



ゆたかな生活

9月2018
No.146

平成30年9月15日
佐倉市
消費生活センター
Tel 043-483-3010
消費者問題のご相談は
Tel 043-483-4999

総合消費料金に関する 訴訟最終告知のお知らせ

この度、ご通知致しましたのは、①貴方の利用されていた契約会社、ないしは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事をご通知致します。②管理番号 〇〇〇 ③裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。尚、ご連絡なき場合、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立ち合いの元、④給料差し押さえ及び、動産、不動産物の差し押さえを強制的に履行させていただきますので裁判所執行官による執行証書の交付を承諾していただくようお願い致します。

裁判取り下げなどのご相談に関しましては当局にて受け賜っておりますので、職員までお問合せ下さい。

尚、書面での通達となりますのでプライバシー保護の為、ご本人様からご連絡いただきますようお願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 平成30年〇月〇日

法務省管轄支局 民事訴訟管理センター・国民訴訟
通達センター・民間訴訟告知管理センターなど
東京都千代田区霞が関3丁目1番〇号

取り下げ等のお問合せ窓口 03-〇〇〇〇-〇〇〇〇

受付時間 9:00~20:00(日、祝日除く)

こんなはがきが届いていませんか？
身に覚えのない請求はがきが届いたと
多数の相談が寄せられています。

昨年から急増している
架空請求に気を付けて！

架空請求には、はがきだけでなくメール等で来ているものも含まれますが、昨年と比べても相談が増えています。

	相談件数	架空請求件数	割合
平成29年度	1,479	約 410	約 28%
平成30年度	462	約 160	約 35%

※平成30年度については、4月から6月の件数

はがきによる架空請求

(事例) 省庁の関係機関を名乗る団体から「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」というはがきが届いた。裁判になるという内容で、裁判取り下げ期日までに連絡をしないと給料など財産を差し押さえられると書いてあったので不安になった。どうしたらいいか。(相談員から) 請求の根拠がはっきりしていない、いわゆる「架空請求のはがき」です。はがきの内容を確認してみましよう。

① 契約先の会社名や契約内容など具体的に書かれていません。

② 実際の事件番号とは関係がありません。

③ 契約した会社などから請求や督促がなく、突然裁判をおこすことはありません。

④ いきなり差し押さえをすることはありません。

(消費者へのアドバイス) 身に覚えがない請求があつたら、絶対に相手に連絡せず、お金を支払わず無視してください。連絡をしてしまった場合には、電話の留守電機能を利用するなど対応しないようにしてください。

問い合わせ窓口で連絡をしたら、弁護士等の紹介費用と称して高額な請求を受けたとの情報が寄せられています。

不安なときはすぐに消費生活センター(相談専用電話 483-4999)へご相談ください。

平成29年度

佐倉市消費生活相談の概要

表1 年度別 相談受付件数

(単位: 件)

年度 種類	平成 19年度	平成 20年度	平成 21年度	平成 22年度	平成 23年度	平成 24年度	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度
苦 情	1,623	1,486	1,402	1,204	1,156	1,127	1,272	1,306	1,323	1,155	1,384
問合せ	205	186	211	164	118	113	129	102	92	122	95
合 計	1,828	1,672	1,613	1,368	1,274	1,240	1,401	1,408	1,415	1,277	1,479

年度別相談件数の推移

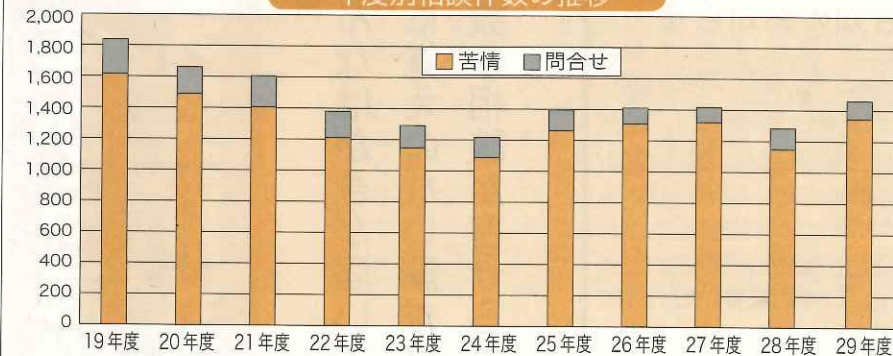


表2 男女別・年代別相談数

(単位: 人)

