

広島県金融広報委員会の講師派遣制度について

年金、金融商品、悪質商法、生活設計など、身近なテーマについて講師派遣【無料】を行っています。

※10名以上のグループでお申込みください。

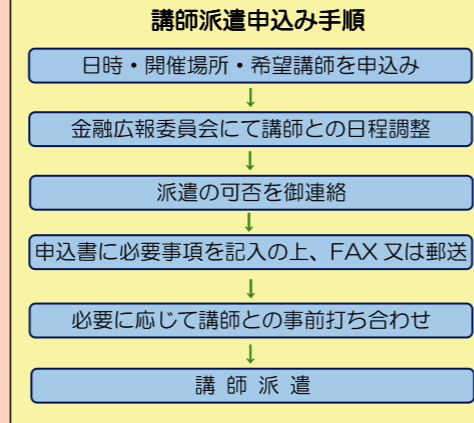
※学校、公民館等への講師派遣も可能です。

※講師は消費生活アドバイザーやCFP（ファイナンシャルプランナー）などです。内容によって講師の御希望を伺いますので、電話で御相談ください。

広島県金融広報委員会

〒730-0011 広島市中区基町 8-17 日本銀行広島支店内
電話：082-227-4268 FAX：082-502-0165

当委員会は、広島県、中国財務局、日本銀行広島支店、県内の金融機関等からなる組織です。



【講師をつとめる金融広報アドバイザーの御紹介 (平成27年1月現在)】

アドバイザー名	得意分野	アドバイザー名	得意分野
でじ ちえ 出路 千恵	・家計簿記帳と生活設計 ・子育て支援、家計診断 ・その他消費者問題	かじもと りえ 梶本 利恵	・生活設計・資金計画の立て方 ・生活設計における保険設計の基本 ・金融経済の基礎知識
おおた かずこ 太田 和子	・金銭教育 ・高齢者の生活設計 ・消費者啓発	いそざき のりお 磯崎 紀夫	・ライフプラン ・金融知識の普及 ・キャリアカウンセリング
と い けいこ 土井 敬子	・消費者問題 ・金銭教育 ・生活設計	くらはし たかひろ 倉橋 孝博	・金融資産運用の基礎知識 ・高校生、大学生へのコーチングを通じた金銭教育 ・老後資金づくりと相続対策
いしだ しげる 石田 茂	・金銭感覚の育成 ・消費者問題 ・高齢者の生活設計	まつおか くにやす 松岡 邦泰	・幼少期からのしつけと金銭教育 ・児童、生徒の金銭教育 ・くらしと金融の基礎知識
むかい のぼる 向井 昇	・金融経済の基礎知識 ・退職後の生活設計 ・経済新聞の読み方	かわむら さわこ 川村 佐和子	・消費者トラブル最新情報 ・賢い「子ども消費者」になろう！ ・「参加型」消費者トラブル対策講座
さとう けんじ 佐藤 建次	・ライフプラン ・リタイアメントプランニング ・老後の財産管理		

あなたのまちの消費生活相談窓口

市 町	電話番号	相談日※	相談時間※	市 町	電話番号	相談日※	相談時間※
広島市	082-225-3300	火を除く毎日 (祝日も対応)	10:00~19:00	廿日市市	0829-31-1841	月~金	9:00~16:00
呉市	0823-25-3218	月~金	8:30~16:30	安芸高田市	0826-42-1143	水・金	9:30~16:30
竹原市	0846-22-6965	月~金	10:00~16:00	江田島市	0823-40-2212	月~金	10:00~16:00
大崎上島町	0846-65-3123	奇数月の第1金	10:00~15:00	府中町	082-286-3128	月~金	9:00~16:00
三原市	0848-67-6410	月~金	9:00~16:00	海田町	082-823-9219	木	9:30~16:00
尾道市	0848-37-4848	月~金	9:00~17:00	熊野町	082-820-5603	月・水	10:00~16:00
福山市	084-928-1188	月~金	8:30~16:30	坂町	082-820-1535	水	9:00~16:00
府中市	0847-43-7106	月・火・木・金	10:00~16:00	安芸太田町	0826-28-1973	月~金	9:00~16:00
三次市	0824-62-6222	月・火・木・金	9:00~16:00	北広島町	0826-72-5571	木	10:00~16:00
庄原市	0824-73-1228	月~金	9:00~16:00	世羅町	0847-22-1111(代)	月~金	10:00~16:00
大竹市	0827-57-3236	火・金	9:00~16:00	神石高原町	0847-89-3088	月~金	9:00~16:00
東広島市	082-421-7189	月~金	9:00~17:00				

