

みやこ

京・くらしの安心安全情報 第104号

(平成31年4月)
京都市消費生活総合センター

～ 目 次 ～

「アポ電」にご注意！	(2面)
新元号への改元に便乗した消費者トラブルに注意！	(3面)
家庭用ヒートポンプ給湯器による低周波音について	(4面)

遺品整理サービスの契約トラブルに注意！

親族等が死亡した後、故人の所有物の整理や処分等を事業者へ依頼する、いわゆる「**遺品整理サービス**」の利用が増えています。全国の消費生活センターに「**高額な追加料金が発生した**」、「**処分しない予定だった遺品が処分された**」など、料金や作業内容に関する相談が寄せられています。

相談事例

兄が亡くなったため、インターネット検索で見つけた遺品整理事業者に来てもらい、見積もりを出してもらおうことにした。

事業者から、「今日決めてもらったら安くなる」などと言われたので、その場で約25万円の契約をして、手持ちの2万円を支払った。

「来週から準備を始める」と言っていたのに、その後、なかなか作業を始めてくれない。



アドバイス

- ・料金や作業内容は事業者により異なります。**必ず複数の事業者から見積もりを取り、料金や契約内容を比較しましょう。**
- ・「今契約すれば安くなる」などと急かされても、**その場ですぐに契約しないようにしましょう。**周囲の人に相談することも大切です。
- ・契約する際には、**作業日、作業内容、追加やキャンセル等を含む料金について詳しく確認しておきましょう。**
- ・残しておきたいものまで処分されてしまうケースもあります。**残すものと処分するものを明確に分けておきましょう。**
- ・困ったときは、お早めに消費生活センターにご相談ください。

「アポ電」にご注意！

～知らない番号からの電話に出るときは慎重に！～

公的機関や実在する企業名、家族をかたり、家族構成や資産状況について聞きだしたり、所在確認をしようとするいわゆる「アポ電」と思われる不審な電話に関する相談が寄せられています。

「アポ電（アポイント電話・アポイントメント電話）」とは、家族構成や資産状況を聞き出したり、相手を信用させたりすることなどを目的にかける電話のことで、これらの不審な電話は、**振り込め詐欺や還付金詐欺などの被害のきっかけとなるだけではなく、最近では、強盗事件に「アポ電」が関わっているという報道もされています**のでご注意ください。

相談事例

・市役所の職員を名乗る者から電話があり、「還付金の手続きのため、取引銀行と口座番号、また、対象者かどうか判断するため、口座残高を教えてほしい」と言われた。取引銀行を伝えると「後ほど、銀行から案内の連絡があるので待つように」と言われ、電話が切れた。

・消防署の職員と名乗る者の電話で、「災害時にすぐに救助できるように、一人暮らしかどうかの確認をしている」と言われた。

・テレビ局の職員を名乗る者から電話があり、「一人暮らしですか」と聞かれ、「家族と暮らしている」と答えると電話が切れた。



アドバイス

・知らない電話番号からの電話に出る場合は注意し、**着信番号通知や録音機能を利用しましょう**

・会話から個人情報知られるので、**家族構成や資産状況を聞かれたらすぐに電話を切りましょう**。また、**家族を名乗る電話も一度切ってかけ直す**ことでトラブルを避けられます。

・不審に感じた際は、警察（警察相談専用電話 #9110）や消費生活センター等（消費者ホットライン 局番なしの188）に電話するなど、周囲に相談をしましょう。



新元号への改元に便乗した 消費者トラブルにご注意ください！

平成31年4月30日の天皇陛下の御退位、5月1日の新元号への改元に関連し、これに便乗したトラブルが発生していますのでご注意ください。

事例

・「天皇が生前退位することになったので、写真集を買って欲しい」と電話で勧められ、記念になると思い購入すると答えた。代金は約4万円で、明後日には届くと言われた。電話を切った後、よく考えたところ、高額なのでキャンセルしたいが、販売事業者名や連絡先が分からない。

・注文したつもりのない皇室に関するアルバムが自宅に届き、家族が代引きで受け取ってしまった。

・改元で法律が変わるという通知が届き、銀行口座やキャッシュカードなどの情報を記入して返送するように書いてあり、指示通りに返送してしまい、個人情報をだまし取られてしまった。



アドバイス

・天皇陛下の御退位に便乗して、写真集やアルバム等の商品を電話で執拗に勧誘されるケースがみられます。

断る場合には、「購入しません」ときっぱり伝えましょう。

・送り付け商法では代引きがよく使われますが、支払い後に事業者と連絡が取れなくなる場合もあります。

注文していない商品が一方的に送り付けられた場合は、代金を支払わずに受け取り拒否をしましょう。



・特定商取引法の電話勧誘販売に該当する場合、法律で定められた書面を受け取ってから8日以内であれば、消費者はクーリング・オフができます。

（受け取った場合でも、特定商取引法により、所定の期間（受け取った日から14日間、消費者が商品の引き取りを事業者に請求した場合は7日間）は商品を保管する必要がありますが、その後は自由に処分してよいことになっています。また、その場合には、代金を支払う必要もありません。

家庭用ヒートポンプ給湯器による低周波音について

家庭用ヒートポンプ給湯器は大気中の熱を利用してお湯を沸かします。この技術は、冷蔵庫やエアコンなどでも使用され、省エネに貢献しています。しかし、近年、隣の家が設置した製品の運転音や振動による低周波音に悩まされている、という相談が寄せられています。

事例

隣家の家庭用ヒートポンプ給湯機が我が家の庭をはさんだ寝室の前に設置されているが、深夜12時過ぎから朝の5時頃まで、お湯を沸かす運転音が鳴り響き、不眠に悩まされている。



アドバイス

これらの音は、ヒートポンプユニットの据え付け位置を寝室から離したり、塀などを設置するなどの据付け方法を工夫することで改善するケースもあります。このような、隣の家との音に関する問題は近所付き合いや、また感じ方にも個人差があり、難しい部分もありますが、もし、お困りの場合は、隣の家の人に事情を話して別の場所へ移設してもらうなど、対策を講じてもらうようお願いしてみましよう。

【編集後記】

暖かい日が次第に増えてきて、ようやく京都の寒い冬も終わったとホッと一安心したのも束の間、今度は花粉症に悩まされ、冬に引き続きマスクが欠かせない状態が続いています。

体質から改善する舌下免疫療法という治療法をやってみたいとも思いましたが、毎日薬を欠かさず数年間飲み続けないといけないということで、根気がない私には難しそうです。

春になり入学や入社、転勤など、新生活が始まる方も多いと思いますが、その分、消費者トラブルにまきこまれる機会も多くなりますので、くれぐれもご注意ください。

悪質商法、買い物、契約に関する困りごとがあれば気軽にご相談ください。

京都市消費生活総合センター

☎256-0800（消費生活相談専用）

さいむゼロ
☎256-3160（多重債務相談専用）

相談受付時間

月～金（祝休日を除く。）

午前9時～午後5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4階

ホームページ <http://kyoto-soudan.jp/> ツイッターアカウント @kyoto_soudan



*土・日・祝日（年末年始を除く。）の緊急時のご相談は、

土日祝日電話相談 ☎257-9002 午前10時～午後4時（電話相談のみ）

平成31年4月発行 京都市文化市民局くらし安全推進部消費生活総合センター

この印刷物が不要になれば
「雑がみ」として古紙回収等へ！



京都市印刷物 第314091号