

(平成22年3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21年4月から12月までの消費生活相談件数は5,986件で、前年同時期(5,892件)に比べ微増
- 「不当請求・架空請求」は1,243件と前年同時期(1,127件)に比べ増加し、相談全体の約2割を占め、引き続き注意が必要

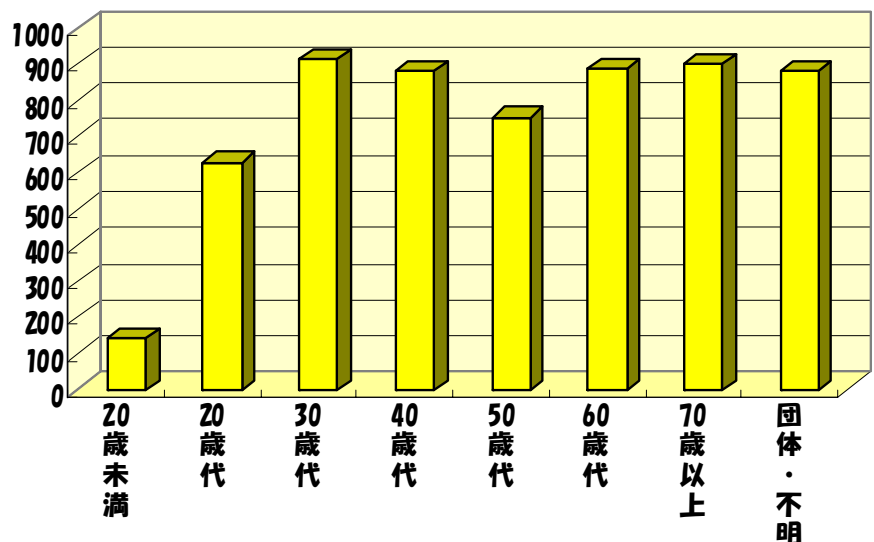
相談件数の上位

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 | 1,243 | 20.8% | 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 | 625 | 10.4% | 多重債務など |
| 賃貸住宅 | 478 | 8.0% | 敷金返還トラブル・更新料 |
| 書籍・印刷物 | 129 | 2.2% | 新聞販売・同窓会名簿・紳士録 |
| 家屋修繕工事 | 120 | 2.0% | 屋根, 床下工事, 設備工事 |
| 教室・講座 | 95 | 1.6% | 資格講座・パソコン教室・英会話教室 |
| 生命保険 | 92 | 1.6% | 生命保険・共済, 損害保険などの支払トラブル |
| 集合住宅 | 83 | 1.4% | マンションの購入等のトラブル |
| 携帯電話サービス | 81 | 1.3% | 携帯電話通話料・パケット通信料 |
| 預貯金・証券等 | 80 | 1.3% | 預貯金, 株式・証券取引, 未公開株 |
| その他 | 2,960 | 49.4% | |
| 合計 | 5,986 | 100.0% | |

年齢構成

| 年齢 | 件数 | 構成比 |
|-------|-------|--------|
| 20歳未満 | 141 | 2.4% |
| 20歳代 | 630 | 10.5% |
| 30歳代 | 914 | 15.3% |
| 40歳代 | 880 | 14.7% |
| 50歳代 | 753 | 12.6% |
| 60歳代 | 888 | 14.8% |
| 70歳以上 | 898 | 15.0% |
| 団体・不明 | 882 | 14.7% |
| 合計 | 5,986 | 100.0% |



2 引越サービスの利用をめぐるトラブルに御注意を！

春は入学・就職・転勤等により、新しい生活をスタートする季節ですが、引っ越しを行う場合には、様々な引越サービスのトラブルに巻き込まれることがあります。

そこで、気持ちよく新生活を迎えるために引越サービスに係る問題点と対処法について考えます。

<問題点>

1 見積り

電話やインターネット等での見積りも多くなっていますが、消費者にとって便利である反面、業者からの質問等に十分な説明ができないため、業者との間で荷物の量や大きさなどで行き違い等が生じ、後のトラブルの原因となる可能性があります。

2 引っ越し作業

標準引越運送約款※（以下、引越約款）では、荷物の受取日時について見積書に明確に示すことが求められています。しかし、約束の日時に業者が来ず、業者にも連絡がつかないといったことや、約束時間帯に業者が来なかったため、引っ越しの延期を余儀なくされたとの問題が発生しています。

3 紛失や毀損など

引っ越し作業中に荷物や床・壁などに傷をつけられたり、引っ越し後に段ボールを開けたところ荷物が壊れていた、荷物そのものがなくなっていたという相談も多く寄せられています。

※ 標準引越運送約款とは

引越業者は、貨物自動車運送事業法により運送約款を定めることが義務付けられていますが、多くの引越業者は国土交通省が定める標準引越運送約款を使用しています。標準約款には見積りや損害賠償責任、キャンセル料などについて明記されています。

