q1. どんなことを相談できるの？

A1. たとえば、こんな相談です



ケータイへ身に覚えのない請求メールが届いた



友人に勧められ会員になり、健康食品を買ったが返品したい



電話で外国通貨を買うように勧誘された



サラ金からお金を借りたが返済ができない

消費生活相談員が消費者と事業者(業者)の間のトラブル解決に向けてお手伝いします
※消費者からの相談が対象です。個人でも事業にかかる相談(店の仕入れや販売、借入れなど)や個人間のトラブル(友人同士の借金など)は他の相談機関を紹介します

Q2. 誰でも相談できるの？

A2. 名古屋市在住・在勤・在学の方が対象です

消費生活相談は、お住まいの都道府県・市町村の窓口にご相談ください

Q3. 家族や近所の方のことも相談できるの？

A3. 本人からの相談が原則です

近所の方や同居の家族の相談は、一般的なアドバイスの後、改めて本人からの相談をお願いします。同様に、遠方や市外にお住まいの家族の場合は、最寄りの消費生活相談窓口を紹介します

Q4. センターへ電話をかけると？(月～金は来所相談も受付けています)

A4. 相談員が相談内容を伺います。事実関係をできるだけ正確にお話ください

契約トラブルの場合は…

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> きっかけ(電話・来訪・通信販売) | <input type="checkbox"/> いくらで(契約金額・いくら払ったか) |
| <input type="checkbox"/> いつ(契約日) | <input type="checkbox"/> どこと(販売会社名・クレジット会社名) |
| <input type="checkbox"/> どこで(家で・店で) | <input type="checkbox"/> どうしたいか(契約をやめたい・返品したい) |
| <input type="checkbox"/> 何を(契約商品・サービス名) | など |

事前にメモなどで、相談内容を整理しておく、相談がスムーズに進みます。業者から受け取った書類(契約書や申込書、領収書など)は、まとめて手元に用意して電話をしてください(来所時はすべて持参ください)



お住まいの区・年齢等を伺いますので、ご協力をお願いします
個人情報を含む相談内容は、相談・苦情処理以外の目的で使用することはありません

相談は無料、秘密厳守です

安心してご相談ください

相談専用ダイヤル

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、金融商品・高齢者悪質商法110番

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

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。

たとえば、こんなふうに相談は進みます

事例1

「訪問販売で断りきれず、ふとんを買ってしまった。代金も支払い済みだが、解約したい」

相談員が契約時の状況を伺います。 ●いつ、どこで、どんなふうに契約したか など



訪問販売にはクーリング・オフ制度があります。契約書を受け取った日から8日間は無条件で解約できます
そこで、まず**契約書の確認が必要**になります(電話相談の場合はFAXで送ってください)

① クーリング・オフ期間内

クーリング・オフは
書面(ハガキ)で通知

ハガキの書き方、出し方を伝えます。一人で不安な場合は、センターで書いていただくこともできます



助言

自主交渉の方法を伝えます

② クーリング・オフ期間を過ぎている

契約書を渡されていなかったり、契約書に不備があればクーリング・オフができます

事実と違うことや嘘を言われたり、強引な販売方法だったときには、契約の取消しを主張できる場合があります

③ 数年前の契約

古い契約は、契約当事者の記憶の薄れや、契約書類の紛失、業者の倒産、時効などの関係から解決が困難な場合があります

クーリング・オフ期間内に業者へハガキを送付

相談者の意向や状況により、本人が書面(手紙)を出すお手伝いをします

弁護士などへ依頼した方がよい場合や、相談者の意向に沿い、法律相談などを紹介することもあります

商品は返したけれど、払ったお金が返金されない

必要に応じて相談員が業者との間で交渉を行います

解決

10日前の契約。相談者は一人暮らしの高齢者。商品も未使用だったので、交渉の結果、商品を返品し、払ったお金が返金された

不調

業者が相談者の申し出を認めないなど、両者の折り合いがつかない

相談員が業者へ問い合わせます

商品を返すとともに、代金は返金されて解決

返金されて解決

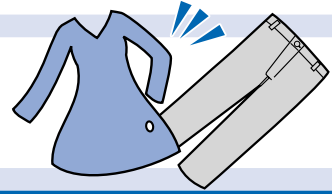
高齢者の相談では、地域の「いきいき支援センター※」を紹介します。一人暮らしの高齢者や高齢者のみの世帯の場合は、今後被害にあわないよう見守りの連携をとれるように、本人の了解を得て消費生活センターから連絡することもあります。



※いきいき支援センター(地域包括支援センター)は、いつまでも住み慣れた地域で安心して生活できるよう、健康・福祉・介護などさまざまな面から高齢者を支える機関です。高齢者の身近な相談窓口として、市内29か所に設置されています。

(なお、相談結果は個々の相談内容により異なります)

事例2 クリーニングトラブル



1 ウールのワンピースに穴

1週間ほど店に預けて受け取り、帰宅してから小さな穴に気付いた。すぐに店へ持っていき、確認してもらったと「虫食い」と言われた。本当にそうか

2 スポンの紛失

ドライクリーニングを頼んだ店へ受け取りに行くと「紛失したので捜している」と言われ、待たされたあげく見つからなかった。2年前に買ったが着たのは1~2回。新品同様だったので弁償額が不満

