２００７くらしのサポーター通信No.20

2008.1 発行

ハイライト:
□今月のテーマ :春に多い消費者トラブル
□交流コーナー :プロフをご存じですか？
:コラム“七は「しち」または「なな」と読む～七輪～”

春に多い消費者トラブル

1 賃貸住宅退去時のトラブル

春の引っ越しシーズンを迎え、原状回復をめぐる、敷金の返還に関する相談が増加します。

相　　談
＊賃貸マンションを退去したが、敷金が返金されない上に修理代まで請求された。納得できない。

＊賃貸マンションを退去したが、畳やふすまの張替え費用を請求された。支払わなければならないか。

アドバイス！
借主にとって、賃貸住宅退去時、家賃滞納や建物に損害などを与えていないかぎり、敷金は返金されるものと思っていますが、貸主は「原状回復」義務や契約書の「特約」を元に修繕費を請求してくるので、借主には思いがけない請求となるようです。

このような借主の原状回復義務や貸主と借主の修繕費の負担割合については次の資料をまず参考にし、契約書や修繕明細書をよく確認した上で貸主とよく話し合う必要があります。

・国土交通省ホームページ
● 『原状回復をめぐるトラブルとガイドライン』について
・概要
・全文

・（社）徳島県宅地建物取引業協会
退去時の補修負担割合『協会ルール』解説書(電話088-625-0318)

2 携帯電話の料金トラブルや不当請求

進学・入学祝いに携帯電話をと考えている方も多いのではないでしょうか。
子どもが携帯電話を持ち始めるこの季節には、料金トラブルや不審なアドレスに接続し不当請求を受けたといった相談が増加します。

相　　談
＊子供に携帯電話を持たせたところ、電話会社から思いがけず高額な請求を受けた。

アドバイス！
料金には、基本使用料、ダイヤル通話料、パケット通信料などが含まれます。
パケット通信料は使用した時間ではなく、送受信したデータの量で決まります。
メールに添付された写真や動画を見たり、音楽やゲームをダウンロードするとデータ量は大きくなります。
料金体系は会社やプランによって様々です。契約前に十分確認しましょう。
子どもに持たせる前には使い方についてよく話しあい、家庭内ルールを設けましょう。

相　　談
＊アドレスをクリックすると突然アダルトサイトや出会い系サイトの画面になり、驚いてすぐ画面を閉じたのに後から高額な利用料の請求メールが届いた。

アドバイス！
使ってもいない料金を不当に請求された場合、言われるままに支払う必要はなく、また、問い合わせ先に連絡することは、業者に新たに個人情報を知らせることになるのでやめましょう。まずは興味本位にサイトに接続しないことが大切です。

３ 引越しトラブル

春は引越しサービスを利用する機会が増えることから相談が増えます。

相　　談
＊荷物が紛失した。一部が壊れていた。

アドバイス！
国土交通省告示の標準引越運送約款（見積りの際に提示される）では、荷物の一部の滅失又はき損については引渡日から３か月以内に消費者が業者に通知しないと業者の責任はなくなります。

引越し後は速やかに荷物の状態を確認しましょう。貴重品や壊れやすいものなどの運送上、特段の注意を要するものは、あらかじめ業者に申告しておくことも大切です。
その他、トラブルを防ぐためには、次のことにご留意ください。
・複数の業者から見積りをとり、サービスの内容を比較検討する。
・約款をよく確認し、納得した上で契約する。

４ 個人情報流出によるトラブル

春は、学校や職場で新しく名簿や連絡網が作られる時期です。このような名簿等が流出したことによって電話勧誘や不当請求が始まる場合が少なくありません。新年度が始まると、新たな気分で何かを始めようと思う方も多いでしょう。学習教材、家庭教師、資格取得教材などの電話勧誘が多くなる季節でもあります。

相　　談
＊高校の事務室や友人、宅配業者などをかたって携帯電話番号などの連絡先を聞き出す不審な電話が家に掛かった。

アドバイス！
安易に家族が答えてしまうと、その個人情報をもとにいきなり電話をかけられて、何かの契約の勧誘を受ける危険性が高くなります。
使用目的がはっきりしていれば、名簿に名前を登録することに過度に神経質になる必要はありませんが、名簿や連絡網は、自分だけでなく、他の方の個人情報でもありますので、もらった名簿等の管理には注意を払ってください。

