

4 暮らしのかわら版

タイトル	発行年月	頁
暮らしのかわら版 第39号	平成27年5月	55
暮らしのかわら版 第40号	平成27年7月	59
暮らしのかわら版 第41号	平成27年10月	63
暮らしのかわら版 第42号	平成28年1月	67



第39号の内容

- ▼くらしの中の身近な危険に気をつけましょう！！
 - ・電子レンジ庫内の発煙・発火にご注意
 - ・ウォーターサーバーによる乳幼児のやけど事故にご用心！
- ▼消費者学習支援
- ▼平成27年度消費生活センター講座予定
- ▼県内消費生活相談窓口一覧

くらしの中に潜む身近な危険に気をつけましょう！！

電子レンジ庫内の発煙・発火 —庫内の汚れの付着や食品の加熱しすぎに注意—

電子レンジは、一般家庭において日常的に使用されており、広く普及しています。現在では単機能電子レンジのほか、電子レンジにオーブンの機能を組み合わせたオープンレンジや過熱水蒸気を利用して加熱するものなど、様々なタイプの商品が販売されています。電子レンジの発煙や発火などの相談が寄せられています。

事件事例

- ・焼き芋をつくろうとサツマイモを皿に載せ、ラップをかけないまま700W・7分間の設定で加熱したところ、5分ほど経ったときに突然発火し、庫内から煙が出てきた。

事故防止

- ・こまめに庫内の手入れをおこない、汚れた状態で使用しないようにしましょう。電子レンジの庫内に食品カスが付着していたり汚れが蓄積したりしていると、それが原因となり、突然、発煙・発火することがあります。日ごろからこまめに手入れを行い、汚れはその都度拭き取ることが大切です。
- ・取扱説明書をよく読み、食品を加熱しすぎないように注意しましょう。食品が少量の場合や、根菜類などの水分が少なめの食品では、思ったより短時間で加熱が進み、食品の発煙・発火が起こることがあります。説明書をよく読み、分からない場合には自動での加熱を避け、短時間ずつ様子を見ながら加熱しましょう。
- ・万一、庫内で発煙・発火した時は、動作を停止させて電源プラグを抜き、扉を開けず

に煙や火が収まるのを待ちましょう。

- ・「トラブルにあった」「こわい思いをした」など実際に体験されたら、最寄りの消費生活相談窓口へ情報の提供をお願いします。（出典：独立行政法人国民生活センター）

ウォーターサーバーによる乳幼児のやけど事故にご用心！

ウォーターサーバーは、平成 23 年度以降、いつでも熱湯、冷水を利用でき、重たい水を配達してくれる利便性から急速に普及し、平成 26 年末には普及台数が約 340 万台となっています。ウォーターサーバーは、内部に 70℃～90℃の熱湯を蓄えているものが多く、普及に伴ってやけどの事故が増加しています。その多くが乳幼児の事故です

事件事例

- ・乳幼児が、ウォーターサーバーの温水用蛇口を触っているときにチャイルドロックが解除され、熱湯が出てやけどを負った。
- ・ウォーターサーバー設置時に蛇口が十分に締められておらず、乳幼児が蛇口を触った際に蛇口全体が回り、本体から外れたため、熱湯が出てやけどを負った。
- ・ウォーターサーバーの蛇口には、レバー全体を上にも引いても熱湯が出るものがあり、乳幼児が蛇口全体を上にも上げたため、熱湯が出てやけどを負った。
- ・ウォーターサーバーのチャイルドロックを解除して使用した後に、チャイルドロックボタンが元に戻らず、乳幼児が触った際に熱湯が出てやけどを負った。

事故防止

- ・ウォーターサーバーにはやけどのリスクが存在することを理解してください。
- ・取扱説明書を十分に読み、正しい操作手順で使用してください。
- ・乳幼児をウォーターサーバーに近づけないように注意してください。
- ・チャイルドロックを解除している様子を乳幼児に見せないように注意してください。
- ・定期的に熱湯が出る蛇口の安全確認をしてください。
- ・ウォーターサーバーの更なる安全性向上に繋げるため、事故に至らなくてもヒヤリとした経験、ハットした経験がある方は、最寄りの消費生活相談窓口へ情報の提供をお願いします。（出典：独立行政法人製品評価技術基盤機構）

◆◇トラブルにあったら…◇◆ まずは消費生活相談窓口へご相談ください。

滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

平日・土日 午前9時15分から午後4時まで

祝日・年末年始は除く



☆☆消費者学習支援☆☆

○出前講座

- ・ 暮らしの一日講座

地域での学習会等に講師を派遣し、消費生活に関する内容の出前講座を開催しています。

- ・ 高校生のための消費生活講演会

滋賀県消費生活センターと滋賀弁護士会の共催により、県内の消費生活相談窓口と連携して、高校生の皆さんへの消費者教育の場として講演会を開催しています。

○啓発資料・貸出物品

- ・ 啓発資料

消費生活の啓発資料として様々なチラシ・小冊子をご用意しています。個人でご利用していただくとともに、地域・学校・団体・イベントでの配布などにも、ご利用ください。

- ・ 貸出物品

ビデオ・DVD・パネル・糖度計など、消費生活の啓発物品を無料で貸し出しています。

※ 講座の申し込みや啓発資材の郵送等を希望される時は、滋賀県消費生活センターのホームページをご覧ください。

(ホームページ：<http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi>)

