

くらしと

「くらしと」は？ 消費者としての質の高い暮らしへと導くことを願い「暮らし+Finest=くらしと」と名付けられました。

も

く

じ

知って安心! 暮らしの情報 平成24年度の消費者トラブルを振り返る 2

トラブル PICK UP 賃貸住宅退去時に高額な修繕費を請求された! 3

おしらせ イベント情報 4



食べてみよう!

大阪の食

若ごぼう

クイズ

八尾市特産の若ごぼうは地元ではどう呼ばれているのでしょうか?

①やーごんぼ ②はーごんぼ ③わーごんぼ

答えは3ページ➡

くらしのトピックス

『くらしと』

発行月変更のおしらせ

平成25年度『くらしと』の発行は
年4回に変更となります。

次号(第72号)の発行は5月です。

●「特定商取引法の一部を改正する法律」が施行されました

平成25年2月21日に「特定商取引法の一部を改正する法律」が施行されました。これまでの特定商取引法の6類型(訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引)に新たに「訪問購入」が追加されました。

訪問購入とは、購入業者が営業所等以外の場所で、貴金



属などの物品を購入することです。消費者はクーリング・オフ期間中の契約の解除や、購入者に物品の引き渡しを拒むことができます。

詳しくは消費者庁ホームページをご確認ください。

<http://www.caa.go.jp/trade/index.html>

●「国民生活センターから大切なお知らせ」との書面が郵送されてきたら、それは二セモノです!

国民生活センターは、相談したことのない人に対して、「被害を取り戻せます」「被害実態を調査しています」「(特定の事業者について)信用できます」などと電話をしたり書面を送ることは絶対にありません。封筒には国民生活センターのロゴと実際の住所が書かれており、書面には「国民生活センターをかたる電話にご注意」などと、本物であるかのように装っていますが、それは二セモノです。記載されているフリーダイヤルの番号は国民生活センターのものではないので、絶対に電話をかけないでください。このようなパンフレットが郵送されてきたら、お住まいの市町村の消費生活相談窓口ご連絡してください。

知って安心!

くらしの情報

平成24年度 の

消費者トラブルを振り返る

依然として多いインターネット関連のトラブル

インターネットの急速な普及に伴い、消費生活相談の窓口にはインターネット関連の相談が多く寄せられています。身近なトラブルを紹介しましょう。

アダルトサイトのワンクリック請求

携帯電話やスマートフォンでアダルトサイトに接続し、年齢認証しただけで登録完了となり、料金の表示が出た。「3日を過ぎると18万円になる」「延滞し続けた場合、身元調査を行い訴訟する」という記載があった。後でクリックする前の画面を確認したところ、画面を下にスクロールしたところに利用規約があり、料金の表示があった。支払わなければならないが。

●対処法●

利用規約に料金表示があったとしても、申し込み画面にわかりやすく料金表示がされていない場合は契約が有効に成立しているとはいえません。相手方に連絡しないようにし、絶対に支払わないようにしましょう。



オンラインゲーム

高校生の息子が、オンラインゲームに夢中になり、「20歳以上」にチェックして、無断で親のクレジットカードで決済していた。クレジットカード会社から先月分として40万円の請求があった。今月も30万円利用している。

●対処法●

未成年者がオンラインゲームを利用し、高額請求されるというトラブルが目立っています。無断で親の携帯電話を使っていたり、親のクレジットカードで決済したというケースでは、簡単に取り消しができません。

このようなトラブルを防ぐには、親子でオンラインゲームの課金の仕組みを確かめ、利用のルールについて十分話し合っておくことが大切です。また、保護者にも携帯電話の暗証番号やクレジットカードをしっかりと管理することが求められます。困ったときには、お住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

サクラサイトの不当請求

「メールで相談にのるだけで収入が得られる」という副業サイトに登録した。サイト会員から仕事の依頼のメールが届いたが、メールでやり取りするためのポイント料金や文字化け解除費用など次々と請求され、全部で160万円以上支払ってしまった。

●対処法●

サイト運営業者に雇われたいいわゆる「サクラ」が、「収入が得られる」などと告げる「サクラサイト」です。サイト上の有料のメール交換サービスを利用させ、その都度支払いを続けさせるのが目的なので、うまい話や甘い話に惑わされてはいけません。支払いを求められたら冷静になって、すぐには支払わないことが肝心です。このような請求を受けた場合は、お住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

