



# くらしのほっと通信

平成19年度上半期 名古屋市消費生活センター相談実績

## ひと段落していた架空請求相談が8月に再び増加!

平成19年4月から9月までの相談件数は7,890件で、前年度同期(9,463件)に比べ16.6%(1,573件)減少しました。これは、ここ数年、相談件数の約半数を占めていた架空請求の相談が半減したことによりますが、8月には再び架空請求の相談が増加に転じました。

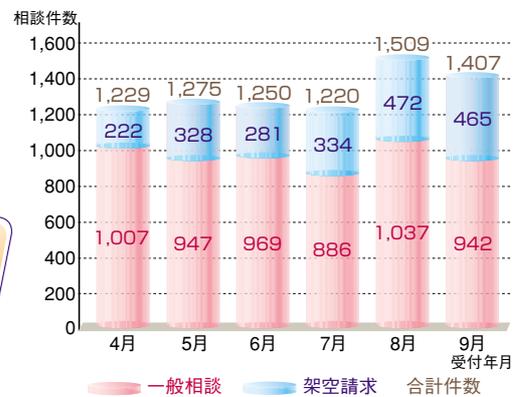
### 平成19年度 上半期月別相談件数の推移

#### 携帯電話への架空請求メールが増加中

架空請求全体の相談件数は減少しているものの、携帯電話やパソコンへの架空請求の相談は増加。特に、携帯電話のショートメッセージサービス(電話番号宛に届くメール)を悪用して、不特定多数に架空請求メールを送り付ける手口が横行しています。

#### 携帯電話への架空請求メールの文例

お客様が以前に登録した総合情報サイトの退会手続きが行われていないために料金が発生しています。このまま放置すると、ご自宅やお勤め先に回収業者が伺うことになります。退会手続きをご希望の場合は、至急、連絡してください。



#### 4月より日曜日もテレフォン相談を開始・・・給与生活者 & 若者の利用が目立つ

当センターでは、従来、土曜日に実施していた土曜テレフォン相談を日曜日にも拡大。平成19年4月から『土・日テレフォン相談』を始めました。

4月から9月までに『土・日テレフォン相談』で受け付けた相談件数は800件。そのうち給与生活者からの相談は524件(65.5%)で、平日に比べて高い割合になっています。20代を中心に、若者からの相談も平日よりも多かったです。

#### 架空請求を除く

#### 商品・サービス別相談件数

#### 対前年度増加率のトップは外国語教室 続いて旅行代理業

架空請求を除く商品・サービス別相談件数の1位 フリーローン・サラ金、2位 賃貸アパートは平成13年度以降ほぼ不動。家屋修繕工事や自動車・二輪車も毎年、上位に入っています。

今回の特徴は、従来、あまり多くなかった外国語教室と旅行代理業に関する相談の激増。外国語教室に関しては、大手外国語会話教室に対して、4月に最高裁判所が不適切な清算方法を無効とする判決を、6月には経済産業省が特定商取引法違反により業務停止命令を出したこともあり、中途解約の相談が相次ぎました。旅行代理業に関しては、8月に名古屋の旅行会社が倒産し、多数の相談が寄せられました。

順位	商品・サービス名	相談件数 (前年度同時期)
1	フリーローン・サラ金	905 (797)
2	賃貸アパート	314 (245)
3	家屋修繕工事	191 (146)
4	外国語教室	148 (23)
5	自動車・二輪車	137 (121)
...	...	...
10	旅行代理業	89 (26)
架空請求を除く相談件数合計		5788 (5168)



### 消費生活相談

※相談は市内在住・在勤・在学の方が対象です

月～金曜日

くろーな い  
052-222-9671  
くろーな し  
052-222-9674

架空請求  
ホットダイヤル

土・日テレフォン相談

052-222-9690

# 大変! 契約していた会社が倒産 支払い済みの代金はどうなるの?



倒産とは、債務超過で会社が経営に行き詰まった状態のこと。このような状態に陥ってしまった会社の債務を整理する法的な手段として、下記の手続があります。

- ① 裁判所が選任した破産管財人が会社の財産を換金して債権者に分配する **破産**
- ② 裁判所の監督のもと、事業を継続しながら債務を弁済して経営の再建をめざす **民事再生** **会社更生**