☆☆平成27年度消費生活センター講座☆☆

日時	テーマ	講師
7月3日(金) 13:30～ 15:30	暮らしの情報セミナー 暮らしの中の製品事故～事故から身を守るために～ 会場:滋賀県消費生活センター 研修室	独立行政法人製品評価技術基盤機構講師

☆☆平成27年度消費生活センター講座の予定☆☆

月日	テーマ	講師
7月～8月	親子暮らしの体験セミナー	日程およびテーマ等については決まり次第お知らせします
10月	消費者講座	
12月	暮らしの情報セミナー(2回目)	
2月	暮らしの情報セミナー(3回目)	

滋賀県内消費生活相談窓口一覧



消費生活相談窓口では、納得できない請求や買物、契約のトラブル、製品事故や多重債務などのご相談をお受けします。お困りのことがありましたら、お気軽にご相談ください。

相談窓口	住所	電話番号
滋賀県消費生活センター	彦根市元町4-1	0749-23-0999
滋賀県総合政策部県民活動生活課	大津市京町四丁目1-1	077-528-3415
大津市消費生活センター	大津市浜大津四丁目1-1 明日都浜大津4F	077-528-2662
草津市消費生活センター	草津市草津三丁目13-30	077-561-2353
守山市市民協働課	守山市吉身二丁目5-22	077-582-1148
長浜市環境保全課	長浜市八幡東町632	0749-65-6567
近江八幡市消費生活センター	近江八幡市桜宮町236	0748-36-5566
彦根市生活環境課	彦根市元町4-2	0749-30-6144
栗東市生活交通課	栗東市安養寺一丁目13-33	077-551-0115
甲賀市生活環境課	甲賀市水口町水口6053	0748-65-0685
湖南市住民生活相談室	湖南市中央一丁目1	0748-71-2360
野洲市市民生活相談課	野洲市小篠原2100-1	077-587-6063
東近江市消費生活センター	東近江市八日市緑町10-5	0748-24-5659
高島市生活相談課	高島市新旭町北畑565	0740-25-8125
米原市地域振興課	米原市下多良三丁目3	0749-52-8088
日野町住民課	蒲生郡日野町河原一丁目1	0748-52-2500
竜王町生活安全課	蒲生郡竜王町小口3	0748-58-3703
愛荘町総務課	愛知郡愛荘町愛知川72	0749-42-7680
豊郷町総務企画課	犬上郡豊郷町石畑375	0749-35-8112
甲良町住民課	犬上郡甲良町在土353-1	0749-38-5063
多賀町総務課	犬上郡多賀町多賀324	0749-48-8120

消費者ホットライン(全国共通)

ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ みんなを!
0570-064-370

滋賀県消費生活センターや最寄りの市町の相談窓口につながります。

「くらしのかわら版」第39号(平成27年5月発行)

滋賀県消費生活センター

〒522-0071 彦根市元町4-1 TEL 0749-27-2234 FAX 0749-23-9030

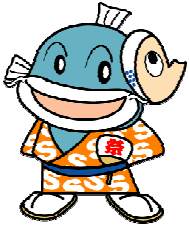
ホームページ <http://www.pref.shiga.jp/c/shohi/> (パソコン)

<http://www.pref.shiga.jp/mobile/shohi/> (携帯端末)