インターネット通販

直輸入と表示されたネットショップでブランドのバッグを注文したが、粗悪品が届いた。ショップのホームページには住所や電話番号の記載がなく、交換してほしいとメールを送信したが、全く返信がない。

●対処法●

サイトは日本語で表示されていても、事業者の所在地は海外というケースが増加しています。インターネット通販を利用する場合は、所在地、電話番号などを確認し、信頼できる業者かどうかよく確認しましょう。「消費者庁越境消費者センター」では、海外ショッピングでのトラブルについて、メールまたはFAXで相談を受け付けています。詳細は以下のサイトで確認できます。

消費者庁越境消費者センター

<http://www.cb-ccj.caa.go.jp/>

トラブル PICKUP

賃貸住宅退去時に高額な修繕費を請求された!

◆◆◆ トラブル事例 ◆◆◆

- 賃貸マンションを退去する際、フローリングの傷やクロスの汚れを理由に家主から高額な張り替え費用を請求された。支払う必要があるのか。
- 賃貸アパートを退去する際、風呂の壁の汚れを理由に家主から高額な原状回復費用を請求された。納得がいけない。



◆◆◆ 解説とアドバイス ◆◆◆

賃貸住宅を退去する際、修繕のために必要であるという理由で家主から高額な原状回復費用(修繕費など)を請求されたというトラブルが増加しています。

契約書に「借主は原状回復して明け渡しをしなければならない」と書かれていても、借主が部屋を入居時の状態に戻すということではありません。借りていた部屋を通常の使い方で使用していたのであれば、そのまま家主に返せばよいとされています。

国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」によると、借主が通常の使い方をしていて生じた損耗・損傷や、時間の経過とともに生じた損耗・損傷(畳やクロスの変色など)についての原状回復費用は、家主が負担するのが原則とされています。しかし、借主の不注意や通常でない使い方をして生じたもの(たばこによる畳の焼け焦げ、ペットによる柱の傷など)については、借主が負担することになっています。

事例のフローリングやクロス、壁の損耗・損傷が、借主が通常の使い方をしていて時間の経過とともに生じたものであれば、張り替えなどの費用は家主の負担になります。仮に借主の不注意により生じたものであっても、補修工事をする場合は、各部位ごとの経過年数を考慮したうえで、できるだけ最低限可能な施工単位が妥当と考えられています。部屋全体の張り替え費用を請求されているのであれば、家主と交渉する必要があります。

当事者間の話し合いで解決できないときは、民事調停や少額訴訟などの手続きもあります。その場合、最終的に裁判所が判断することになります。

このようなトラブルに遭わないためには・・・

- 入居時に、損耗・損傷の有無など部屋の状態を両者が立ち会ってよく確認し、写真などを残しておく
- 退去時には、できるだけ家主に立ち会ってもらい、部屋の状態を確認する
- 原状回復費用の内訳について、家主に十分な説明を求める
- 原状回復費用について、複数の業者から見積もりを提示してもらうよう、家主に要求する

※参考資料 国民生活センターHP、国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」(再改訂版)

困ったときには、すぐにお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう。

今月の大阪の食

若ごぼう

八尾市を中心に栽培されている若ごぼうは、束ねた形が矢に似ていることから地元では「やーごんぼ」とも呼ばれています。2～3月に収穫するため、春を告げる野菜として親しまれています。一般的なごぼうと異なり、主にやわらか

クイズの答え ① やーごんぼ

い軸(茎)と根を味わいます。シャキシャキとした独特の歯ざわりと早春の豊かな香りを楽しめます。

さらに葉も食べられます。3種類の部分を料理に使えるので、若ごぼうだけで料理のレパートリーがぐんと増えます。



くらしの達人! わんデー講座

テーマ 住まい説明書

～チェックシートで住まいを見直そう～

内容 住まいの現状を把握していれば、例えば突然の点検商法に対応する術となります。今回の講座では、チェックシートを用いて自分の住まいを見直すポイントについて説明します。

日時 3月21日(木) 14時00分～15時30分

場所 福島区民センター 301・302 会議室
【住所】〒553-0006 大阪市福島区吉野3丁目17番23号
【最寄駅】地下鉄:野田阪神駅、JR:野田駅・海老江駅、阪神:野田駅

