

2015くらしのサポーター通信

住宅リフォーム工事のトラブルを防ぎましょう

- ハイライト:
- 今月のテーマ
 - ・住宅リフォーム工事のトラブルを防ぎましょう
 - ・年金のことを聞いてくる電話に注意!
 - ・子ども向け消費生活サイト「しょうひキッズ」を開設しました
 - お知らせ
 - くらしのコラム
 - FAXの送り付け
 - ～インクフィルム代～

1 概要

平成26年4月から12月までに、徳島県消費者情報センターに寄せられた相談を商品役務別に見ると、「工事・建築・加工」に関するものが83件で、6位（前年同期89件、5位）となっています。

「工事・建築・加工」に分類されている相談のうち、住宅のリフォーム工事（屋根工事、壁工事、増改築工事、塗装工事、内装工事）に関するものが、83件のうち47件（56.6%）を占めています。

リフォーム工事の相談のうち、50歳代～80歳代からの相談が30件と、年齢不明を除いた38件のうち、78.9%を占めており、この年代で住宅リフォーム工事に関するトラブルに遭う人が多いことが窺われます。

	新築	リフォーム	その他	計
20歳代	3		1	4
30歳代	5	3	1	9
40歳代	3	4	1	8
50歳代	5	6	1	12
60歳代		8	4	12
70歳代	3	10	1	14
80歳代		6		6
90歳代		1		1
年齢不明	7	9	1	17
計	26	47	10	83

2 相談事例

- 高齢の父が訪問販売で屋根工事を契約し、代金150万円を一括で支払っていた。相場の倍くらいの金額だと思う。クーリングオフしたい。
- 2年前に屋根工事をしたが、雨漏りが止まらず天井が変形した。修理を依頼しているが、そもそもきちんとした工事だったか信用できない。
- 訪問販売で、しつこく外壁塗装を勧められた。高齢でローンが通らないと断ったが、値下げすると言って諦めず、家族が断りやっと帰った。



消費者情報センターに寄せられた相談では、屋根工事、ベランダの防水工事、塗装工事、外壁工事に関するトラブルが複数ありました。

販売購入形態では、訪問販売のトラブルが25件で、店舗購入（13件）の約2倍となっており、訪問販売でのトラブルが目立っています。

訪問販売は不意打ち性が高い販売方法です。また「屋根が傷んでいる」などと消費者を不安にさせたり、「無料点検します」などと家に上がりこまれたりすると、断るのが難しくなります。

	訪販	店舗	販売購入 形態不明	計
20歳代				0
30歳代		3		3
40歳代	3	1		4
50歳代	2	2	2	6
60歳代	4	4		8
70歳代	7	1	2	10
80歳代	2	1	3	6
90歳代	1			1
年齢不明	6	1	2	9
計	25	13	9	47

3 アドバイス

（１）見積りを複数とって、金額と工事内容を確認する

工事を依頼するときは、複数の会社から工事内容の見積りを取り、見積り内容について分からない点は、必ず業者に確認しましょう。

（２）工事内容について業者と話し合ったことは、記録に残す

工事内容について書面に残していない場合、トラブルになった際に「言った、言わない」の応酬になりがちです。工事内容についての取り決めなどは、書面に記載し、業者名や連絡先の入った書面の交付を求めましょう。

（３）訪問販売などの不意打ち性の高い勧誘の場合、その場で契約しない

訪問販売では、業者が契約を急がせる事例も見られます。「キャンペーン価格は今日まで」などと、消費者に対し有利な契約であるように見せることもありますが、すぐに契約せず、必要がなければきっぱりと断りましょう。

国民生活センターのホームページも御覧ください。「増加する住宅リフォーム工事のトラブル」http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20130307_2.html

年金のことを聞いてくる電話に注意！

「国税局年金課の△△と名乗って電話があり、『年金のことで』と切り出し、家族構成、貯蓄額や株式の保有額などを聞かれた」との相談が入っています。

「〇〇税務署の△△です」や「年金機構です」などと所属や名前を名乗り、職員を装って電話をかけてきて、個人情報聞き出そうとする不審な電話ですが、相談事例の「国税局年金課」は実在しない部署です。また、「答えないと年金を減らす」と脅されたケースもありました。

もうすぐ確定申告のシーズンですが、国税局や税務署、年金機構の職員を名乗る電話で、その内容について不審に思った場合には、即答せず、いったん電話を切り、関連部署に問い合わせるなど、注意しましょう。

子ども向け消費生活サイト「しょうひキッズ」を開設しました

オンラインゲームの課金トラブルやボタン電池の誤飲事故などの消費生活上のトラブルや製品事故から子どもを守るため、子ども向け消費生活サイト「しょうひキッズ」を開設しました。「しょうひキッズ」を親子で活用し、消費者トラブルや製品事故から自らを守りましょう！ URLはこちらです。<http://www.pref.tokushima.jp/shohi/kids/>