次号は、平成27年7月上旬に発行予定です。

第40号の内容



▼平成26年度の消費生活相談の状況

高齢者の相談割合2年連続30%超え！ 全相談件数も2年連続増加

▼借金問題無料相談会のご案内

▼9月12日（土）消費生活フェスタを開催します！

平成26年度の消費生活相談の状況

高齢者の相談割合2年連続30%超え！ 全相談件数も2年連続増加

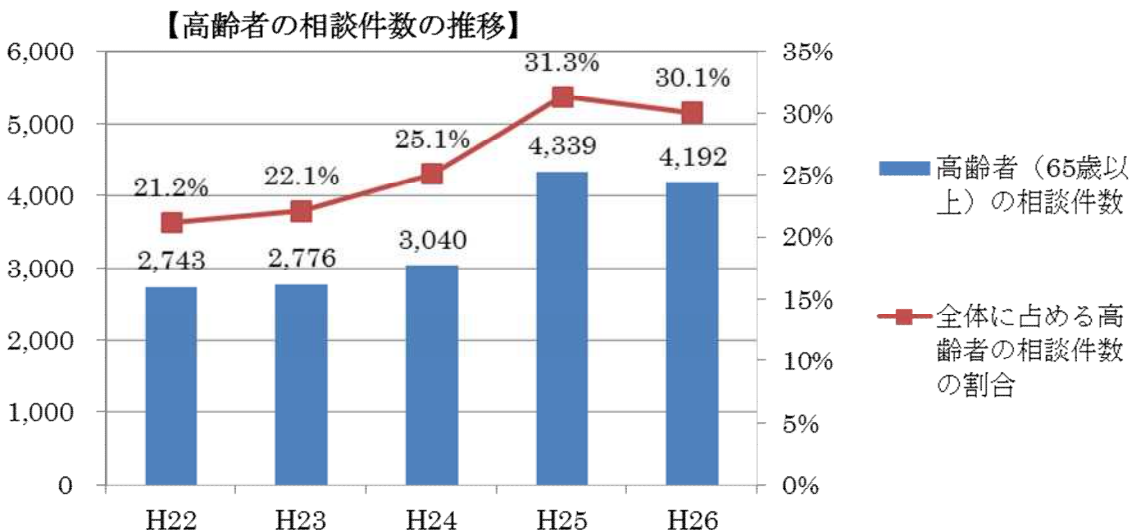


平成26年度中に県内の消費生活相談窓口で受け付けた相談は、13,949件で、前年度（13,841件）に比べ108件、0.8%増加し、2年連続増加しました。特徴は次のとおりです。＜詳細は当センターHP：<http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/>＞

- 1 高齢者の相談件数が2年連続4,000件超え！ 全相談件数の30%を超える
- 2 アダルト情報サイトのワンクリック請求 相談件数1,000件超える
- 3 プロバイダ契約の相談急増 遠隔操作は5倍以上

1 高齢者の相談割合 2年連続30%超え！

高齢者(65歳以上)の相談件数が2年連続で4,000件を超えました。
全体に占める高齢者の相談件数の割合、2年連続で30%を超えました。



高齢者の相談が多い主な商品・役務は、件数では「架空請求などの商品一般（450件）」「デジタルコンテンツ（410件）」「インターネット通信サービス（175件）」「工事・建築（161件）」の順となっています。前年度最も多かった「健康食品」は悪質事業者の摘発などにより大きく減少（632件→150件）しています。

また、高齢者の占める割合が高いのは「株・未公開株」「ファンド型投資商品」「公社債」「老人・福祉サービス」で、いずれも60%を超えています。



- ・ **高齢者は、日中に在宅していることが多い**ため電話や訪問がしやすく、年金で定期的な収入が見込まれることなどから、**悪質業者から狙われやすくな**っています。少しでも業者の言動に不審な点を感じたらきっぱりと勧誘を断りましょう。
- ・ **高齢者に対しては、家族、地域などの見守りが非常に重要です。**高齢者が被害にあっているのでは？など、おかしいと感じることがあれば、家族の方や近所の方が声をかけてください。

2 アダルト情報サイトのワンクリック請求 相談件数 1,000 件超える

アダルト情報サイトのワンクリック請求に関する相談件数が2年連続して増加し、前年度比40%増の1,265件となりました。

アダルト情報サイトのワンクリック請求については、20歳未満および40歳代から60歳代までの男性の相談件数が多くなっています。また、20歳代から40歳代では、女性の割合が4割前後となっています。

《事例①・・・アダルト情報サイトのワンクリック請求で二次被害》

スマートフォンにSNSで友人から届いた写真をタップしたら、年齢確認の画面が出た。「18歳以上」をタップすると、「登録完了。3日以内に10万円払ってください」と表示された。退会したいとメールを出したが、「退会したければ3日以内に電話するように」と何度もメールが届いた。どこかに相談しなければと思い、インターネットで検索した相談窓口で電話すると、「5万4千円で個人情報を削除してあげる」と言われた。信用してもよいだろうか。（50歳代 男性からの相談）

- ・ バナー広告やメールに添付された写真などから、アダルト情報サイトにつながる場合もあります。**不用意に「はい」をクリックしない**ようにしましょう。
- ・ 「登録完了」などと表示されても、契約内容の確認画面がなければ、契約は不成立または無効です。退会手続きは必要なく、業者へ連絡を取ると個人情報を伝えることとなりますので、**絶対に業者に連絡しない**ようにしましょう。
- ・ 「トラブルを解決する」、「個人情報を削除する」などという探偵、NPO団体、行政書士などに対処を依頼する必要はありません。

3 プロバイダ契約の相談急増 遠隔操作は5倍以上！

「インターネット通信サービス」の1つである、プロバイダ契約の相談件数が前年度の101件から228件も増加し、329件となりました。その中でも特に、遠隔操作に関する相談件数が、前年度の36件から205件へと、5倍以上も増加しました。

