

2015くらしのサポーター通信

屋根瓦改修工事等業者に対する行政処分を実施しました

ハイライト:

□ 今月のテーマ

- 屋根瓦改修工事等業者に対する行政処分を実施しました
- 住宅リフォーム工事の訪問販売トラブルに御注意!
- マイナンバー制度に便乗した不審な電話等に御注意!(第2報)
- 石油ストーブの事故に御注意ください!

□ お知らせ

□ くらしのコラム

消え行く公営バスー市営バス民営化へー

1 概要

徳島県は11月10日、屋根瓦改修工事の不適切な訪問販売を行っていたとして、特定商取引法(以下「法」という。)第8条第1項に基づき、藍住町内の住宅リフォーム会社に対して、平成27年11月11日から平成28年2月10日までの3か月間、訪問販売に関する業務の一部(新規勧誘、申込受付及び契約締結)を停止するよう命じました。

県HP [特定商取引法違反の訪問販売業者に対する業務停止命令\(3か月\)について](#)

2 取引の概要

業務停止命令を受けた会社(以下「同社」という。)は、屋根補修工事等に関する役務の提供を業として行っており、消費者の自宅を訪問して、当該消費者に対し役務を提供する契約の締結について勧誘することにより、当該契約を締結していました。

3 認定した違反行為

同社は、次のとおり法に違反する行為を行っており、訪問販売に係る取引の公正及び消費者の利益が著しく害されるおそれがあると認められました。

(1) 書面の不交付(法第5条第1項第1号)

同社は、訪問販売に係る役務提供契約を締結した際、直ちに本件役務提供契約の内容を明らかにする書面を交付しませんでした。

(2) 書面の虚偽記載(法第5条第1項第1号)

同社は、電話勧誘販売に係る役務提供契約を締結した際、役務提供契約の締結日の欄に虚偽の契約日を記載した契約書を交付しました。

(3) 不実の告知(法第6条第1項第6号)

同社は、消費者宅を訪問し、本件役務提供契約の締結を勧誘するに際して、特に工事を必要としないにもかかわらず、「お宅の屋根は壊れています」、「お宅の屋根は浮いているので、台風が来たら屋根が飛んでしまいます。近所にも迷惑がかかりますよ」などと言って、本件役務提供契約の締結を必要とする事情について事実と異なることを告げて勧誘していました。



住宅リフォーム工事の悪質な訪問販売に御注意！

悪質な訪問販売による住宅リフォーム工事のトラブルが後を絶ちません。今年度（4月～10月）、県センターに寄せられた「工事・建築」に関する相談は62件で、販売購入形態別では、訪問販売27件、店舗購入25件、不明無関係10件となっています。

年代別で見ると、20代～50代では店舗購入が多く、60歳代以上では訪問販売が多くなっています。60歳以上の訪問販売の相談を役務別で見ると、屋根工事12件、塗装工事4件、壁工事3件の順となっています。年代が上がるほど訪問販売に注意が必要です。

【事例1】

一人暮らしの祖母の家に業者が訪問してきて、「屋根瓦がずれている」「地震で崩れてしまうので、すぐに工事しないといけない」と急かされ、屋根工事を契約した。工事の際、業者に今後は私に相談するように伝えていたが、相談もなく3回も追加工事をして、総額で200万円を払っていることが分かった。クーリング・オフできないか。

【事例2】

高齢の父が訪販で「雨漏りが直る」と言われ、屋根工事を契約した。工事は終わったが雨漏りは直っていない。近所の大工に屋根を見てもらったが、このようなずさんな工事で雨漏りが直るとは思えないと言われた。父は50万円くらいだと聞いて契約したようだが、契約書では250万円の工事になっている。また、工事期間や工事内容が記載されていない。

🔑 アドバイス

①工事を依頼するときは、複数の業者から見積りを取り、金額や工事内容について必ず業者に説明を求めましょう。工事金額だけでなく、工事の施工内容や工事に用いる材料の種類・数量、単価や工事期間などについても説明を求めてください。

②工事内容について業者と話し合ったことや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。トラブルとなる業者が、近所や知り合い、知人であったりする相談も目立ちます。知り合いの業者でも同様に書面の交付を求めましょう。

③自身が依頼したい工事内容に加えて、予定になかった他の工事を業者に勧められることがあります。工事の必要性についてはよく検討し、断る場合ははっきりと業者に伝えましょう。代金の支払いを急がされても慌てて支払わず、慎重にしましょう。

④訪問販売では、「今ならこの金額でできる」「キャンペーンは今日まで」などと、業者が契約をその場で急がせる事例も寄せられています。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ようにしましょう。

