

# 暮らしのトラブルシューティング



NO12  
平成13年3月号

広島県立生活センター

## 1月の消費生活相談状況

1月は、567件（苦情531件、問い合わせ36件）の相談があり、前年同月に比べると65件（10.3%）の減少となっています。

最も苦情が多かったのは「教室・講座」の77件で、資格講座の二次被害の相談が、引き続き多くなっています。2位は「他の運輸・通信」の31件で、ツーショットダイヤルやインターネットの相談、3位は「家具・寝具類」の24件で、訪問販売の布団の相談が多くなっています。

### 苦情相談ワースト5

順位	商品・サービス名	件数	相談の一例
1	教室・講座	77	13年前に資格講座を契約した。昨日職場に電話があり「過去の業者2社と金銭トラブルが起きており89万円の債務がある。最初の業者が悪質であっても支払いをしなければならない。支払って講座を続けるか、差し押さえを受けるか、弁護士を立てて訴訟するか、当社がやる被害弁済金を払って最終処分にするか」と言った。「わからない」と言う。「法的に処理する費用40万円払え」と言う。支払わなくては行けないのか。
2	他の運輸・通信	31	自分が管理している会社の携帯電話機をアルバイトの従業員に使わせたことがある。その従業員が使ったと思われるツーショットダイヤル情報料を請求された。20分間2000円使っているだけに請求手数料、延滞料を含めて87000円払えと言うのは不当ではないか。アルバイトの従業員は辞めてもういない。
3	家具・寝具類	24	訪問販売でダブルの布団1組を契約した。担当者は話しが上手で「今回は12000円で購入できます」と言ったのに、契約書にサインするときになって商品代金が70万円でクレジット手数料が20万円と分かった。100万円値引しているといわれ断れなかった。解約したい。
4	学習教材	23	訪問販売で中学生の学習教材の契約をした。重要な箇所をまとめた薄いドリルをするだけでよいと言ったのに沢山の教材が届いた。有料FAX指導や冬季講座など次々勧められるし、最初の説明とは違って金額も他と比べて高い。
4	自動車	23	通信販売で保証付きの輸入中古車を購入した。納車後3ヵ月又は3000キロの保証がついているが、適用除外として消耗部品と付属品が記載されている。1週間で故障し、修理費が5万円かかるが販売店は今回の修理は適用除外と言う。納得できない。

## 相談ファイル

### ー引っ越しで家具にキズ 修理してもらえる？ー

#### 《相談》

他県から引っ越しをした際、ドレッサーに傷がついた。翌日業者に申し入れたが対応が悪い。修理してもらえるか。  
(38歳 主婦)

#### 《アドバイス》

3月4月は引っ越しのシーズンです。この時期になるとセンターには「見積り額より高い金額を請求された」「引っ越し荷物を破損されたが損害賠償額に納得できない」「荷物が届かない」などの相談が寄せられます。

引っ越しで、トラブルにあわないためには

- ① 事業資格のある営業用トラック（緑ナンバー）を利用しましょう。
- ② 引っ越しサービスの標準約款を採用している業者であれば、見積もりは無料なので、数社に見積りしてもらい、料金、サービス保証などを比較検討しましょう。キャンセル料も前々日まで無料です。業者の責任による破損や紛失などは、3ヵ月以内であれば賠償されます。
- ③ 宝石貴金属、美術・骨董品や動植物など大事なものは自分で運びましょう。また高価な品は保険をかけるなどの対策をとりましょう。
- ④ 引っ越しが終わった後は、また荷物をチェックし、紛失や破損がないか確認をしましょう。



## 情報ファイル

### 消費者の利益を守る消費者契約法ができました

(4月1日施行)

契約に関するトラブルの防止や、消費者が受ける不利益を是正することを目的とした新しい民事ルールです。

次のような場合には、契約を取り消すことができます

- 1 「事故車ではない」と説明され中古車を契約したが、実際は事故車であることがわかった。
- 2 営業マンに電話で勧誘され、外国債を購入した。「絶対もうかる、当分円高にならないことは確実」と言われたのに、円高になって大損した。
- 3 南側に高層ビルが建設されると知っていた業者から「眺望・日当たり良し」と言われ、マンションを買ってしまった。
- 4 絵の展示会で長時間勧められ、「帰りたい」と言ったのに帰らせてもらえず、しかたなく契約した。

消費者の利益を一方向的に害する条項は無効です

- 1 損害賠償の責任を事業者が一切とらないとする条項は無効です。
- 2 事業者が故意・重過失があった場合には、責任の一部免除も無効です。
- 3 お金を払って手に入れたものに、ふつう気がつかない欠陥があった場合、修理や交換も損害賠償もしないという条項は無効です。

クーリング・オフとの違い

クーリング・オフは、一定の条件、期間であれば無条件で解約できるのに対して、消費者契約法では、事業者の勧誘内容に問題があって、困惑したり、勘違いして契約したと気がついた時から6ヵ月の間は取り消しができます。