代金は支払ってあるのに、サービスが受けられなくなったり、商品をまだ受け取っていないような場合は、債権者として裁判所の指示に従い債権届を提出して、それぞれの手続の結果を待つしかありません。

## 破産手続では・・・

会社に財産がない場合が多く、あったとしても、担保が付いている債権や税金、社員の給与などが優先されるため、一般の契約者への分配は極めて少ないと考えられます。

## 民事再生や会社更生手続では・・・

会社を再建するために、従来の契約内容は変更される場合が多いと考えられます。

しかし、これらの手続とは別に、特別な救済のルールが定められている場合もあります。

## 特別な救済ルール

### ケース1 クレジットの分割払いで契約をしている場合

今春から通っている学習塾が倒産。高校3年間分の授業料と授業で使う教材を36回払いのクレジットで契約しているのに、教室の入口には「再開は未定」との張り紙がしてあるのみで、今後、どうなるかも分からない。教材は1年生の分しか受け取っていない。

契約先の何らかの事情で、契約しているサービスが受けられなかったり商品が引き渡されない場合や、商品を受け取っていたとしても商品に付随するサービスが受けられないような場合は、**その状態が解消されるまでの間、クレジットの支払いを拒むことができます**。学習塾や英会話教室、エステなどのように継続的にサービスを受ける契約に限らず、例えば、呉服店で契約した着物を仕立ててもらっている間に会社が倒産して商品が引き渡されないような場合も同様に、支払いの拒否ができます。ただし、クレジット契約でも対象にならない場合もあります。



### ケース2 旅行会社が倒産した場合

すでに代金を支払ってあった旅行会社が倒産。出発日の直前になって突然、「経営に行き詰まり、破産の申し立てをすることになりました。申し訳ありませんが旅行は中止します」との手紙が届いた。

旅行業を営むためには、旅行業法により国土交通省への登録や営業保証金の供託が義務付けられています。旅行会社が倒産して代金の返済ができないような場合は、**供託してある営業保証金が返済に充てられ、債権者に分配されます**。ただし、営業保証金の額は限られているため、旅行代金がすべて戻ってくる訳ではありません。多くの場合は微々たる額しか戻らないようです。旅行業以外にも、法律で営業保証金の供託が義務付けられている業種があります(宅地建物取引業、信託業など)。



### ケース3 回数券の発行元が倒産した場合

いつも利用している近所のスーパー銭湯が倒産。有効期限1年の入浴回数券がまだ50枚近く残っているのに、銭湯が閉鎖されてしまった。

自社の店舗でのみ使用できるチケットはもちろんのこと、通常ならば他店でも使える全国共通デパート商品券などのようなものでも、発行元が倒産すると使えなくなります。発行する商品券などが一定の要件を満たす場合は、**前払式証票法により財務局への届出・登録や発行保証金の供託が義務付けられています**。ただし、発行保証金の供託の義務が課されるのは、3月末あるいは9月末においての未使用残高が1千万円を超えた場合に限られるため、発行枚数が少ないと該当しません。その他、有効期限が6ヶ月以内のものや、乗車券、美術館や映画館の入場券など、対象にならないものもあります。