※祝日・年末年始(広島市は年末年始)は休みです。また、昼休憩があります。

【県の相談窓口】 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 <http://www.pref.hiroshima.lg.jp/life/1/4/>

消費生活相談 ☎082-223-6111 … 商品・サービスに関するトラブル、不当・架空請求など

県民相談 ☎082-223-8811 … 相続・遺言、結婚・離婚、交通事故問題など

受付時間：月曜~金曜日(祝日、年末年始を除く) 9時~17時

◆この情報紙に関する問い合わせ先 広島県 消費生活課 消費政策グループ ☎082-513-2730

住まいに関する消費者トラブル

平成26年度上期に県及び市町で受け付けた消費生活相談を、商品・サービス別に見ると、敷金の返還や借家の明け渡しなどの「不動産賃借」に関する相談件数が最も多かったほか、住宅リフォームや排水管清掃等の「工事・建築等」に関する相談も多数寄せられています。

住まいに関わる消費者トラブルは、

- ・対象が、住宅の建築・工事から売買や賃借まで広範囲に及ぶこと、
 - ・内容も、専門・技術的な相談から法律的な相談まで多岐に渡ること、
 - ・トラブルの原因から発生までに長い期間が経過している場合があること、
- などから、その解決には経験豊富な専門家の助言を要する場合も少なくありません。

主な相談事例を御紹介しますので、住まいに関してお困りのことがあれば、最寄りの消費生活相談窓口のほか、専門家への相談も御検討ください。

住まいに関する相談窓口

▶ 広島県生活センター

【内 容】 建築士による建築・不動産相談

【開催日】 毎月第1水曜日 13時~15時
但し、祝日・年末年始を除く

【予 約】 要(各相談員が相談を受けた後に予約を受け付けます。連絡先は4ページ【県の相談窓口】を御覧ください。)

▶ 公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター

【内 容】 ・住宅専門の電話相談「住まいるダイヤル」
・リフォーム見積チェックサービス 等



▶ 市町の住宅相談等 (詳細は各自自治体へ)

商品・サービス別相談件数(平成26年度上期)

順位	商品・サービス	相談件数	前年同期比
1位	不動産賃借	敷金の返還、借家の明け渡し等	762 ▲6.6%
2位	融資サービス	多重債務の整理、過払金の請求、住宅ローンの返済等	553 ▲6.0%
3位	情報提供サービス	放送受信料の支払、出会い系サイト等	539 ▲3.4%
4位	商品一般	多数のDM広告、中身のわからない商品等	521 25.2%
5位	インターネット通信サービス	インターネット接続回線等	493 61.6%
6位	工事・建築等	住宅リフォーム(屋根工事・床下工事等)、排水管清掃等	410 8.8%
7位	役務その他	祈祷サービス、弁護士、結婚相手紹介サービス等	342 19.2%
8位	ファンド型投資商品	商品ファンド、事業型ファンド、出資金等	298 ▲23.0%
9位	健康食品	健康食品の送りつけ等	277 ▲79.2%
10位	預貯金・証券等	公社債、未公開株、投資信託等	270 14.4%

(注)「不当請求・架空請求」を除く。%は対前年同期の増減割合

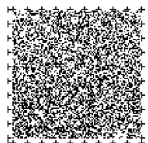
目次

- 住まいに関する消費者トラブル … 2~3
広島県金融広報委員会の講師派遣制度、相談窓口 … 4

協力：広島県金融広報委員会 (日本銀行広島支店内)