相　　談
＊心当たりのない業者から何度も商品の購入を勧める電話が架かってきて、嫌な思いをした。名簿を使った電話勧誘をやめさせたい。

＊長時間電話を切らせてもらえず、その後、家まで来られてしかたなく契約してしまった。

アドバイス！

個人情報保護法で個人情報の利用停止を求めることができるのは、個人情報取扱事業者があらかじめ特定した利用目的以外に利用している場合や不正な手段で個人情報を取得した場合です。しかし、残念ながら、この条件を満たすことはなかなか難しいのが現状です。
特定商取引法では、指定商品の電話勧誘において、一度断った人に対する再勧誘を禁止しています。

不要なものについては、手短に毅然と断ることが肝心です。「要りません」「二度と電話しないでください」ときっぱりつけ入られるスキをつくらないような注意が必要です。また、着信拒否サービス等を利用する方法も有効です。

契約をしてしまった場合、クーリング・オフの期間は、契約書を受け取った日から8日間です。

くらしのサポーターの皆さんへ

周りの方に通信の情報を伝えていただくとともに、センター等へ相談をおつなぎください。

交流コーナー

くらしのサポーターのみなさんの質問や情報をお待ちしています。

プロフをご存じですか？

中高生の中には、“プロフ”という個人が気軽に情報配信できるウェブサービスを利用している人がいます。若者にとって、携帯電話は“１対１で電話をする機能”が今や主ではないようです。インターネットの広い世界の中で、“不特定多数の人を相手に情報通信”をすることもあるのです。

プロフとは、簡単にいうと「プロフィール」を略した言葉です。携帯電話を使って、名前や住所、血液、趣味、好きな食べ物などの質問事項に入力すると、自動的に自己紹介のページができます。このページに日記のように書いたり、見た人が返事を書いたりすることができるサイトなのです。

でも、個人情報を掲載すると必要のない広告や嫌がらせのメール、ストーカー被害にあうことも・・

名前　T=ヵ↘こ(*ﾟ･^)ﾉ
性別　ぉωTょσこ
住所　徳島県〇〇市
学校　△△高校T=〃ヨ
ｱﾄﾞﾚｽ〇×@△.ne.jp

自分の身を守る！他の人を守る！ために

・個人情報を安易に公開しない

・悪口やイジメに使用しない

・プロフで知り合った人と会わない

ことが必要です。

くらしのコラム

七は「しち」または「なな」と読む～七輪～

年末の新聞に「しちりん」と平仮名で書いてある記事を見つけた。七輪のことなのだが平仮名なのが気になった。私はかなり訛りがあり「ひちりん」と発音し、最近まで信じていた。

この七輪は辞書によれば、七厘（厘とは貨幣の単位）から転じたもので「物を煮るのに７厘ほどの炭で間に合う」からきているようだ。品物を機能ではなく燃料費で命名した面白い例である。

団塊の世代には懐かしい軽四輪の360ccは、２合のことである。その近似値が360ccであり、いかにも日本独特の車だったことが分かる。お金に50銭があったのは昭和20年代まで、その10分１の厘はなじみがない。米も升や合がなくなり重さになって久しい。

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

今年の冬は、あちらこちらで梅や桜がほころんだり、菜の花が咲いていたりと、温暖化が非常に早く進んでいるのではないかと不安に思っていましたが、大寒の日を境に冬らしくなり、寒いことがありがたく感じられます。

我々生活する者にとっては、安定して暮らせる生活環境がまずなにより必要です。それには、地球規模で不安な情報も多い中、まずは、我々生活者がよりよい生活環境をもとめるために意見を言い、行動することが大切です。

内閣府では生活者・消費者の視点から安心できる生活環境を目指すプロジェクトが立ち上がり意見を募集しています。この機会に意見を出してみませんか。詳しくは、消費者情報センターホームページの新着情報をご覧ください。