会社が倒産しなくても、自分の都合で通えなくなる場合もあります。

前払いにはリスクがあることを認識して、長期間の契約や回数券等の大量購入は慎重に検討しましょう。

# 身近な **トラブル** 事例



## 事例1 やかんの中をのぞいてみたら悲惨な状態に…

### ホーロー製やかんの付着物

ホーロー製のやかんの内側が錆びてポロポロになっていた。今まで気づかずに、このやかんで沸かしたお湯を随分飲んでしまったが大丈夫か。

やかん内側の付着物を削り取って見たところ、青色のホーローの素地が現れ、ホーローの剥離はほとんど発生していないことが確認できました【写真1、2】。顕微鏡で観察した結果、今回の現象は劣化ではなく、水の中のミネラル分が結晶化したもの(蒸発残留物)が付着・蓄積したことが原因だと考えられます【写真3】。茶色の部分は、ホーロー表面のガラス質に細かなひびが入り、素地の鋼板が侵食されて錆びていました【写真4】。

水道水の中にはカルシウムやマグネシウムなどが含まれ、水分が蒸発する時にやかんや鍋の表面にはミネラル分が残ります。このミネラル分は空気に触れると結晶化して、水に溶けにくくなります。湯を沸かした後に残りの湯を捨てるのみでは、蒸発残留物が蓄積して【事例1】のようになってしまいます。蒸発残留物は人体には害はありませんが、こまめに内部を洗い、清潔な状態を保ちたいものです。

### アルミ製やかんの変色

アルミ製のやかんが黒っぽく変色してきた。

市販されているアルミ製品の多くは、腐食を防ぐために表面に人工的に酸化皮膜を施してあります。しかし、この皮膜は傷つきやすく、皮膜が剥がれたアルミの素地と水が反応して水酸化アルミニウムを生成することがあります。これが水の中のミネラルと反応すると黒く変色します。ただし、水酸化アルミニウムは人体に無害の成分なので、そのままやかんを使用しても問題ありません。

アルミ製品がアルツハイマー病の原因になると疑われた時期もありましたが、現在では、因果関係は否定されています。

アルミ製品は酸やアルカリに弱いため、酢のような酸性のものを使った料理や、こんにゃくのようなアルカリ性のものを使った料理には適しません。「アルミ箔を落し蓋代わりにして煮物をしていたら、アルミ箔が溶けてしまった」という相談もありました。



【写真1】やかん内側の底付着物を削り取る前



【写真2】やかん内側の底付着物を削り取った後



【写真3】削り取った付着物(蒸発残留物)



【写真4】白い線は表面のガラス質に入ったひびひびは空焚きなどが原因で生じる

## 事例2 クリーニングに出したらスーツにシミが…

### 女性用スーツの変色

灰色の女性用スーツ(表地組成:綿56%、ポリエステル41%、ポリウレタン3%)をクリーニングに出したら、ところどころに茶色のシミができた。

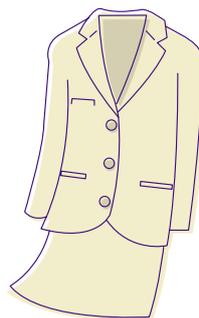
上着の背面や左ポケット、スカートにシミができていました【写真5】。赤褐色のシミの部分で顕微鏡で観察した結果、白色のたて糸に、黒色のよこ糸から出た茶色が移っていることが確認できました【写真6】。

この服に付いている取扱い絵表示は『手洗い可能』『ドライクリーニング禁止』になっていました。しかし、この取扱い絵表示は、上に新たな表示を貼り付けて修正しており、下地に記載されている修正前の表示では『ドライクリーニング可能』になっていました。この修正についてメーカーに問い合わせたところ、「ドライクリーニングをするとポリエステル糸から色が出てくる場合があることが判明したため、『手洗い可能』のマークに変更した」との回答がありました。

クリーニング業者は取扱い絵表示に従いウェットクリーニングをしたようですが、顕微鏡による観察の結果、水洗いでも色移りしやすい製品であると推測されました。

今回は原因が明確だったため、メーカーが製品に問題があったことを認め、商品代を返しました。

繊維は種類により性質が異なるため、多くの種類の繊維を用いた組成が複雑な服ほど、様々な事故が起きやすい傾向があります。服を選ぶ時には組成表示や取扱い絵表示を見て、繊維の種類や取り扱い方法をしっかり確認しましょう。ストレッチ素材としてよく使われているポリウレタンは、劣化しやすく、質が悪い製品の場合は1~2年で形状変化等が起きる場合があります。長く使いたい定番品は、ポリウレタンを含むものは避けた方が無難でしょう。



【写真5】ポケットの部分にシミが発生



【写真6】黒色の糸から白色の糸に色移りしている



くらしの情報プラザ発

# 生活に関するクロスワードパズル

ぜひ挑戦してみてくださいね!