相談員が状況を伺います。

店(クリーニング業者) … ●いつ、誰が、どこの店に依頼したか ●いつ、誰が受け取ったか ●店へ申し出たか
とのやりとり ●洗い方(ドライクリーニングか水洗いかなど)・料金 ●異常に気付いたのはいつか ●店の対応

衣類について … ●誰の衣類か ●素材・表示 ●購入時期・購入先・購入金額 など

衣類に穴の開く原因としては、虫食いや引っ掛け傷、薬品による溶解などが考えられます。
必要に応じて、当センターテスト室で確認します

クリーニング店には預かった洗濯物を保管する契約上の義務があり、店の過失で紛失した場合は、損害賠償を求めることができます。
店の預り証が証拠になりますので、保存しておく必要があります



虫食い痕があれば、クリーニングの工程によるものではないことを伝えます



商品テスト

クリーニングの相談では、マイクロスコープなどでの観察、UV(紫外線)灯の照射などで原因を探ります。
衣類の穴を観察することで、穴の原因を推定します

クリーニング事故については、クリーニング事故賠償基準※が定められていて、これを目安に賠償されます。原則、賠償額は衣類の再取得価格と、購入時からの経過月数に応じた補償割合で算定する旨を伝えます

※簡易迅速に消費者を救済することを目的に作成された業界の自主基準

クリーニングによって穴が開いた可能性があれば、相談員が店へ問い合わせます

クリーニングトラブルは、クリーニング業者だけでなく、消費者の衣類の保管や着用の仕方、素材や製造・加工といった衣類そのもの(メーカー)の問題によるなど、複合的な要因で起こることが多くなっています。トラブルを防ぐには、クリーニングの依頼と受け取りの際の確認が大切です。

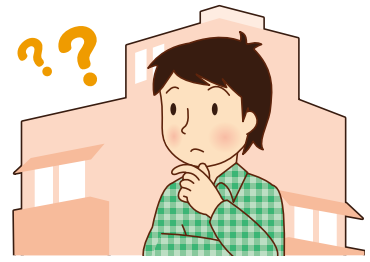
契約に迷ったり不安に思ったら…お問合せください ~情報提供~

悪質商法の事例の紹介や、適切な専門機関の案内。契約前の場合は、問題のある販売方法や契約する際の注意点などを伝えます。

(個々の業者の信用性などの問い合わせには、業務停止など行政処分により公表された業者のみお伝えします)



賃貸住宅のトラブル 入居～退去



消費生活センターには「賃貸マンションを退去したら、クロスや張替えなど高額な修理代を請求された」というような、賃貸住宅を退去した際の修繕費に関する相談が数多く寄せられています。入居のときから契約書を確認するなど、退去時にトラブルにならないよう、備えておくと安心です。

- 入居時** まず部屋を点検。問題があればすぐ管理会社(貸主)へ連絡し記録、証明になる写真を撮っておく
- 入居中** 設備機器の故障など修理が必要な場合や不具合は、速やかに管理会社(貸主)へ連絡する
- 退去時** 部屋の掃除後に点検。立ち会い時に修繕箇所の有無を確認。修繕費の明細を出してもらい、納得がいかない場合はガイドライン※を参考に管理会社や貸主と話し合う

※「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」(平成23年8月、再改訂)

民間賃貸住宅の退去時の原状回復をめぐるトラブルの未然防止のため、修繕費用の貸主と借主の負担の考え方について、一般的な基準を国土交通省が公表しています。ガイドラインには法的な強制力はありませんが、原状回復の考え方の指針となっています。

原状回復とは…

借主の居住、使用により発生した建物価値の減少のうち、借主の故意、過失、善管注意義務*違反、その他通常の使用を超えるような使用による汚損や破損を復旧すること。借主が借りた当時の状態に戻すことではありません。

*善管注意義務—社会通念上、要求される程度の注意を払って賃借物を使用する義務

「変だな?」「困った…」と思ったらすぐに相談しましょう



消費生活センター

消費者安全法により、消費者からの苦情に係る相談やあっせん、情報提供等を行うため、都道府県・市町村により設置されています。消費生活相談員が、商品やサービスの契約トラブルなど消費生活に関する相談を受け付け、相談者の皆さんと共に考え、解決に向けてお手伝いします。

消費生活相談をしたいけれど
相談先がわからない…

消費者ホットライン

☎188(いやや!)

地方自治体が設置している身近な相談窓口につながります

法的トラブル解決のための総合案内

法テラス(日本司法支援センター)

☎0570-078374 平日 9:00~21:00
土曜日 9:00~17:00

(PHS・IP電話からは03-6745-5600) 国が設立した公的な法人です

犯罪被害の未然防止、くらしの安全

警察 シャープ
安全相談 **☎#9110** (プッシュ回線・全国共通)
052-953-9110(愛知県警) 平日 9:00~17:00

名古屋市在住・在勤・在学の方 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、金融商品・高齢者要員商法110番

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

〒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

URL

<http://www.seikatsu.city.nagoya.jp>



●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/リサイクル紙を含む再生紙を使用しています。