遠隔操作に関する相談者の年齢構成をみると、若年層の割合は低く、40歳以上の割合が高くなっています。

《事例②・・・遠隔操作によるプロバイダ契約》

大手通信事業者を名乗って電話があり、「プロバイダ料金が今より千円以上安くなる」と言われた。遠隔操作を了承し、翌日プロバイダを変更した。しかし、後日書面が届き、大手通信事業者とは関係のない業者だとわかった。さらにその後、別の事業者からも書面が届き、契約した覚えのないオプションサービスにも契約させられているとわかった。オプションサービスの料金を加えると、料金は安くなるどころか高額になる。業者のネットでの評判も悪く、電話で聞いた話と違うので解約したい。(40歳代 男性からの相談)

- ・契約する前に、契約先、サービス内容、料金がいくら安くなるかをしっかり確認し、「料金が安くなる」という言葉を鵜呑みにしないようにしましょう。
- ・電話勧誘であっても、法律上、プロバイダ等の電気通信契約にはクーリング・オフの適用はありませんので、慎重に判断してください。

平成27年度借金問題無料相談会

「借金返済のために借金をしている」「住宅ローンや教育費が負担になっている」など、お金のことで悩んでいる方、どうぞご相談ください。

法律の専門家（弁護士、司法書士）が債務整理の方法などアドバイスを行います。



◆**対面相談** <各日とも定員6名、**先着順予約制**、1件1時間>

◇相談日：9月5日（土）、10月3日（土）、11月7日（土）、12月5日（土）

◇時間：10:00～11:00、11:00～12:00、12:00～13:00（各1時間）

◇会場：滋賀県消費生活センター（彦根市元町4-1）

○予約・問い合わせ先：滋賀県 県民活動生活課 消費生活係（☎077-528-3412）

○主催：滋賀弁護士会、滋賀県司法書士会、滋賀県



◆◆「困ったな」「変だな」と思ったら1人で悩まず
すぐに消費生活相談窓口にご相談ください◆◆

滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

平日・土日 午前9時15分から午後4時まで 祝日、年末年始は除く

★平成27年7月1日から、お近くの消費生活相談窓口につながる「消費者ホットライン」は3けたの番号『188』（いやや）での案内を開始しました。

滋賀県
Shiga Prefecture

消費生活フェスタ! 2015

■「ファミリーレストラン」(滋賀県住みます五人)
みなさ〜ん、消費生活フェスタに
『いらっしやっせ〜!!』

■「滋賀レイクスターズチアスクール」
によるダンスで悪質商法お断り!

見 て 学 ん で 楽 し ん で
「かしこい消費者」
になろう!

ぬりえも
あるよ♡

■「Canice♡浜郷」
消費生活啓発ライブ!

「大塚のキャラ」

9. 12 (土)
13:00~15:30 参加無料

会場: ビバシティ彦根
センタープラザ (JR南彦根駅より徒歩5分)
※消費啓発パネル展示は9日(水)~16日(水)に開催

主催: 滋賀県 参加団体: 滋賀県警察本部、彦根市、長浜市、近江八幡市、草津市、守山市、甲賀市、東近江市、米原市、愛荘町、豊郷町、甲良町、多賀町、特定非営利活動法人消費者ネット・しが、公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)、一般社団法人滋賀グリーン購入ネットワーク

問合せ先: 滋賀県消費生活センター 彦根市元町4-1 Tel. 0749-27-2234

主催・問い合わせ: 滋賀県消費生活センター ☎0749-27-2234

※内容は一部変更する可能性がありますのでご了承ください

国勢調査
2015

国勢調査が進化しました!

今回の調査は、パソコン・スマートフォンからもご回答いただけます。

いつでもどこでも、便利に回答。パソコン、スマートフォンでの回答を可能に!

インターネット回答
9月10日~20日

インターネット回答がなかった世帯には調査員が調査票をお配りいたします!

調査票での回答
10月1日~7日

国勢調査は、日本国内に住んでいるすべての人と世帯を対象とする国の最も重要な調査です。

「くらしのかわら版」第40号(平成27年7月発行)

滋賀県消費生活センター

〒522-0071 彦根市元町4-1 TEL 0749-27-2234 FAX 0749-23-9030

ホームページ <http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/> (パソコン)

<http://www.pref.shiga.lg.jp/mobile/shohi/> (携帯端末)



次号は、平成27年10月下旬に発行予定です。

くらしのかわら版

第41号



第41号の内容

- ▼マイナンバー制度を悪用する不審な電話等に御用心！
- ▼光卸を御存知ですか？
- ▼古い灯油を使ったら石油ストーブが故障？
- ▼今後開催予定の講座等の御案内

マイナンバー制度を悪用する不審な電話に御用心！

今年10月から全世帯にマイナンバーが通知されていることに関連して、「口座番号を教えてください」、「個人情報进行调查する」などといった、不審な電話に関する相談が全国の消費生活センターに寄せられています。国民生活センターによると、次のような相談が寄せられているとのこと。