くらしの情報プラザでは、消費生活に関わる様々な情報を提供しています。

図書・ビデオの貸出や来館者向けの講座も実施しています。気軽にご来館ください。

## 消費生活クイズ〈解答欄〉

1		2	
			C
3	4		
			5
6			B

### 〔タテのカギ〕

- 〇〇に備えて住宅用火災報知機の設置が義務付けられました。
- 〇〇のまわりが気になりはじめたら、メタボリック対策を!
- 一人暮らしの高齢者は、頼る人がいなくて〇〇〇しがち。地域の方々の見守りでトラブルを防ごう。
- 欠陥車を回収し、無料で修理する制度はリコール。車を英語でいうと?

### 〔ヨコのカギ〕

- 円を〇〇やユーロなどの外貨に替えて預ける外貨預金は、**為替リスクに注意**してね。
- 一定期間が過ぎたために権利を失うこと。消費者契約法では契約締結から5年です。
- 名古屋市消費生活センターのコアラのマスコットの名前は?

答えはこのページのどこにあるよ!



〈答え〉 困った時は消費生活センターへ **すぐ**!

A	B	C
---	---	---



## 9/10(月)~14(金)開催 サラ金・多重債務特別相談の結果概要

名古屋市消費生活センターでは9月10日(月)から14日(金)の5日間、愛知県弁護士会、愛知県司法書士会と共同でサラ金・多重債務特別相談を初めて開催。この特別相談では、従来の消費生活相談員による相談に加え、12日(水)と14日(金)の2日間は弁護士・司法書士による面談も実施しました。

【相談の結果】	消費生活相談員が受けた相談件数(5日間)	132件
	弁護士・司法書士が受けた面談件数(2日間)	56件

### ●相談件数は5日間で132件(1日あたり平均26件)

これは、名古屋市消費生活センターの平成18年度多重債務相談実績における相談件数1,064件(1日あたり3~4件)を大幅に上回る件数。多重債務相談の需要の高さが見受けられました。

### ●面談者の年齢は40~50代、60代以上が多数

平成18年度多重債務相談実績では20~30代からの相談が多いのに対して、今回の面談では40~50代、および60代以上の相談者の割合がともに、それぞれ30%を超えていました。

### ●借金額は非常に高額なケースが目立つ

平成18年度多重債務相談実績では借金の平均額は250万円程度なのに対して、今回の面談では400万円超。住宅ローンや親戚の保証債務を同時に抱えて借金が非常に高額になっているケースが目立ちました。

今回のサラ金・多重債務特別相談の結果をふまえ、当センターでは10月9日(火)より、

**サラ金・多重債務特別相談窓口を常設 専用電話を設けました**  
さいむゼロ  
**☎223-3160**

**受付** 月曜日~金曜日  
(祝日・年末年始を除く)  
9:00~16:15

弁護士・司法書士による面談相談は月曜日~金曜日の午後を実施。

相談は無料  
事前予約が必要です



※：コニヤ > タク > 1. カギ(火車) 2. トウ(圃) 4. ニン(孤立) 5. カ(車) <コ> 2. ト(車) 3. ショウ(時) 6. ヴ(ト)

## 利用のご案内

### ●消費生活相談

**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**  
架空請求ホットダイヤル  
**TEL 052-222-9674**

**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**

**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 伏見ライブプラザ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/リサイクル配合率70% 白色度80%)

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。

