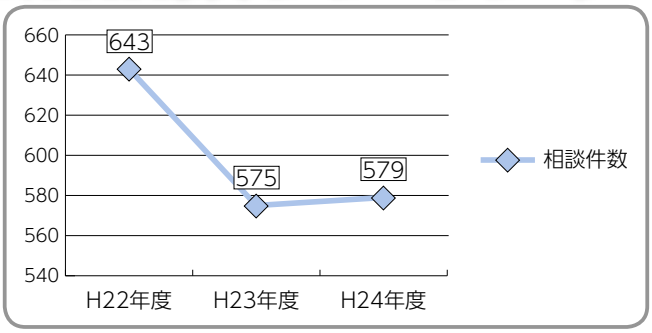
消費者情報アンテナ

問／地域づくり支援課　内2254　☎463-2648

平成24年度 消費生活相談ランキング

平成24年度
朝霞市消費生活
相談受付件数
579件



平成２３年度に引き続き、平成２４年度でも「架空・不当請求」に関する相談が一番多く寄せられました。上位３種は近年で変化が無いものの割合は年々減少傾向となっており、消費者トラブルの多様化が読み取れます。ここでは上位３種の内容について、事例を交え紹介します。

第1位 架空請求・不当請求 －覚えがなければまず相談－

【相談事例①】
パソコンで動画サイトを見ていたらいつの間にかアダルトサイトにつながり、『登録が完了しました』と表示された。請求画面が貼り付いてしまっていて、入金が確認されるまで消えないようだ。

【相談事例②】
『以前に登録した有料サイトの退会処理が無料期間中になされておらず、料金が発生している。放置すると身辺調査の後、法的措置を取る』とのメールが届いた。そのようなサイトに登録した覚えはないが、どうしたらよいか。

近年、パソコンや携帯電話、スマートフォンに関わる架空請求が多く見受けられます。有料サイトへの登録が有効になるには、契約確認画面において誰が見ても分かる位置に“有料”との表示が無くてはなりません。そのため、どちらの事例についても契約の無効を主張できると思われます。支払期限や法的措置との文言は、消費者を精神的に追い込もうという悪質業者の狙いがありますので、慌てて料金を振り込むことや、確認の連絡等をすることも**個人情報を聞き出される恐れが高い**ためやめましょう。

請求画面の貼り付きについては、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）の「情報セキュリティ安心相談窓口」（http://www.ipa.go.jp/security/anshin/）を参考にするか、消費生活相談室までお問い合わせください。

【相談事例③】
身に覚えのない料金未払いについて、『管轄裁判所に訴状申請した事を報告する』との葉書がきた。『このまま連絡が無い場合は裁判の日程が決定した後出廷になる』とのことで、不安である。

インターネットでの架空請求と同じく、身に覚えが無いのであれば慌てて料金を振り込んだり、業者に連絡等をしないようにしましょう。不安なときはまず消費生活相談をご利用ください。

架空請求・不当請求には無視するのが原則です。ただし、**裁判所から「特別送達」と記載された封書が届いた場合は絶対に無視せず**に、至急消費生活相談員までご相談ください。

裁判所からの「特別送達」

「特別送達」とは、裁判所からの「支払督促」や「少額訴訟の呼出状」が送られる場合など、**公的な通知に用いられる**特別な郵便です。原則として**郵便職員が手渡し**します。

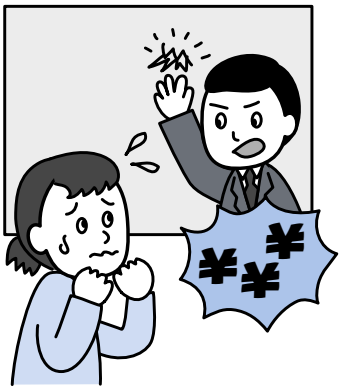
裁判所は債権者（悪質業者）からの申立てがあると通知を発送し、債務者（消費者）からの異議申立てを待って双方の主張に基づき判断することになっています。そのため、**債務者からの反論や最初の期日に出頭もない場合、債権者の主張を認めたものとみなされ、裁判所はその主張どおりの判決をすることができる**ようになってしまいます。悪質業者の中には無視されることを見込んで、裁判所に申立てをする場合がありますので、「特別送達」には注意してください。

第2位 不動産貸借トラブル －事前確認はしっかりと－

【相談事例】
賃貸アパートを退去することになった。部屋は特に傷つけたということもなくきれいに使用したが、ルームクリーニング代やクロスの張り替え代等に多額の費用がかかると言われた。敷金が返ってこないのは納得できない。

契約書の退去時の条項にどう書かれているか、契約時にどのように説明されたかが重要です。一般的には不注意でどこか壊してしまったりすると、その分の修理代を負担することになります。

