

みやこ

# 京・くらしの安心安全情報 第29号

(平成21年2月)

京都市文化市民局市民生活部市民総合相談課

## 1 相談の概要

平成20年4月から平成20年11月までの相談件数は5,331件で、前年同時期(5,114件)と比べ増加

不当請求・架空請求は1,015件と前年同時期(1,321件)に比べ大幅に減少しているものの、引き続き、第1位になっており、依然として注意が必要

多重債務相談専用ダイヤル(256-3160)設置、特別相談の実施により、フリーローン・サラ金の相談が引き続き増加傾向

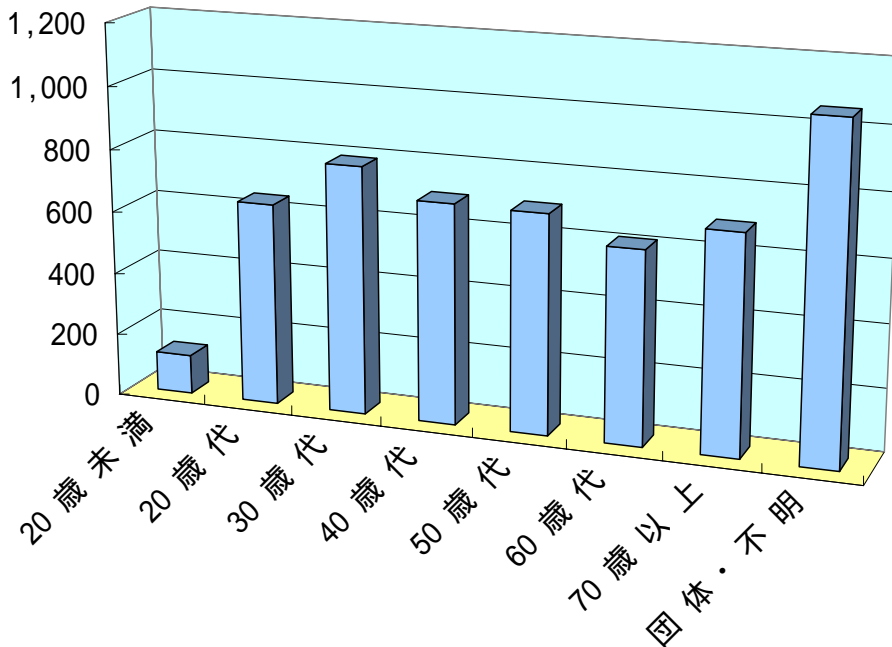
### 相談ワースト10

商品・役務別相談件数

商品・役務名	件数	構成比	主な内容
不当請求・架空請求	1,015	19.0%	はがきによる架空請求, アダルト情報サービス
フリーローン・サラ金	769	14.4%	多重債務など
賃貸住宅	322	6.0%	敷金返還トラブル
理美容	167	3.1%	エステサービス
書籍・印刷物	134	2.5%	同窓会名簿・紳士録
文具・事務用品	116	2.2%	電話機類・パソコン機器類
電報・電話	110	2.1%	通話料, パケット通信料
教室・講座	103	1.9%	英会話教室
家屋修繕工事	97	1.8%	屋根, 床下工事, 設備工事
食器・台所用品	84	1.6%	浄水器
その他	2,414	45.3%	
合計	5,331	100.0%	

# 年齢構成

年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体不明	合計
件数	125	646	792	702	698	615	695	1,058	5,331
構成比	2.34%	12.12%	14.86%	13.17%	13.09%	11.54%	13.04%	19.85%	100.00%



## 2 テレビショッピングに関するトラブルについて

～クーリング・オフ制度は適用されないことに御注意！～

近年、情報通信技術の発展により放送メディアの多様化が進み、消費者がテレビショッピングをする機会が増えています。

しかし、その一方でテレビショッピングに関する様々なトラブルが増加していますが、テレビショッピングは通信販売にあたるため、クーリング・オフ制度は適用されません。

トラブルに巻き込まれないために、以下の点に注意して利用しましょう。

特定商取引法が2008年6月に改正され、通信販売の返品特約に関して改正されました。

改正内容は、返品の特約を表示していない場合には、消費者は商品の引渡しを受けた日から8日以内であれば、購入者が送料を負担のうえ、返品が可能となるというものですが、2009年2月時点で未施行です。

番組からの印象だけで購入を決めず、商品等の使い方や使用上の制限などを事前に確認してください。

テレビショッピングでは、店舗購入するのとは異なり、実際の商品を確認することはできません。番組からの印象だけで購入してしまうと、実際は違っていたということもあり得るので、申込み時には、番組の印象だけでなく、実際の商品の大きさや重さ、使い方、使用上の制限の有無などを確認してください。