【事例1】行政機関を名乗って、「マイナンバー制度が始まると手続きが面倒になるので、至急、振込先の口座番号を教えてください」との電話があった。本当か。(60歳代、女性)

【事例2】「マイナンバー制度の導入に伴い、個人情報进行调查中である」と言っ、女性が来訪し、資産や保険の契約状況などを聞かれた。本当に行政機関がそのような調査をしているのか。(60歳代、女性)

【事例3】知らない業者から「マイナンバーを管理します」という電話があった。「専門家が管理するのか」と尋ねたところ、「私が管理する」と言ったので、不審に思い、電話を切ったが、本当か。(60歳代、男性)

【事例4】若い男性から「マイナンバーが順次届いており、みんな手続きをしているが、あなたは手続きをしているか」との電話があった。「まだ手続きをしていない」と答えると、「早く手続きしないと刑事問題になるかもしれない」などと言われ、不審に思った。すぐに電話を切ったが、本当か。(70歳代、男性)

不審な電話はすぐに切り、来訪の申し出があっても断ってください。少しでも不安を感じたら、すぐに次の窓口にご相談してください。

《不審な電話を受けた場合・詐欺被害に遭われた場合》

●消費者ホットライン 188 (いやや!) または最寄りの消費生活相談窓口

●警察 相談専用電話 #9110 または最寄りの警察署

《マイナンバー制度全般の御相談》

●内閣府 マイナンバー専用コールセンター 0570-20-0178

《通知カードや個人番号カードの御相談》

●総務省 個人番号カードコールセンター 0570-783-578

《個人情報取扱に関する苦情》

●特定個人情報保護委員会 苦情あっせん相談窓口 03-6441-3452

(出典：国民生活センター)

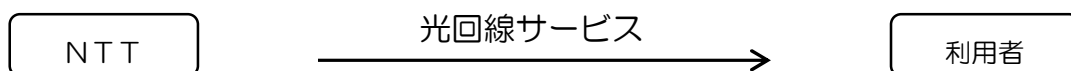
光卸を御存知ですか？

光卸とは？

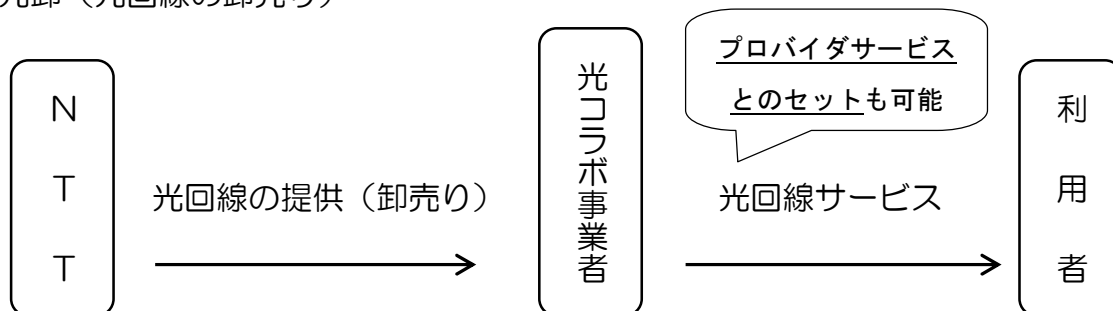
光卸（光回線サービスの卸売り）とは、NTTがインターネットの光回線を別の事業者に提供することを言います。光卸は光コラボとも呼ばれ、NTTから光回線の提供を受けた事業者は、光コラボ事業者と呼ばれます。

これまでNTTの光回線サービスを利用するには、利用者は必ずNTTと直接契約する必要がありました。しかし、光卸の場合は、NTTに代わって光コラボ事業者と契約することになるため、利用者とNTTとが契約する必要はありません。また、光卸により、光回線サービスとプロバイダサービスがセットになったサービスを利用することも可能となりました。

○従来（NTTによる直接販売）



○光卸（光回線の卸売り）



乗り換え手続き

NTTから光コラボ事業者への乗り換えは、「転用」という簡単な手続きで行うことができます。NTTの光回線をそのまま利用するため、工事の必要はなく、従来の電話番号もそのまま利用できます。

「転用」はまず、①電話またはインターネットで利用者からNTTに対し「転用承諾番号」の申込みを行い、②NTTから11桁の「転用承諾番号」を取得します。次に、③取得した「転用承諾番号」を利用者から光コラボ事業者に通知します。そして、④光コラボ事業者がNTTに必要な手続きを行い、手続きが完了します。

利用者がNTTに対して「転用承諾番号」の申込みをするには、NTTに顧客ID、電話

番号、契約者名、住所、支払方法等を伝える必要があり、取得した「転用承諾番号」の有効期間は、番号の取得日から15日間です。



乗り換えの注意点

光卸により、NTT以外の多くの事業者が光回線サービスに参入することになったため、競争原理が働いて利用料金が安くなることが期待されます。しかしその反面、「転用」という簡単な手続きで乗り換えが可能になるため、利用者が十分に契約内容を理解しないまま手続きが完了してしまい、トラブルになる恐れもあります。