⑤一人暮らしの認知症高齢者などの場合、被害が表面化するまでに時間を要することがあり、その間に被害が拡大するケースもあります。日頃から家族や身近な人、地域の見守りが大切です。

マイナンバー制度に便乗した不審な電話等に御注意！（第2報）

マイナンバー制度に便乗した不審な電話等に関する相談が増加しています。

口座番号を聞き出そうとしたり、個人情報の削除を持ちかけたりするなどの不審な電話に関するもののほか、「あなたのマイナンバーが漏えいしている」などとして、別のサイトへのアクセスを誘導する不審なメールに関する相談も寄せられています。

【相談事例】

「あなたのマイナンバーが漏えいし、拡散している。このままではローンが組めなくなったり、クレジットカードが作れなくなったりする」といった内容の不審なメールが届いた。このメールには、「個人情報を守るために、新しいマイナンバーを発行する必要があるのので、こちらにアクセスするように」とサイトのURLが記載されていたが、無視してよいのか。

🔑 アドバイス

- マイナンバーの関連であることをかたったメールが送られてきても、自分の勤務先など送付者が明らかなものを除き、安易に開封せず、記載されているサイトのURLにアクセスしたり、相手に連絡を取ったりしないでください。
- マイナンバーの通知や利用手続等で、国や自治体の職員が家族構成、資産や年金・保険の状況、口座番号等を電話などで聞くことはありません。不審な電話はすぐに切り、来訪の申出があっても断ってください。万が一金銭を要求されても、決して支払わないでください。

石油ストーブの事故に御注意ください！ NITE

こぼれた灯油に引火して火災

事例

石油ストーブ付近から出火して、住宅を全焼し、1人が死亡した。
(2014年2月 香川県)

原因

石油ストーブの火を消さずにカートリッジタンクに給油した際、カートリッジタンクのふたの締め方が不十分だったために灯油がこぼれ、ストーブの火が引火したものです。



就寝中に一酸化炭素中毒

事例

石油ストーブをつけたまま就寝中、一酸化炭素中毒で死亡した。(2013年12月 島根県)

原因

密閉した室内で使用していたため、給気不足から不完全燃焼状態となって一酸化炭素が発生したものです。



ガソリンを誤給油して火災

事例

使用中の石油ストーブから出火し、1人が一酸化炭素中毒で死亡し、1人が重傷を負った。(2014年4月 兵庫県)

原因

ガソリンを灯油と間違えて給油したため、異常燃焼を起こして火災に至ったものです。



- ・給油するときは、必ず火を消してください。カートリッジタンクのふたが確実に締まっているか確認してください。
- ・就寝時はストーブを使用しないでください。
- ・使用する際は、こまめに窓を開けるなど換気をしてください。
- ・間違ってガソリンを入れると、異常燃焼を起こします。保管場所に注意してください。

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/>



「消費者教育推進大使」
すだちくん

くらしのコラム

「お疲れさん」の使い方～使うのは部下か上司か～

小さな新聞記事であったので気付かなかった人も多いだろうが、私は軽い驚きだった。「お疲れさん（お疲れ様）」あるいは、「ご苦労さん（ご苦労様）」の使い方がトラブルになったのである。

上司が部下に使うのか、部下が上司に使うのか、更に、両方とも使っても不自然ではないのかである。単なるねぎらいの言葉であれば、職場のコミュニケーション、潤滑油であるとも言える。

私は22歳から退職の60歳まで教諭であり、上司という立場に立ったことがない。年齢が若い先生には「お疲れさん」とねぎらいの言葉はかけたが、上司や年配者に言ったことがない。

ねぎらいの言葉も相手が不愉快に思うのであれば逆効果だ。

くらしのサポーター 三原茂雄

お知らせ

消費生活コーディネーターによる 企画・提案型プロジェクトについて

今年度「消費生活コーディネーター」の皆様に、地域の特性に応じた啓発を企画していただき、8月から12月にかけて、県内3つの地域でくらしのサポーターの皆様と一緒に、敬老会や福祉大会などで様々なイベントを実施していただきました。



敬老会においてロールプレイ（阿南市チーム）



北島町福祉大会で無料相談会を開催（鳴門・北島・藍住チーム）



シルバー大学校OB会でミニ講座（小松島チーム）



くらしのサポーター担当者より
12月7日、8日に県内3か所で開催した「くらしのサポーター研修会」には、合計61名の方に御参加いただきました。

講師にNACSの有山先生と白井先生を迎え、「友人・知人の消費者トラブル回避法」と題し、講義とグループワークを行いました。

研修会の様子はホームページでも公開しています。

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