



NO. 144 (通号 235 号)  
令和 2 年 3 月号

# くらしのフレッシュ便

## 相談ファイル

(ここに紹介する相談事例は一つの参考例です。同じような商品・サービスに関するトラブルであっても、個々の契約等の状況等が異なれば、解決内容も違ってきます。)

### 債権回収業者を名乗る新手の架空請求に注意！

#### 〈相談内容〉

「未納料金お支払いのお願い」と書かれたはがきが届いた。はがきの内容は有料サイトの利用料金が未納であるというものだが、利用した覚えはない。具体的な金額は書かれておらず、電話して金額を確認するよう書かれている。差出人をネットで検索すると、実在する債権回収業者だったが当該業者の住所とは少し違う。また、はがきの消印が全く別の場所になっている。まだ電話はかけていないが、どう対応すればよいか。

(70歳代 女性)



#### 〈アドバイス〉

センターで法務省のホームページから実在する債権回収業者の情報を調べたところ、はがきの電話番号は当該業者の番号とは異なるものでした。実在する債権回収業者に確認したところ「当社は未納料金の回収は行っていません。また、先日から同様の情報が複数寄せられている。当社をかたった架空請求はがきと思われる。」と回答がありました。相談者にはこの情報を伝え、はがきは架空請求であり、無視をするように助言をしました。

#### 身に覚えのない請求は無視をしましょう。

相手と連絡を取ったために強迫的な請求をされたり、まだ知られていない個人情報を知られたりしてしまう危険があります。またお金を一旦支払ってしまうと、取り戻すことは困難になります。身に覚えがない請求には絶対に連絡をしないようにしましょう。

#### 少しでも不安を感じたら、すぐに消費者ホットライン（☎188）にご相談ください。

相手は様々な手口で連絡を取らせようと消費者の不安をあおります。「利用した覚えはないのに・・・」「おかしいな？」と感じた時は☎188にご相談ください。

## 生活情報ファイル

### ジャンプ式折りたたみ傘の事故に注意！

ボタンを押すだけで開くジャンプ式折りたたみ傘は持ち運びに便利で、現在多くの種類の商品が販売されています。しかし、ジャンプ式折りたたみ傘の取っ手が目にあたってけがをしたなどの事故も報告されており、使用の際には注意が必要です。

#### 傘を開閉する時は、顔から離して操作をしましょう。

ジャンプ式折りたたみ傘は、手元のボタンを押すと強い勢いで取っ手が飛び出します。傘を開くときは人に向けず、顔から離して操作をしましょう。たたむときには中棒がきちんとロックされるまで押し込むなど、十分注意しましょう。

#### 取扱説明書をよく読んで使用しましょう。

使用方法を誤れば大きなけがにつながることもあります。使用する際は取扱説明書をよく読み、十分に注意して使用しましょう。

## 試してみよう、消費者力！第12回（令和元年度）

Q. 「インターネットショッピングで買ったスニーカーのサイズが思っていたよりも大きいので返したい」という場合、どのような方法がとれるか適切なものを選びなさい。

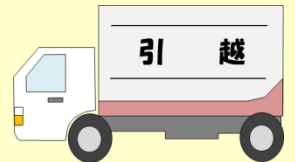
1. クーリング・オフ制度により返せる。
2. ネット上の広告に書かれている返品の可否・条件に該当すれば返せる。
3. インターネットショッピングは返品が一切認められていない取引なので返せない。
4. 靴はサイズが小さい場合は履けないので返せるが、大きい場合は履けるので返せない。

【第15回消費者力検定（平成30年度実施）応用コースから】

## くらしのまめちしき

### 賃貸住宅の敷金返還トラブルを防ぐために

3月から4月は引っ越しシーズンですが、毎年賃貸住宅の退去時の敷金返還に関する相談が多く寄せられています。中でも退去時に高額な原状回復費用を請求され、トラブルになったという相談が多く寄せられています。以下の点に気を付けて敷金返還トラブルを防ぎましょう。



**入居時には契約書の内容をよく確認して、納得したうえで契約しましょう。**

契約書には、退去時にハウスクリーニングなど原状回復についての特約が付いていることがあります。特約については十分に確認をしましょう。また入居する以前からあった傷や汚れは、日付入りの写真を撮って記録に残しておきましょう。

**退去時の立会いには国土交通省のガイドラインなどをよく読んで臨みましょう。**

国土交通省が作成した「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」には原状回復に関する一般的な基準が示されています。原状回復の考え方を理解したうえで立会いをしましょう。入居時の際と同様に日付入りの写真を撮って、部屋の状況の記録を残しておきましょう。

**請求された費用に納得がいかない場合は、家主側に十分な説明を求めましょう。**

原状回復費用の内訳を出してもらい、立会い時に確認した内容と合っているか確認しましょう。話し合いによる解決が困難な場合は少額訴訟手続きを利用する方法もあります。お困りの際には最寄りの消費生活相談窓口（☎188）にご相談ください。

「試してみよう、消費者力！第12回」解答と解説⇒（正解—2）ネットショッピング（電子商取引）は通信販売のためクーリング・オフ制度はない。しかし、返品の可否・条件を広告に表示していない場合は商品が到着してから8日間以内であれば、消費者が送料を負担して返品することができる。

発行元：広島県生活センター（環境県民局 消費生活課）

〒730-8511 広島市中区基町10-52 県庁農林庁舎1階 TEL 082-513-2730

●●市（町）消費生活センター（受信先で御自由に変えていただいて構いません）

〒73X-XXXX ●●市（町） ●●市役所（町役場）〇階 TEL 08XX-XXXX-XXXX

この媒体は、市町広報紙用原稿として発行していますが、チラシ（A4判）としても使用できます。