光コラボ事業者への乗り換えにあたっては、特に次の3点に注意して、契約内容や利用料金についてよく検討した上で「転用」の手続きを行うようにしてください。

1. 乗り換えによって光回線サービスの料金が安くなったとしても、オプションサービスを追加・変更すると、インターネットの利用料金の総額が必ずしも安くなるとは限りません。
2. 乗り換えると、通常、今までのプロバイダ事業者との契約を解除する必要があり、解約料を支払う必要があります。
3. 乗り換えが完了すると、「やっぱりNTTに戻りたい」、「やっぱり別の事業者と契約したい」と思っても、そうするには解約料が必要になり、電話番号が変わってしまう場合があります。

古い灯油を使ったら石油ストーブが故障？

【事例】石油ストーブを購入して2日後、消火しようとした際に、操作つまみが上がらず、緊急消火ボタンも作動しなかったために、新品と交換してもらった。3カ月後にも同じように消火できなくなり、販売店を呼び消火してもらった。販売店からは昨シーズンの灯油を使ったことが原因ではないかと言われた。(70歳代 女性)

【ひとこと助言】

- ・灯油は、保管方法を誤ると日光や熱による変質、水や異種の油などの混入により「不良灯油」になることがあります。
- ・不良灯油を石油暖房機器に使用すると、少量でも異常燃焼や機器の故障につながり危険です。
- ・保管するときは、灯油専用容器に入れ、日光や雨の当たらない場所に置きましょう。
- ・シーズン中に使い切れなかった場合や、長期保管し変質の可能性がある灯油は決して使用せず、購入した石油販売店に相談するなどして安全に廃棄しましょう。

(出典：国民生活センター)

☆☆消費生活センター講座（平成27年度下半期）☆☆

月	日	テーマ	講師
11月	26日	くらしの情報セミナー 募集を終了しました 「マイナンバーってなに？」 会場：滋賀県消費生活センター3階研修室	滋賀県総合政策部 情報政策課職員
12月	15日	くらしの情報セミナー 「食生活と環境のつながりを学ぶ」 会場：滋賀県消費生活センター3階研修室	滋賀県地球温暖化防止活動 推進員 山本 悦子氏
1月～3月		消費者講座 （地域の見守り） 会場(予定)：大津市、長浜市	決まり次第お知らせします。

◇◆高齢者消費者被害防止パネル展◆◇

期 間	場 所
11月4日～11月11日	アル・プラザ長浜(長浜市小堀450)
12月7日～12月11日	彦根市役所1階玄関ロビー(彦根市元町4-2)
	滋賀県湖東合同庁舎1階玄関ロビー(彦根市元町4-1)
12月22日～H28年1月7日	ショッピングプラザ・アピア(東近江市八日市浜野町3-1)
H28年1月7日～1月14日	アル・プラザ水口(甲賀市水口町本綾野566-1)
H28年2月予定	南部地域で開催予定

消費生活フェスタを開催しました (9月12日(土)、ビバシティ彦根において)

多くみなさまに御来場頂きありがとうございました。

滋賀県住みます芸人の「ファミリーレストラン」が消費者被害をなくすため、消費者と共に悪質業者と戦う滋賀県消費生活戦隊『だまさレンジャー』に任命されました！！

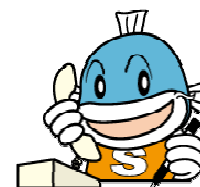
◆◇トラブルにあったら・・・◆◇ **まずは消費生活相談窓口へご相談ください。**

滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

平日・土日 午前9時15分から午後4時まで

祝日・年末年始は除く

消費者ホットラインの3けた電話番号『188』(いやや)もご利用ください。



「くらしのかわら版」第41号（平成27年10月発行）

滋賀県消費生活センター

〒522-0071 彦根市元町4-1 TEL 0749-27-2234 FAX 0749-23-9030

ホームページ <http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/> (パソコン)

<http://www.pref.shiga.lg.jp/mobile/shohi/> (携帯端末)

次号は、平成28年1月下旬に発行予定です。

第42号の内容



- ▼進学・就職シーズン到来！ 知っておきたい賃貸住宅の「原状回復義務」
- ▼平成27年度上半期消費生活相談受付状況
- ▼電力の小売全面自由化が始まります！
- ▼電気ストーブを使用中の火災に御注意！
- ▼今後開催予定の講座の御案内

進学・就職シーズン到来！ 知っておきたい賃貸住宅の「原状回復義務」



もうすぐ春です。進学や就職などで引っ越しの予定のある方も多いと思います。これからの時期、多くの相談が寄せられるのが、賃貸住宅の退去に関する相談で、特に借主の「原状回復義務」に関する相談です。

