

くらしのフレッシュ便



相談ファイル

～高齢者をねらう訪問販売によるリフォーム工事にご用心！～

〈相談内容〉

雨漏りするので、直そうと思っていたところ、1ヶ月前、訪問販売業者が来訪し、約300万円の屋根工事を契約した。知人に相談したら、「金額が高すぎる」と言われたため、契約して5日後、業者に契約を解除しようと電話をしたが、結局断ることができなかった。

しかし、金額に納得できないため、数日前、電話ではっきり断ったが、違約金100万円を請求された。支払わなければならないか。
(70歳代 男性)

〈アドバイス〉

センターで、双方から事情を聞いたところ、契約者はクーリング・オフ期間内に業者に電話連絡を入れていますが、結局契約解除の意思をはっきり伝えることができていませんでした。

この相談については、クーリング・オフによる契約の解除は困難と判断されたため、相談者には業者と違約金の減額交渉をするよう助言しました。

訪問販売によるこのような契約は、契約書面を受け取った日を含めて8日以内であれば、クーリング・オフ制度によって、無条件に契約を解除することができます。

クーリング・オフは必ず書面で行い、証拠が残るように、内容証明郵便か配達記録郵便にして郵便局から発送しましょう。

大切なことは、契約する前に、工事が必要かどうか、内容や金額など手間と時間をかけて十分検討することです。また、高齢者がトラブルに巻き込まれないよう、周囲の人が、注意していく必要があります。



情報ファイル

～福祉サービス利用援助事業「かけはし」～

高齢であることや障害のあることで、各種福祉サービス利用の判断がつきにくい場合や、それに伴う日常的な金銭や通帳などの管理について不安があるとき、そのお手伝いをしてもらえる制度です。

〈支援サービスの内容〉

- 福祉サービスの利用援助
- 日常的な金銭管理
日常生活費などの払い戻しや公共料金、福祉サービス利用料の支払いなど
- 通帳や印鑑などの貴重品預かりサービス

〈費用〉

*相談は無料、支援契約を結んだ後の生活支援員による支援は有料です。

福祉サービス利用援助	生活支援員の訪問1回(約2時間程度)
日常的な金銭管理	につき 1,500円
預金通帳などの預かりサービス	1か月 1,500円

ただし生活保護世帯は無料



〈お問合せ先〉

お住まいの市区町社会福祉協議会

消費生活相談状況(4月) ※7月27日現在確定分

4月中に、県内の相談窓口で受け付けた消費生活相談は、3,078件ありました。架空請求や不当請求の相談が依然として多く寄せられています。3月同様、レンタル・リース(賃貸住宅退去時の修繕代や敷金の返還)に関する相談が上位にきています。主な苦情相談は次の表のとおりです。

4月の苦情ワースト5

順位	商品・サービス	相談件数	主な相談内容
1	情報提供サービス	657	携帯電話に送られてきたURLをクリックしたら、いきなり登録になり、情報料を請求された。など
2	融資サービス	463	1年前に、株に投資しないかと電話で勧誘があり、お金を預けたが、騙されたのではないか。など
3	商品一般	255	債権回収業者から、ハガキで身に覚えのない商品の請求があった。など
4	レンタル・リース	165	3ヶ月後に完成する賃貸マンションの手付金は、解約の場合戻ってくるのか。など
5	電話サービス	78	訪問販売で、固定電話の通話料が安くなると言われ、契約した。大手電話会社と提携していると言っていたが、後で提携していないとわかったため、解約したい。など

～お知らせ～

消費者啓発講座

日時	場所	対象	講師
8月5日(金) 19:00~20:30	尾道市 尾道市公会堂別館	尾道市立小中学校PTA 連合会及び一般市民	センター職員
8月8日(月) 10:00~11:30	呉市 呉市体育館会議室	呉市内中学校家庭科教員	センター職員
8月23日(火) 14:30~16:00	北広島町 特別養護老人ホーム やまゆり	施設職員	センター職員

広島県消費生活情報のホームページ

お住まいの市町の相談窓口を分かりやすく案内するほか、相談事例や解決策などを掲載しています。どうぞ御活用ください。

<http://www.pref.hiroshima.jp/shohiseikatsu/index.html>

広島県生活センター (環境生活部管理総室消費生活室)

〒730-8511 広島市中区基町10-52 県庁農林庁舎1階

消費啓発グループ TEL 082-513-2731