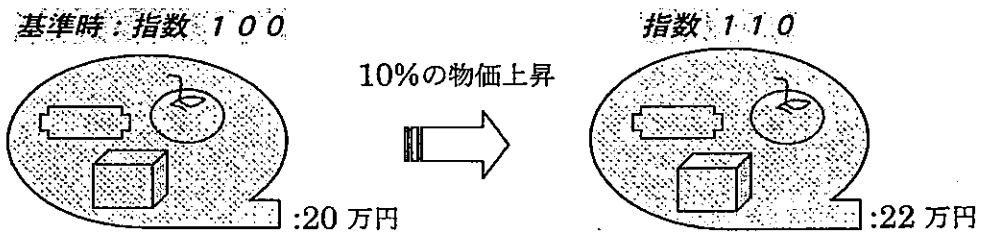
また、不当な契約条項も、その部分のみ無効になります。

取り消し・無効になった場合、消費者・自業者双方で元に戻す（原状回復）義務があります。

— 物 価 情 報 —

**消費者物価指数とは？**

- ☆ 個々の商品やサービスには**値段（価格）**があります。この個々の価格を総合した平均的な水準を**物価あるいは物価水準**と呼んでいます。そして、物価の水準をある時点と比べて比率のかたちで表した数値が**物価指数**です。
- ☆ 物価指数には、商品の流通の過程に応じて、卸売物価指数、消費者物価指数などがあります。**消費者物価指数**は、日常生活の中で消費者が購入する品物の価格の動きを総合的にみようとするもので、食料品、衣料品などの商品の価格のほかにも、電気代や授業料のようなサービスの価格の動きも含まれます。



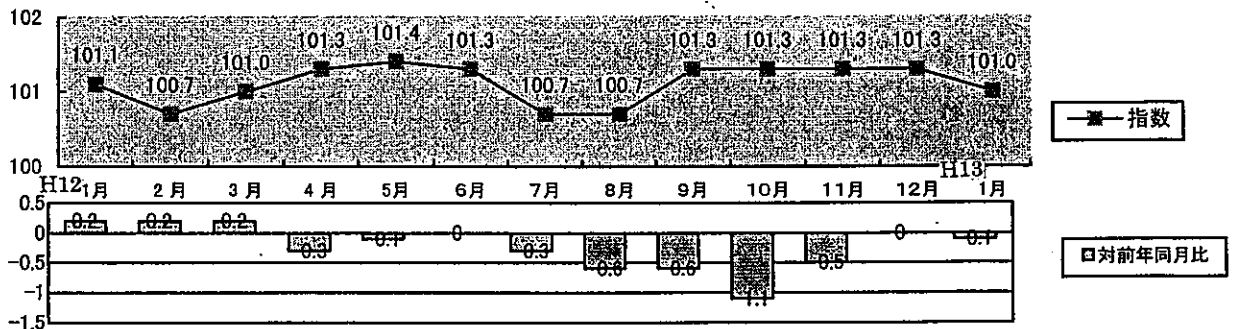
**消費者物価指数をみてみましょう！**

☆ 県内3市の消費者物価指数（13年1月）

区 分	指 数	前月比	対前年同月比
広島市	101.0	▲ 0.3	▲ 0.1
福山市	100.0	▲ 0.2	0.3
三次市	100.3	0.0	▲ 0.6

平成7年=100

☆ 消費者物価指数の推移（広島市）



～ 物価に関するお問合せは ～  
 内閣府物価ダイヤル 03-3581-3999  
 県環境生活部生活文化室 082-228-2111 (内線2853)

## お 知 ら せ

### 生活情報サロン3月展示

#### —クリーニングのトラブル—

実用性よりファッション性を重視した、新しい素材や加工の衣料が多く出回っていますが、その洋服はクリーニングができますか。また、着用中にシミをつけたり、保管中の虫食いを放置してクリーニングに出したためにトラブルにあったことはありませんか。  
そんなクリーニングにまつわるトラブル品を展示します。

### 「高齢者被害110番」の開設

弁護士が、高齢者の消費者被害に関するご相談をお受けします

日 時 3月8日(木) 10時～12時 13時～15時  
場 所 県立生活センター  
広島市中区袋町3-17 シシンヨービル6階  
電話番号 082-240-5522  
受 付 来所、電話どちらでも  
相 談 料 無 料



### 消費者啓発講座

月 日	場 所	テーマ	参加者	講 師
3月1日(木)	三次看護専門学校	かしこい消費者になるために	専門学校生	センター職員
3月6日(火)	加計町 町民センター	自立した消費者になるために	食生活改善推進員	センター職員
3月14日(水)	健康福祉センター	安心して暮らしていくためには ～かしこい消費者になろう～	高齢者	センター職員
3月16日(金)	川尻町 総合福祉センター	今が変えどき 変わりどき 地球にやさしいライフスタイル	一般	(財)県環境保健協会 地域活動支援センター長 薦田 直紀
3月25日(日)	東広島市 寺西公民館	最近の消費者問題	女性会	消費生活アドバイザー 中原 律子

— 消費生活に関するご相談・お問い合わせは —

広島県立生活センター 〒730-0036 広島市中区袋町3-17 シシンヨービル6階 TEL082-240-5522

福山地方生活センター 〒720-0031 福山市三吉町1-1-1 県合同庁舎 TEL0849-31-5522

三次地方生活センター 〒728-0013 三次市十日市東4-6-1 県合同庁舎 TEL0824-62-5522

相談時間(月～金) 9:00～16:00 (12:00～13:00は休み)