不動産貸借のトラブルは入居時、退去時、入居中の管理に関するものなど多岐に渡ります。**契約書にどのように記載されているかが重要**ですが、借主に不利な条項が書かれていても、入居時に十分説明されていなければ合意が成立していないと主張できることがあります。物件を借りる前にはしっかりと契約書に目を通し、不明な点は分かるまで確認をすることが入居後のトラブルを防ぐために重要です。



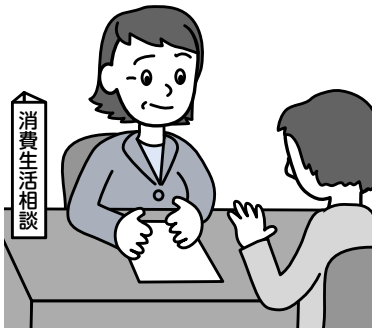
多重債務問題 －解決のために専門家に相談を－ 第3位

【相談事例】
以前、生活のために複数社から借り入れをしていた。それ以来滞りなく返済を続けていたが、病気のため仕事が続けられなくなり、返済することが困難になってしまった。今後どうすればよいだろうか。

今回のケースの場合、貸金業法等の改正前からの借金とのことなので過払い金が考えられます。過払い金は違法な高金利に基づく借金において、その上限を超えている金利分の返還を求めるものとなります。法改正によって上限金利が引き下げられたため、法改正以前からの借金において、いまだに上限を超えた金利のままになっている可能性があります。

多重債務で支払いが困難になった場合、解決策としては「任意整理」「特定調停」「個人再生」「自己破産」などの方法があり、収入や借入額などによって**解決方法が変わってきます。**一人で悩まず、まずは専門家にご相談ください。

ご利用ください 消費生活相談



専門資格を持った消費生活相談員が相談に応じます。
購入、契約した商品の品質や安全性、サービスに対する疑問や苦情、悪質商法のトラブル、多重債務などについて、相談内容の秘密は守られますので安心してご相談ください。

相談日／毎週月～金曜日　午前10時～正午、午後１時～４時
場　所／市役所２階　地域づくり支援課　消費生活相談室

【土・日曜日に開設している相談窓口】
(公社)全国消費生活相談員協会　週末電話相談
☎03-5614-0189
受付時間／午前10時～正午、午後１時～４時

【日曜日に開設している相談窓口】
消費者相談NACSウィークエンド・テレホン
(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
☎ 03-5729-3711　**受付時間**／正午～午後５時

問…問い合わせ　内…内線

リコール製品・経年劣化による製品事故にご注意ください！

リコール（回収、無償点検・改修等）製品！お持ちではありませんか？

私たち消費者は、さまざまな製品を使用して生活していますが、リコール製品や経年劣化によるとみられる製品事故が相次いで発生しています。

消費者庁によると、リコール中の製品による重大事故は、年間100件以上発生しており、火災・重傷等の重大製品事故の約１割がリコール製品によるものとされています。さまざまな製品でリコールが行われており、新聞の社告や折り込みチラシ、事業者のホームページなどで公表されますが、消費者がリコール製品と知らずに使い続け、事故が発生するケースが後を絶ちません。リコール製品に関する情報は、消費者庁などのホームページで確認することができます。また、消費者庁ホームページでは、消費者にリコール情報をお届けするリコールメールサービスの登録も行うことができます。皆さんのご家庭にも該当製品があるかもしれません。折に触れてご確認ください。当該製品をお持ちの場合は、まずは使用を中止し、製造・輸入事業者による回収等の内容をご確認ください。

市ホームページ(http://www.city.asaka.lg.jp/soshiki/12/shohiseikatu-link.html)でも次のサイトにリンクしています。

リコール情報サイト（消費者庁）	**回収・無償修理等の情報（(独）国民生活センター）**
http://www.recall.go.jp/	http://www.kokusen.go.jp/recall/recall.html
リコール情報製品安全ガイド（経済産業省）	**最近の社告・リコール（(独）製品評価技術基盤機構）**
http://www.meti.go.jp/product_safety/recall/	http://www.nite.go.jp/jiko/index4.html

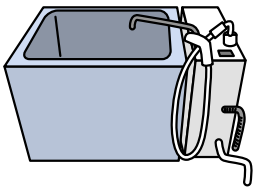
経年劣化　－長く使っているけど…　大丈夫かな？－

ガス・石油機器や電気製品は、年月が経つうちに、摩耗・腐食その他の原因で劣化します。これを「経年劣化」と言います。経年劣化した製品を使用していると故障したり、事故（経年劣化事故）を起こすおそれが高くなる場合があります。経年劣化事故には、その予兆となる症状や異常が発生していることがあります。

