



コアラのハッピー

くらしのほっと通信

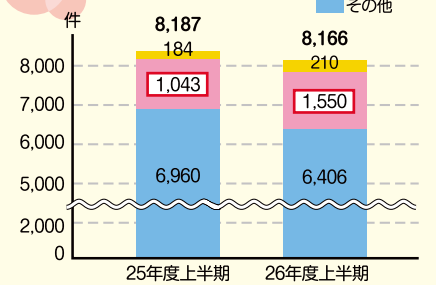
- P.2 クリーニングを利用する上で大切なこと
- P.3 テスト室のこんな事例
- P.4 マネーブックができました! 消費生活講演会のご案内

平成26年度上半期

名古屋市消費生活センター相談実績

平成26年度上半期(4~9月)の相談件数は8,166件で、平成25年度上半期に比べ、21件減少しました。相談内容別では、メールやハガキによる架空請求やアダルトサイトのワンクリック請求の相談が507件、48.6%増加しました。

相談件数の推移



架空請求ハガキにご注意!

6月と9月には、高齢者からの架空請求ハガキに関する相談が集中しました。公的機関のような名称を使って、「民事訴訟最終通知書」「消費者確認通知書」「紛争問題確認書」などのタイトルで送られてきます。請求金額や内容の具体的な記載はなく、「裁判」「差押え」などの言葉で不安をあおり、連絡をさせようとする手口です。

身に覚えのない請求は無視して絶対に連絡しないようにしましょう。不安な場合は、消費生活センターに相談しましょう。

もっともらしい文面に注意!

民事訴訟最終通知書

訴訟対象者記号 (み)0287-02号

本通知書は当該企業より執行行われた訴訟手続のご確認のために送らせて頂いております。また本通知書をもって当該企業より貴殿に対しての民事訴訟裁判が執行行われ、必要措置手続きが開始された旨の最終確認通知と致します。

ご連絡がない場合に関しましては請求内容の判決のもと、執行官立会いにて財産の差押え等が執行されるおそれがありますので、必ず異議がある場合に関してはご連絡のほどお願いいたします。

異議申立手続き最終期日:通知到達日より5日

法務省管理法人 国民総合〇〇〇〇センター

〒102-〇〇〇〇 東京都〇〇区××××××

受付時間 平日9:00~17:00

ご相談ダイヤル 03-××××-××××

架空請求ハガキの例

相談事例Q&A

Q:ESTA(電子渡航認証)の申請 公式サイトじゃなかったの!?

アメリカに旅行をするため、インターネットでESTA(電子渡航認証)の申請をした。インターネットで検索してトップに出たサイトを公式サイトと思い込み、クレジットカードで決済したところ、後で代行業者のサイトであることが分かった。7,000円の代行手数料を請求されてしまった。



アドバイス



相談員

米国に短期商用・観光などの90日以内の滞在目的で旅行する場合(米国において乗継するケースも含む)は、ビザは免除されていますが、事前にESTA(電子渡航認証)を取得しなければなりません。申請は、米国大使館のウェブサイトを経由して行います。費用は14ドル(約1,600円)です(2014年11月現在)。

公式のESTA申請画面のように見える入力フォームでありながら、所定のESTA費用に、代行手数料を加えて請求する代行業者のサイトが存在しますので、注意が必要です。

代行業者は海外にあることが多く、解約・返金の交渉は現実的には困難です。ESTAの申請手続きをする場合は、米国大使館の公式サイトを経由したものか確認しましょう。

相談

月~金

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

消費生活相談・金融商品等特別相談

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

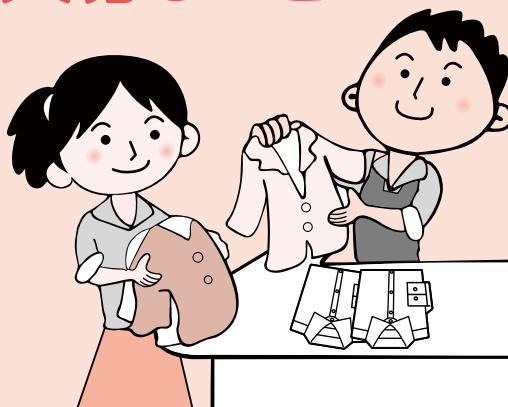
※相談は市内在住・在勤・在学の方が対象です

クリーニングを利用する上で大切なこと

みなさんは「クリーニングトラブル」と聞いてどんなイメージを持ちますか？消費生活センターに寄せられているクリーニングトラブルの相談は、「変色した」「紛失された」「補償内容に納得できない」「接客対応がひどい」など様々です。