返品できるかどうか、事前に必ず確認してください。

テレビショッピングでは返品に関してのトラブルが多いですが、返品を受付けるか受付けないかは業者に任されているのが現状です。このため、返品ができないケースもあるので、事業者が返品を受付けているかどうかを事前に確認してください。

返品できる場合でも条件が付いていることがあるので、返品条件を確認してください。

返品を受付けている場合でも、「パッケージを開封してしまったら返品できない。」「商品使用後の返品はできない。」「商品到着後 日」等、様々な条件がついていることがあります。

返品できるから大丈夫というのではなく、購入した商品についての返品条件をきちんと理解することが必要です。

申込み時の内容や連絡先を控えておいてください。

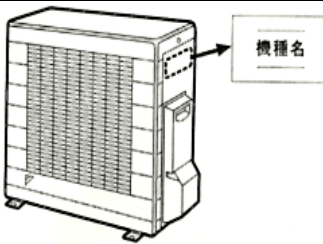
申込みにあたっては、事業者の連絡先、商品名や購入金額、引渡し時期などの記録を控え、万が一のトラブルの際に連絡ができるようにしておきましょう。

### 3 事故情報 ダイキン工業

#### 「エアコン【無償点検・修理】」について

ダイキン工業が1994年1月から1996年8月までの間に製造した下記のルームエアコンで、室外機がコンデンサ端子部のゆるみ、または機外からの異物侵入によるショートから、発煙・発火に至る事故が発生しています。

安心して御使用いただくため、対象となる製品の不具合箇所の無償点検・修理を実施することです。対象製品をお持ちの方は、以下の相談窓口まで御連絡ください。

製品名	室外機 機種名表示の位置
AR2504X, AR2505X, AR2804X, AR2805X, RA224X, RA224XE, RA225X, RA225XE, RA2541X, RA2542X, RA2542XE, RA254X, RA254XE, RA255GX, RA255GXE, RA255X - T, RA255X - W, RA255X - WE, RA284X, RA284XE, RA285GX, RA285GXE, RA285X - T, RA285X - W, RA285X - WE, RAZ255X, RAZ255XE, RAZ285X, RAZ285XE	

< 連絡先 >

ダイキン相談窓口

フリーダイヤル	0120-330-696
受付時間	24時間(平日, 土曜・日曜・祝日)

< 国民生活センターホームページ >

[http://www.kokusen.go.jp/recall/data/s-20090204\\_2.html](http://www.kokusen.go.jp/recall/data/s-20090204_2.html)

## 4 消費者モニターの募集について

悪質商法や広告，表示等の消費生活に関する意識調査に協力していただくとともに，「京都市暮らしのみはりたい」の一員として，地域において，近隣の高齢者等が消費者被害にあわないために，日常生活の中で「目配り」，「気配り」によって見守りを行っていただく，平成21年度消費生活モニターを募集します。

- 1 応募条件 京都市内在住の20歳以上の方で，原則として電子メール又はFAXでの意識調査，情報提供が可能な方
- 2 活動内容 悪質商法や広告，表示等消費生活に関する意識調査への回答（年12回程度）  
近隣の高齢者等の消費者被害拡大防止のために，「目配り」，「気配り」による見守り（「京都市暮らしのみはりたい」の一員としての活動）  
本市から，最新の消費生活情報を送付します。（月1回程度）  
意識調査票及び消費生活情報の送付は，原則として電子メールまたはFAXで行います。  
なお，メールアドレスは固定メールアドレスのみ可とします。  
謝礼はありません。
- 3 応募締切 平成21年3月19日（木）必着
- 4 定員 50名程度（応募者多数の場合，地域構成等を考慮して選考）
- 5 応募方法 電子メール（市民総合相談課ホームページの送信フォームを御利用ください。）  
又は，FAXにて記載事項を明記のうえ，応募先まで御応募ください。  
記載事項 

氏名，ふりがな	郵便番号，住所	年齢	電話番号
メールアドレス又はFAX番号（携帯電話のメールアドレスは不可）			
- 6 申込・問合せ 京都市文化市民局市民総合相談課  
TEL：256-1110 FAX：256-0801  
電子メール（送信フォームを御利用ください。）  
[http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/soshiki/6-2-4-0-0\\_1.html](http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/soshiki/6-2-4-0-0_1.html)

消費生活に関する困りごとがあれば気軽に御相談ください。

京都市市民総合相談課 256-0800（消費生活相談専用）

256-3160<sup>さいむゼロ</sup>（多重債務相談専用）

消費生活相談受付時間 月～金（祝休日除く。）午前9時～正午

午後1時～午後4時

京都市中京区烏丸御池東南角アーバネックス御池ビル西館4F

市民生活センター

[http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/soshiki/6-2-4-0-0\\_1.html](http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/soshiki/6-2-4-0-0_1.html)  
を御覧ください。

\* 週末の相談は，消費生活週末（土日）電話相談へ

075-257-9002 午前10時～午後4時