製品を長く安全に使用するために、経済産業省および独立行政法人製品評価技術基盤機構が作成している予兆事例の一部を紹介します。ぜひご活用ください。

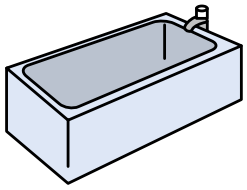
ガス・石油機器

屋内式ガスふろがま（都市ガス用・LPガス用）



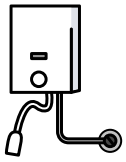
□点火・着火が確実に行われない。
□いつもより追いだきに時間がかかる。
□焦げ臭いにおいがする。
□異常な音がする。

屋外式ガスふろがま（都市ガス用・LPガス用）



□風呂の温度が安定しない。
□リモコンで電源を切っても風呂が沸く。
□給湯栓をひねってもお湯がなかなか出ない。またはお湯の温度が高くならない。
□焦げ臭いにおいがする。
□ガス臭がする。

屋内式ガス瞬間湯沸器（都市ガス用・LPガス用）



□点火・着火が確実に行われない。
□お湯の温度が安定しない。
□炎が赤い。
□使用中に気分が悪くなる。

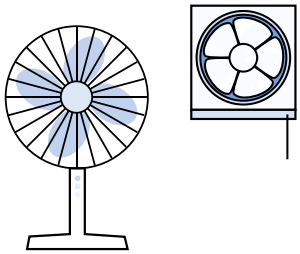
石油温風暖房機（密閉燃焼（FF）式を除く）

□異常な音がする。
□焦げ臭いにおいがする。
□灯油が漏れる。

電気製品

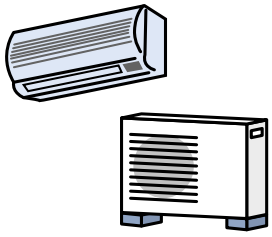
扇風機・換気扇

□スイッチを入れても、ファンが回らない。
□ファンが回っても、回転が異常に遅かったり不規則になる。
□ファンが回転するときに異常な音や振動がする。
□モーター部分が異常に熱かったり、焦げ臭いにおいがする。
□電源コードに傷や破れがある。
□電源コードに触れただけで、ファンが回ることがある。



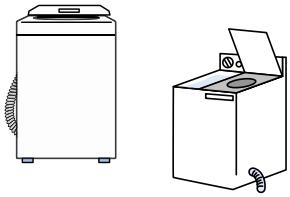
エアコン

□電源コードやプラグが異常に熱い。
□電源コードに傷や破れがある。電源プラグが変色している。
□焦げ臭いにおいがする。
□電源ブレーカーが頻繁に落ちる。
□室内機から水漏れがする。



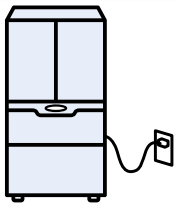
電気洗濯機(全自動洗濯機、２槽式洗濯機)

□脱水中に蓋を開けても、すぐ(15秒以内)に止まらないことがある。
□焦げ臭いにおいがする。
□給水ホース、蛇口の継ぎ手から水漏れや洗濯機の床面に水漏れの痕跡がある。
□使用中に異常な音や振動がする。



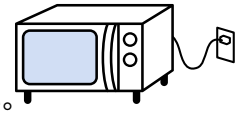
電気冷蔵庫

□異常な音や振動がする。
□焦げ臭いにおいがする。
□よく冷えない。



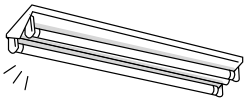
電子レンジ

□異常な音がする。
□焦げ臭いにおいがする。
□スイッチを入れても作動しない。
□煙が出る。



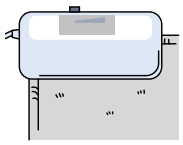
照明器具(蛍光灯器具)

□点滅したり急に消えたりする。
□焦げ臭いにおいがする。
□異常な音がする。
□煙やすすが出る。
□焦げた痕や変色しているところがある。



電気カーペット

□焦げ臭いにおいがする。
□異常な音がする。
□温度が高くならない。
　または異常に熱い部分がある。
□煙が出る。

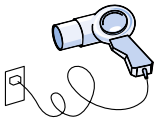


温水洗浄便座

□スイッチを入れても便座が
　温まらない。
□焦げ臭いにおいがする。

ヘアドライヤー

□焦げ臭いにおいがする。
□異常な音がする。
□温風が出ない。



　経年劣化事故の予兆事例の一部を紹介しましたが、使用されている製品に予兆事例のような症状や何か異常を感じたときは、使用を中止し、メーカーや販売店に相談してください。

経年劣化事故の予兆事例は、経済産業省で公表しています。
　http://www.meti.go.jp/product_safety/consumer/pdf/yotyoujirei.pdf