



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 実習講座募集

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"/> どこで(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

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、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

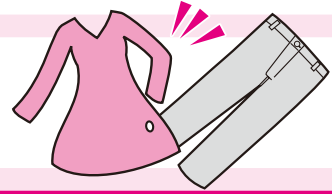
返金されて
解決

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
う見守りのため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。

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く、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。

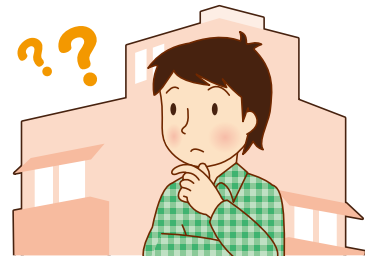
契約に迷ったり不安に思ったら…お問合せください ~情報提供~

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。春…。進学や就職、転勤など新生活のスタートの季節です。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、納得がいけない場合は**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

「名古屋市消費者行政推進プラン(案)」について、ご意見をお聞かせください

(募集期間)平成24年4月27日(金)まで

市民の安全・安心な消費生活の向上をめざす消費者施策(平成24年度から28年度まで)を計画的、効果的に推進するための計画案について、ご意見を募集しています。

資料の配布

市民情報センター(市役所西庁舎1階)、各区役所・支所で概要版を配布・閲覧、市公式ウェブサイト、当センターウェブサイトからもご覧いただけます。

5月は「消費者月間」です

消費者月間実習講座 受講者募集

受講料無料

「いろいろな大豆を使った豆腐作り」

食の実習体験～原材料から加工食品を作る～を通して、食品添加物など食に関する知識や食の安全・安心について学びます。



- 日時** 5月22日(火)午前9時30分から正午
- 開催場所** 名古屋市消費生活センター消費者開放試験室(伏見ライフプラザ10階)
- 募集人数** 24名
- 持ち物** 筆記用具、エプロン、タオル、マイ箸
- 応募方法** 5月15日(火)午前9時より電話で先着順
名古屋市消費生活センター ☎222-9679 までお申し込みください。

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

〒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

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

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



●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。