<対処法>

1 見積書・引越約款は契約書という認識を持つこと

業者が電話やメール等で見積りを行う場合は、業者との連絡を密接にし、見積書を必ずもらうようにしましょう。そして、見積書が届いたらすぐに内容を確認してください。

作業内容については見積書に記載されていることが一般的ですが、あらかじめ作業分担を確認し、疑問点は確認しておきましょう。また、記載されていない口約束は、見積書の余白などにその内容を記載してもらうようにしましょう。

2 業者は複数の見積りを取ったうえで納得して決めること

複数の業者から同じ条件で見積りを取ることで、おおよその引越費用の金額が分かります。

また、広告等から受ける印象も業者選びには影響を与えられると思われませんが、作業スタッフの対応をはじめとして、消費者が事前に思い描いていたサービス等が提供されないことも考えられます。値段や広告等だけに惑わされないようにしましょう。

3 引っ越し作業時及び作業終了後には点検すること

引っ越し作業中に荷物や床・壁などに傷をつけられたりする等の問題が生じたら、その場で作業責任者に申し出てください。作業終了後に気付いた場合や、引き渡された荷物の中で紛失や毀損があれば、気付いた時点ですぐに業者に申し出てください。なお、引越約款では、荷物の紛失や毀損について、消費者は荷物を引き渡された日から3箇月以内に通知しないと、業者の責任は消滅することになるので、注意が必要です。

3 事故情報 ニトリ「コタツ【無償交換】」

株式会社ニトリにて生産されたコタツについて、通常生産時のものと異なる仕様のヒーター反射板が混入し、コタツ本体からヒーターが脱落する事故が発生しました。

つきましては、現在、使用中のコタツのヒーターを確認していただき、該当商品の場合は、以下のフリーダイヤルに御連絡をお願い致します。内容を確認のうえ、ヒーターの交換を行うとのことです。

<対象製品>

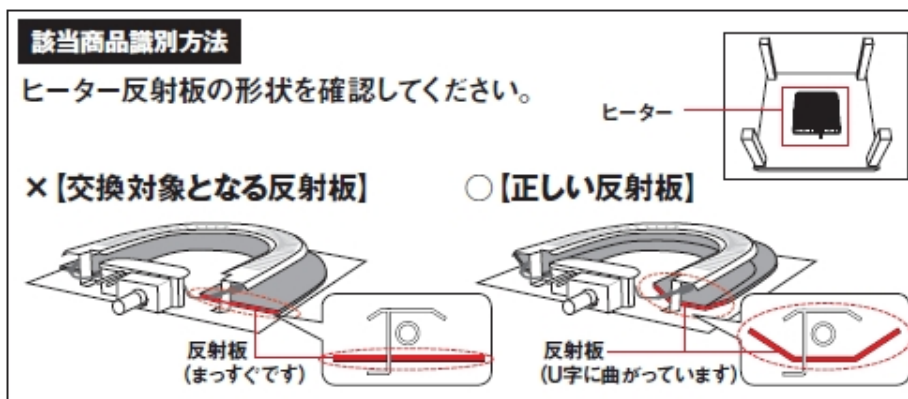
| | |
|------|--|
| 販売期間 | 平成21年5月～平成22年1月 |
| 製品名 | コタツ |
| 製造番号 | NST-75-2 WH (正方形タイプ) CNN-75-3 LBR, DBR (正方形タイプ) |



NST-75-2 ホワイト色
(黒色は対象外です)



CNN-75-3 ライトブラウン色、ダークブラウン色
(ナチュラル色、天板ホワイト色は対象外です)



<連絡先>

| | |
|-------------------------------------|------------------------|
| 株式会社ニトリお客様相談室 コタツヒーター交換専用フリーダイヤル | (フリーダイヤル) 0120-108-587 |
| 受付時間 | 午前10時～午後8時 (土・日・祝日含む) |

<独立行政法人製品評価技術基盤機構 (NITE) ホームページ>

http://www.kokusen.go.jp/recall/data/s-20100126_1.html

4 「消費生活士日祝日電話相談」の実施について

～4月29日からは、祝日にも電話相談を実施します～

京都市では、平成17年度から、身に覚えのない架空請求ハガキが届く等の消費生活に関する電話相談を、京都府と共同で毎週土曜、日曜に実施しており、相談者からは「(相談員の助言を受け)不安が解消した。」「週末を安心して過ごせる。」等の感謝の声が多く寄せられています。

この度、土曜、日曜だけでなく、祝日についても、電話による相談事業を拡大して実施しますのでお知らせします。

- | | |
|------------|---|
| 1 相談日時 | 土曜日、日曜日、国民の祝日（年末年始（12/29～1/3）を除く。） 午前10時から午後4時まで |
| 2 相談方法 | 電話のみ |
| 3 電話番号 | 075-257-9002 <small>クーリングオフ</small> |
| 4 実施主体 | 京都市、京都府 |
| 5 委託団体 | 特定非営利活動法人京都消費生活有資格者の会 |
| 6 事業拡大開始年度 | 平成22年度 (4月29日の「昭和の日」が最初の実施日となります。) |

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 さいむゼロ (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
を御覧ください。

* 週末の相談は、消費生活週末（土日祝日）電話相談へ
（祝日については、4月29日の「昭和の日」が最初の実施日となります。）

☎075-257-9002 午前10時～午後4時