相談事例

3月まで大学生で、他県で4年間一人暮らしをしていた。アパートを退去後、アパートの管理会社から請求書が届き、ハウスクリーニング費用やクロスの張替費用など、合計で約10万円を期日までに振り込むようにと書かれてあった。退去の際、管理会社と一緒に部屋の状況を確認したが、こんなに高額になるとは思っていなかった。請求どおり支払う義務はあるだろうか。(20代・男性)

解説

賃貸住宅を退去する際、借主には原状回復義務があります(民法616条・598条)。しかし、賃貸住宅の原状回復とは、借主の通常の使用方法を超える使い方によって生じた損耗や毀損を復旧することをいい、新品同様の状態に戻すことではありません。

これに対し、貸主は、借主が通常の使用法に従って賃貸住宅が使用できるよう、必要な修繕義務を負っています(民法606条1項)。したがって、経年劣化や通常損耗(畳やクロスの日焼け、家具の設置によるカーペットのへこみなど)による復旧費用は、一般的に貸主の負担となると考えられています。

アドバイス

① 国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を一読する

賃貸住宅の原状回復義務については、国土交通省が「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」をホームページ上で公表しています。参考になりますので、一読したうえで退去時の現場確認に臨みましょう。

② 退去時の現場確認(立会い)ではしっかり記録を残す

その場のやりとりについて詳しくメモを取り、修繕が必要な箇所は、写真を撮るなどして、しっかり記録を残しましょう。

③ 請求書が届いたら、内容をよく確認し、疑問点は貸主に説明を求める

原状回復請求の根拠について疑問点や納得できない点があれば、なぜ支払う必要があるのか貸主に説明を求めましょう。修繕等の費用が高いと感じた場合は、複数の業者から見積りを取るよう要求しましょう。

④ 入居時点で既にある損傷や汚れは写真に撮っておく

これから賃貸住宅に入居する予定のある方は、貸主側の立ち会いのもとで既にある損傷や汚れについて確認し、退去時に備えて写真を撮っておきましょう。

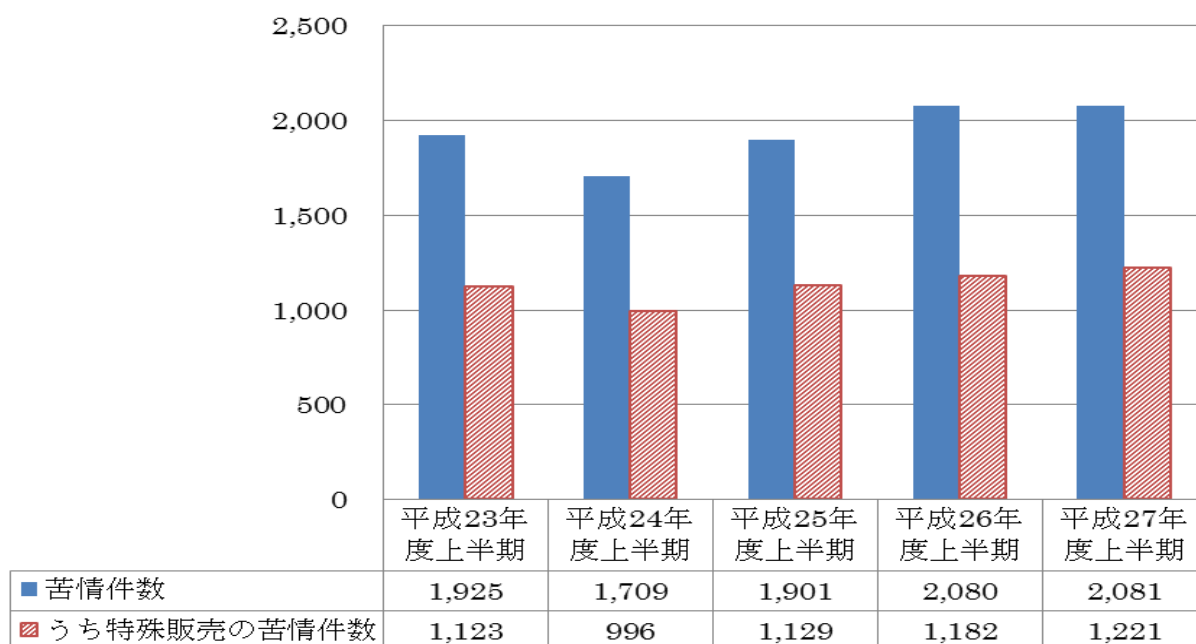
平成 27 年度上半期消費生活相談受付状況

平成 27 年度上半期（平成 27 年 4 月 1 日から平成 27 年度 9 月 30 まで）に滋賀県消費生活センターと県民活動生活課が受け付けた消費生活相談について取りまとめました。