クリーニングトラブルの原因を推定するには、トラブルに至った経緯を検証する必要がありますが、消費者とクリーニング事業者で認識のズレがあったり、クリーニングが消費者の目の前でやられていないことから、推定が困難なケースもあります。

クリーニングでがっかりしないために、全てを事業者任せにするのではなく、消費者も「出すとき」「引き取る時」「保管するとき」に注意を払い、トラブルの種を減らしましょう。



ポイント① クリーニングに出すとき

店員と一緒に衣類を点検し、内容を受付票に記入してもらいましょう。衣類の情報をできるだけ多く伝えることで、適切なサービスを受けることができ、結果的にトラブルが起きにくくなります。

- アクセサリーがついたままになっていないか
- ポケットの中に何か入っていないか
- 付属品の有無
- 服に異常はないか(シミ、変退色、損傷など)



衣類は消耗品です。クリーニングで新品になるわけではありません。

ポイント② 引き取る時

店のカウンターで受付票と戻ってきた衣類を照合しながら、仕上がりを確認しましょう。

- 付属品は揃っているか
- 仕上がりはよいか
- 頼んだことができているか
- 服に異常はないか

紛失トラブルを防ぐために、なるべく早く仕上がり品を引き取り、おかしいと気づいたら、すぐに店に連絡しましょう。

ポイント③ 保管するとき

- ビニールカバーを外してしばらく日陰干しをする
- 長期間保管するときは、密閉して保管する
- 不織布などの通気性のよいカバーに取り替える
- 防虫剤や除湿剤などを適切に利用する
- クローゼットやタンスに詰め込みすぎない

お店選びのヒント

クリーニングトラブルが起きた場合、下記のマークを店頭に表示している店は、「クリーニング事故賠償基準」に基づいて賠償を行っています(洗濯物を受け取ってから6か月以内に適用)。安心の一つの目安です。



Sマーク

厚生労働大臣が認可した「クリーニング業の標準約款」に基づいて営業しているクリーニング店



LDマーク

全国のクリーニング生活衛生同業組合加盟店



アイクリ

愛知県のクリーニング生活衛生同業者組合の加盟店

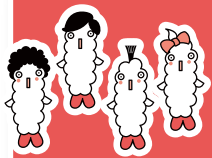
注意

インターネットやマンションの宅配ボックスなどを利用するクリーニングについて

事業者との間で「こんなはずじゃなかった!」という認識のズレを生まないために、どのようなサービス体制がとられているかを確認しましょう。

また、トラブルになったときの対応についても規約などで確認しておきましょう。





テスト室に持ち込まれた

こんな事例 あんな事例



事例

変色し、風合いが変わってしまったスーツ

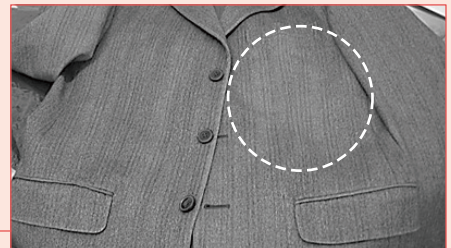
外国で購入した男性用スーツをクリーニングに出したら、変色し、風合いが変わってしまった。クリーニング事業者は、生地^{みころ}の摩耗が原因であり、クリーニングが原因ではないと主張している。原因を知りたい。

観察

1. 目視による観察

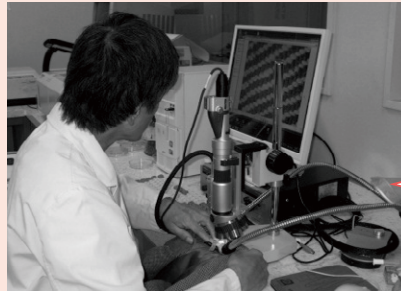
目視では、上着の「襟の内側」「前身頃の一部」「袖の肘の部分」などが、ズボンは、「背面の上部」などが、周囲よりも白く見えました。

スーツの実物 表地(ウール92%、カシミア8%)



2. デジタルマイクロスコープ装置による観察

デジタルマイクロスコープ装置を使って、使用上の影響が少ないと思われるポケットの中の生地と、色や風合いが変わった部分を比較観察してみました。



デジタルスコープで観察しているところです。
この機械は、物を2,500倍まで拡大してみることができます!