すだちくんあのね

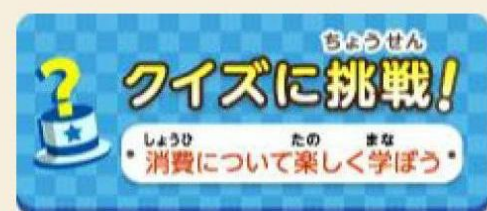
2月1日に「青少年（せいしょうねん）センターまつり2015」がとくぎんトモニプラザで開催（かいさい）されます。

2階（かい）では「バレーン体験（たいけん）」「木のおもちゃコーナー」「折り紙（おりがみ）コーナー」「工作（こうさく）コーナー」などがあります。

3階（かい）ではダンスや音楽（おんがく）などのイベントや屋台（やたい）もあるよ！みんなで遊（あそ）びに来（き）てね！

詳（くわ）しくはこちらを見てね。↓

<http://www.pref.tokushima.jp/docs/2015010500233/>



新着情報 ～親子で見てね～

- [子どもによる医薬品の誤飲事故に注意！（消費者庁H26.12.19）](#)
- [ボタン電池を使用した商品に注意－乳幼児の誤飲により、化学やけどのおそれも－（国民生活センターH26.10.30）](#)
- [キックスケーター走行中の子どもの事故に注意！－頭を強く打つと命に関わる大けがを負うことも－（消費者庁H26.10.17）](#)
- [気を付けて、浴槽での首掛け式浮き輪の事故！！－赤ちゃんは御機嫌でも一瞬も目を離してはいけません－（消費者庁H26.10.9）](#)
- [ペダルなし二輪遊具 坂道では使用しないで（国民生活センターH26.9.3）](#)
- [携帯電話の紛失・盗難 すぐにロックと届け出を（国民生活センターH26.8.1）](#)
- [子どものオンラインゲームのトラブルにご注意ください！（国民生活センターH26.5.19）](#)

徳島県消費者情報センター

〒770-0851

徳島市徳島町城内2番地1

とくぎんトモニプラザ 5階

- ・相談電話 088-623-0110
- ・啓発受付 088-625-8285
- ・事務担当 088-623-0612
- ・ファクシミリ 088-623-0174

電子メール

t-shouhi@mail.pref.tokushima.lg.jp

ホームページ

<http://www.pref.tokushima.jp/shohi/>

くらしのサポーター通信はこちら

<http://www.pref.tokushima.jp/shohi/supporthp/>



徳島県マスコットキャラクター
すだちくん

お知らせ

「消費者問題シンポジウムin徳島」の御案内

消費者委員会の委員が来県し、消費者のみなさま、関係各団体のみなさまの声に真摯に耳を傾け、問題の解決に効果的に取り組むために、関係団体や自治体などと連携し、意見交換等を行います。

1 主催

内閣府消費者委員会・NPO法人徳島県消費者協会

2 開催日時・場所

日時：平成27年2月7日（土）13：30～16：30

場所：ホテル千秋閣7階「鳳の間」（徳島市幸町3丁目55番地）

3 内容 公開シンポジウム「徳島県下の消費者教育を考える」

(1) 基調講演「消費者委員会の活動と消費者教育について」

河上正二(消費者委員会委員長、東京大学大学院教授)

(2) 報告「徳島県消費者情報センターでの研修について」

黒田亜紀(徳島県立国府支援学校教諭)

(3) パネルディスカッション

コーディネーター：唯根妙子(消費者委員会委員)

パネリスト：石橋幸恵(徳島県消費者情報センター研修生、川田玲子(徳島文理大学名誉教授)、齋藤郁雄(NPO法人徳島県消費者協会会長)、服部高明(消費者庁審議官)

詳しくはこちらを御覧ください。http://www.cao.go.jp/consumer/iinkai/other/meeting1/014/tokushima_kaisai.html

くらしのコラム

FAXの送り付け～インクフィルム代～

電話にFAX機能は付いてはいるが、付いていることを知らせたことはない。送信以外は使わないので、インクフィルムは装着してはいない。投稿で送信機能を使うだけだからである。

先日ある電話があった。その後FAXが入っているので、電話の方のものであると思い込み無視できなかった。紙やインクフィルムを入れて印刷すると熊本の温州ミカンの広告である。

電話帳（FAX機能は書いてない）から調べたとのことであり、更に「FAXが不要な方はFAX番号記入の上返信下さい」とあるのだ。放置すればどんどん送ってくるのである。

郵便やメール便なら放置できるが、インクフィルムが要るのだ。

くらしのサポーター 三原茂雄



くらしのサポーター担当者より
あけましておめでとうございます。

昨年の徳島県における特殊詐欺の被害額は約3億4千万円でした。被害額こそ前年より減ったものの、認知件数は、39件から50件に増加しています。

特に、オレオレ詐欺や架空請求で新たな手口による被害が発生しています。

くらしのサポーターの皆様におかれましては、消費者被害撲滅のため、本年も御協力をお願いします。