これは音声コードです。

目の不自由な方への情報提供を目的に作られたものです。この音声コードを、活字文書読み上げ装置で読み取らせると、音声で読み上げます。



住まいに関する消費者トラブル

住宅リフォーム工事

【相談事例】

不意にやって来たリフォーム業者が「タダで床下、屋根を点検します」と言って、無料ならと思い承諾した。点検が終わると、「床下はひどい湿気で、放っておくと家が倒れる」「屋根が傷んでいる。地震がきたらひとたまりもない」「いまならキャンペーン中なので半額で工事できる」と契約を迫られ、契約書に署名してしまった。契約金額が数百万円と高額であり解約したい。(60代女性)



【アドバイス】

- 見知らぬ業者を安易に家に入れないようにしましょう。
- 工事の必要性をよく検討し、断る場合ははっきりと業者に伝えましょう。
- 訪問販売など不意打ち性の高い勧誘は、その場で契約しないようにしましょう。
- 複数の業者から見積りを取り、金額と工事内容を必ず確認しましょう。不明な点があれば、建築士などの専門家にも聞いてみましょう。
- 訪問販売の場合、法律で定められた事項が記載された契約書面等を受け取った日から8日間は、クーリング・オフにより無条件で契約を解除することができます。

賃貸住宅退去時の原状回復

【相談事例】

1年前に入居し、1人で住んでいた賃貸マンションを退去した。管理会社から、クロスの張替えとルームクリーニングの費用を請求すると言われた。後日届いた精算書を見ると、これらの費用が敷金から差し引かれ、敷金は数百円しか返金されない。特に汚したり、壊したりしていないのに、クロスの張替えとハウスクリーニングにこれほど高額な費用がかかるのはおかしい。(30代男性)



【アドバイス】

- 賃貸借契約書には、借主負担をよく確認し、理解してからサインしましょう。
- 入居前から既にある室内の汚れや損傷は、家主や管理会社と立会確認し、写真に撮って記録に残しましょう。
- 国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」などをよく読み、原状回復の考え方を理解したうえで、退去の立会いに臨みましょう。
- 原状回復費用に疑問があるときは、修理明細書の提示を請求するなどして、家主や管理会社とよく話し合しましょう。

引き渡し後14年経過した建売住宅の雨漏り

【相談事例】

14年前に購入した新築建売住宅で雨漏りが発生した。引き渡し後8年目には天井にシミを発見し、修理をしなければと思ってはいたが、修理をしないまま現在に至ってしまった。売主に雨漏りの修理を依頼したところ、有償での修理になると言われたが納得できない。(40代男性)



【アドバイス】

- 新築住宅の「構造耐力上主要な部分」や「雨水の浸入を防止する部分」の瑕疵については、売主は、引き渡し後10年間は修補等の義務を負います。
- この事例では、引き渡し後14年が経過しており、特約がない限り、売主に修補義務があるとは考えられません。
- 8年目に発見した天井のシミが瑕疵に該当する場合には、修補等の請求は、発見後1年以内に行う必要があります。1年が経過すると、引き渡し後10年未満であっても、修補等の請求はできなくなりますので注意が必要です。

投資用マンションの悪質な勧誘

【相談事例】

勤務先に電話があり、「年金や老後の生活設計に不安はありませんか」と聞かれ、話を聞くと投資用マンションの勧誘であった。断っても、「契約の話ではないので説明だけでも聞いて欲しい」と電話を切らせてもらえなかった。その後も4~5回電話があり迷惑だ。(40代男性)



【アドバイス】

- 丁寧に断る旨を伝えて、それでも切らない場合、「興味が無いので、電話を切ります」と一言伝えて、電話を切りましょう。
- 絶対に相手に会わないことです。契約させるまで何時間も帰れなくなったり、時には暴力的な扱いを受ける場合など、トラブルの悪化につながります。
- 宅地建物取引業法では「悪質な勧誘行為」が禁止されています。悪質な勧誘と思われる場合は、行政の宅建業法担当課又は消費生活相談窓口に相談しましょう。

迷ったら専門家や第三者に相談を