1 苦情件数が3年連続で増加！

相談の総受付件数は 2,238 件で前年度同期に比べ 45 件減少しました。しかし、苦情相談の件数は 1 件増加し、3年連続で増加しました。また、苦情相談のうち特殊販売の相談件数は 39 件も増加し、こちらも3年連続で増加しました。

苦情件数および特殊販売の苦情件数の推移



※ 特殊販売とは、「訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、マルチ取引、ネガティブオプション（送り付け商法）、訪問購入、その他無店舗」で、通常の店舗以外の販売形態をいいます。

2 インターネット通信サービスの相談 7割増加！

相談件数の上位 10 品目を見ると、アダルト情報サイトや出会い系サイトなどのインターネット上で得られる情報・サービスである「デジタルコンテンツ」の相談が、前年度同期と同様に圧倒的多数を占めましたが、相談件数は 524 件から 476 件に 48 件減少しました。

その一方、インターネットの光ファイバーやプロバイダ契約などの「インターネット通信サービス」の相談が 70 件から 120 件に 50 件増加し、約 7 割増えました。また、「工事・建築」と「自動車」の相談も約 3 割増えました。

相談件数の上位 10 品目

平成 27 年度上半期			平成 26 年度上半期		
順位	商品・役務名	件数	順位	商品・役務名	件数
1	デジタルコンテンツ	476	1	デジタルコンテンツ	524
2	商品一般	136	2	商品一般	170
3	インターネット通信サービス	120	3	フリーローン・サラ金	70
4	賃貸住宅	74	3	インターネット通信サービス	70
5	フリーローン・サラ金	69	5	賃貸住宅	66
6	工事・建築	67	6	工事・建築	52
7	自動車	48	7	修理サービス	50
8	修理サービス	44	8	健康食品	44
8	健康食品	44	9	自動車	39
10	役務その他サービス	43	10	電話機・電話機用品	33

電力の小売全面自由化が始まります！

平成 28 年 4 月 1 日から、電気の小売業への参入が全面自由化され、家庭や商店も含む全ての消費者が電力会社や料金メニューを自由に選べるようになります。

時間帯別の電気料金など自分のライフスタイルに合わせたプランや、電気とガスなどの組み合わせによるセット割引など多様な新しいサービス内容が新規参入の電力会社・地域の電力会社から順次発表され、1 月から電力会社切替えの事前受付が始まっています。

☆電気の購入先を選ぶときは下記のことにご注意しましょう。

○国の登録を受けた「小売電気事業者」であるか確認しましょう！

経済産業省(資源エネルギー庁)ホームページ:<http://www.emsc.meti.go.jp/>

「登録小売電気事業者一覧」

○契約の内容をきちんと確認しましょう！

申し込み時は、電気料金・契約期間・契約解除等の諸条件の説明や書面交付を受けて、その内容を踏まえて判断しましょう。

○停電など困ったときの連絡先を確認しましょう！

※4月までに電力会社の切り替え等の手続きをしなかった場合には、現在契約している電力会社から、今までどおり電気が供給されます。

電力自由化についてお問い合わせ窓口

資源エネルギー庁:TEL0570-028-555

(受付時間(9:00-18:00 土日祝日、年末年始を除く。))

事業者との契約トラブル等の相談:消費者ホットライン188(いやや!)へ

電気ストーブを使用中の火災に御注意!

【事例】就寝中に寝返りを打った際、足元付近に置いていた衣類が電気ストーブに接触し出火した。初期消火を試みたが消火できず、逃げ遅れて死亡した。(80歳代 女性)

【ひとこと助言】

- ・ストーブの近くに布団・衣類や雑誌などがあると接触して出火する危険があります。ストーブの周囲には物を置かないことが大切です。
- ・寝るときや、その場を離れるときは、必ずスイッチを切るようにしましょう。使用しないときは電源プラグをコンセントから抜いておくことも予防につながります。

(出典:国民生活センター)

★今後開催予定の講座の御案内★

◆消費者講座◆

日時	テーマ	講師	会場
2月9日(火) 13:30~16:00	最近の消費者トラブルの現状から被害防止に向けて地域でできること ~高齢者の「見守り」を考える~	京都産業大学法科大学院 教授 野々山 宏 氏	明日都浜大 津ホール
3月3日(木) 13:30~16:00		京都産業大学法科大学院 教授 高嶋 英弘 氏	長浜市民交 流センター

◆◇困ったときは、まず消費生活相談窓口へご相談ください◇◆

滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

平日・土日 午前9時15分から午後4時まで 祝日、年末年始は除く



くらしのかわら版第42号(平成28年1月発行)

滋賀県消費生活センター

〒522-0071 彦根市元町4-1 TEL 0749-27-2234 FAX 0749-23-9030

ホームページ <http://www.pref.shiga.lg.jp/c/shohi/> (パソコン)

<http://www.pref.shiga.lg.jp/mobile/shohi/> (携帯端末)



次号は、平成28年5月上旬に発行予定です。