対象 大阪市内在住・在勤・在学の方

定員 70人(※申し込み多数の場合は抽選)

講師 鈴森 素子
(NPO法人住宅長期保証支援センター 専務理事)

締め切り日 3月14日(木)

申し込み方法 電話、大阪市電子申請システム(大阪市消費者センターホームページから)

その他 一時保育はありません。

申し込み・問い合わせ先 毎日、10時00分～17時00分
大阪市消費者センター

TEL:06-6614-7522 FAX:06-6614-7525

ビデオの貸し出し

悪質商法や衣食住など、消費生活に関するビデオの貸し出しをしています。また、大阪府消費生活センターのビデオ・DVDも同時に貸し出しできますので、講習会や研修などでご活用ください。

貸し出し可能なビデオ

大阪市消費者センターホームページで「ビデオライブラリー」として、リストを掲載しています(大阪府消費生活センターのビデオについても、リンク先から確認いただけます)。

貸し出し要領

対象者 消費者教育の目的で利用する方

期間・方法 (1)原則として1回につき、大阪府分・大阪市分あわせて5本以内、貸し出し期間は14日間です。

(2)来所による貸し出しとします。
所定の申込用紙に記入し、利用する方の本人確認書類(運転免許証や健康保険証など)を提示してください。

来所できない方には郵送での貸し出しもいたします。なお、ビデオの郵送料については負担していただきます。

費用 無料

注意事項 (1)営利を目的とした上映会等で使用しないでください。
(2)複製はしないでください。
(3)ビデオの販売は行っておりません。

申し込み・問い合わせ先 大阪市消費者センター

TEL:06-6614-7522 FAX:06-6614-7525

大阪市消費者センター

ニュートラム「トレードセンター前」駅
〒559-0034 大阪市住之江区南港北2丁目1番10号
ATC(アジア太平洋トレードセンター)ITM棟3階

消費生活相談 ☎06-6614-0999

毎日 10:00～17:00 (12月29日～1月3日は除く)

※大阪市内にお住まいの方が対象です。

メール相談 ホームページからメール相談にアクセスしてください。
(12月28日～1月3日は除く)

ホームページ

<http://www.city.osaka.lg.jp/lnet/>



専用ホームページをアップしました

若者向け

消費者トラブル
被害防止キャンペーン

小学校高学年から20代くらいの若者のインターネットに関する消費者被害の防止を図るため、ネットトラブルの事例や注意点を楽しく学ぶ専用サイトをアップしました。
ぜひご覧ください。



消費トラブル 大阪

検索

くらしのナビゲーターによる

高齢者向け消費者問題ミニ講座

撃退! 悪質商法

高齢者の消費者被害を未然に防ぐため、老人クラブや自治会などの集まりに「くらしのナビゲーター」が出向き、高齢者を狙う悪質商法とその対策、被害にあわないための注意点などの情報提供を行います。地域の集まりでご活用ください。(派遣場所は大阪府内に限ります)

テーマ 高齢者に被害の多い悪質商法と対策など

時間 30分～1時間

定員 1回10人～50人まで

その他 土・日・祝日・夜間も派遣します。
(年末・年始は除きます)

※上記の対応は、市町村によって異なる場合があります。

申し込み・問い合わせ先

くらしのナビゲーター ミニ講座

検索



大阪府消費生活センター

ニュートラム「トレードセンター前」駅
〒559-0034 大阪市住之江区南港北2丁目1番10号
ATC(アジア太平洋トレードセンター)ITM棟3階

消費生活相談 ☎06-6616-0888

月～金 9:00～17:00 年末年始、祝休日は除く
※お住まいの市町村に相談窓口のない府民の方が対象です。

メール相談 府消費生活 電子メール相談

検索

(年末年始、土・日・祝休日に受けた相談の返信は、休み明けになります)

消費者問題の専門家団体が実施する週末相談 (年末年始除く10:00～16:00)

■土曜日/06-4790-8110 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

■日曜日/06-6203-7650 公益社団法人 全国消費生活相談員協会

※お電話をおかけの際は、番号をよくご確認のうえお間違えないようおかけください。

ウェブサイト「消費生活事典」

消費生活事典

検索