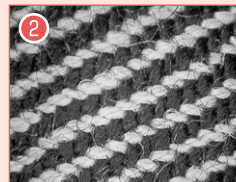
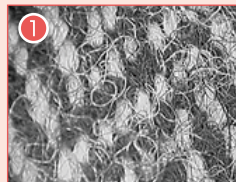
結果

毛羽が少なくなったことが、風合い変化の原因でした

①は表面に多数の毛羽があります。②③は①より少なくなっています。①は使用による摩耗が少なく、②③は使用すると摩耗しやすい部分でした。

つまり、多数の毛羽が独自の風合いを作り出しているため、毛羽が脱落したことで風合いが変化し、目視では白く見えたと推定されます。

- ① 使用上の影響が少ないと推定される部分(ポケットの中)
- ② 強く、白くなったとされる部分(右前身頃の一部)
- ③ 弱く、白くなったとされる部分(右前身頃の一部)



写真はすべて35倍

アドバイス

衣類は、原料の製造、製糸、生地^{みころ}の作成、縫製と多くの過程を経て出来上がります。トラブルの要因は色々考えられます。今回は、使用による毛羽の脱落が風合いに影響した例です。また、相談品は、外国の規格、基準で作成されていました。気候、風土そして歴史も日本とは異なるため、必ずしも日本の基準と一致しているとは限りません。この様なことも考えた上で、衣類を利用しましょう。

『マネーブック』ができました!



情報アドバイザー



くらしの情報プラザでは、子どもから大人まで幅広い層を対象に金銭教育講座を行っています。より楽しく分かりやすい講座を目指して、誰もが使いやすいお金管理のためのツールを作成しました。「おこづかい帳は初めて」「計算が苦手」「家計管理へのステップアップのために」など、使う人の目的によって自分で工夫することができます。

こんな工夫を
しています

- 自分からやってみようという気持ちを促すアドバイスを掲載
- シールなどの応援ツール
- 目標金額の達成度が分かる塗りつぶしシート
- 年齢を問わず使えるシンプルなデザイン
- 色覚に障害をお持ちの方でも見やすいカラーユニバーサルデザイン
- 知的障害をお持ちの方にも理解しやすい説明、分かりやすく書ける工夫



お金は本来生活を豊かにし自分の夢をかなえるものです。くらしの情報プラザでは、このマネーブックを使って金銭教育の講座を行っています(マネーブックはくらしのゼミナール受講者にのみ配布しています)。お金が上手に使えるように、一緒に練習しませんか。

受講をご希望の方は、くらしの情報プラザに電話でお問い合わせください。

*くらしのゼミナールについての詳細は、ホームページでもご覧いただけます。

くらしのゼミナール

消費生活講演会

美味しい話にはウラがある!悪質商法を見極めるための自己防衛術



● 日時:平成27年2月14日(土) ● 会場:中区役所ホール(中区栄四丁目1-8 中区役所地下1階)

第1部 13:30~14:05

落語家 微笑亭さん太氏
落語
「落語で学ぶ悪質商法」



第2部 14:15~15:15

弁護士 住田裕子氏
「美味しい話にはウラがある!悪質商法を見極めるための自己防衛術」
テレビ出演でおなじみの住田裕子弁護士に、悪質商法の手口や対策についてお話をいただきます。



定員 450名(申込み多数の場合は抽選)

締切り 平成27年1月20日(火)消印有効

申込方法 往復はがき・インターネット(電子申請)・FAXのいずれかで下記まで。往復はがきとFAXは、「消費生活講演会」・氏名(1枚で3人まで)・代表者の住所と電話番号(FAXによる申し込みはFAX番号も)を記入

申込先 往復はがき/〒460-8508 (住所不要)市民経済局 消費流通課
FAX/972-4136
電子申請/https://www.e-shinsei.city.nagoya.jp

利用のご案内

相談室

受付時間 月~金曜日 TEL 052-222-9671 消費生活相談・金融商品等特別相談
9:00~16:15 (祝日・年末年始を除く) 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 TEL 052-222-9690 土・日テレフォン相談
9:00~16:15 ※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。
(祝日・年末年始を除く) ※土・日曜日は電話相談のみで、来所相談は行っていません。

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

「電子メールによる相談受付」も
ご利用ください。



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。



● 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。