年 代	平成 29 年度			平成 28 年度		
	男	女	計	男	女	計
20歳未満	10	8	18	13	6	19
20歳代	30	26	56	45	51	96
30歳代	35	52	87	42	42	84
40歳代	57	65	122	64	85	149
50歳代	59	115	174	61	69	130
60歳代	92	222	314	125	101	226
70歳以上	210	206	416	151	166	317
企業団体・年齢不明			292			256
合 計	493	694	1,479	501	520	1,277

表3 相談者職業別

(単位: 人)

項 目	29年度	28年度
給与生活者	375	391
自営・自由業	40	46
家事従事者	357	259
学 生	28	31
無 職	503	404
企業・団体	20	30
不 明	156	116
合 計	1,479	1,277

表4 内容別相談件数

(単位: 件)

項 目	29年度	28年度
安 全 ・ 衛 生	49	51
品質・機能・役務品質	153	144
法 規 ・ 基 準	18	18
価 格 ・ 料 金	208	258
表 示 ・ 広 告	139	115
販 売 方 法	728	696
契 約 (解 約)	1,088	858
接 客 対 応	155	174
施 設 ・ 設 備	4	-
買 い 物 相 談	13	-
生 活 知 識	15	-
そ の 他	20	46
合 計	2,590	2,360

※相談件数と一致しないのは、重複該当のため

佐倉市消費生活センターでは、市民の方の商品やサービスの購入・契約等のトラブルや、消費生活に関するご相談・アドバイスをを行っています。

平成29年度の相談件数は1,479件です(表1)。件数は昨

年と比べて増加しました。そして、トラブルに巻き込まれる手口は年々多様化・巧妙化しています。

表2は、佐倉市の男女別・年代別相談件数です。依然として、男女を問わず高齢者の方の相談

件数が多く見られます。

表3は相談者職業別、表4は内容別です。販売方法、契約・解約に関する相談が増加傾向にあります。



●「佐倉市消費生活センター」をご存じですか？●

●消費生活相談●

佐倉市消費生活センターは、消費生活専門相談員の資格を持った相談員が消費生活相談を受け付けています。公正な立場で苦情や相談をお聞きして、問題の解決に向けて、情報提供や助言・あっせんを行っています。また、契約に際して疑問や不安があるときは契約する前の相談やお問い合わせもできます。

どんな相談ができるの？

- ・商品やサービスの契約に関するトラブル
- ・消費生活に関する疑問、お問い合わせ
- ・製品事故など生活にかかわる安心・安全に関すること

どんなことをしてくれるの？

- ・自主交渉・・・消費者が自ら交渉するために、契約のトラブルを解決するためのアドバイスや助言を行い、支援します。
- ・あっせん・・・勧誘行為に問題がある状況で契約に至った場合、消費者の申し出に基づき、消費生活センターの相談員が業者と交渉します。
- ・情報提供・・・消費者からの問い合わせに対し、情報提供をします。また、専門家の支援が必要な場合は、適切な機関を紹介します。

相談するには？

原則として、佐倉市在住・在勤の方のご相談をお受けしています。状況などを正確に把握し、本人の意向を確認する必要があるため、可能な限り本人が相談してください。また相談の際には、関係資料（契約書、診断書、取扱説明書、写真、メモなど）を提示してください。

よくある相談事例

- ・身に覚えのない請求のメールが届き、業者に連絡するよう求められた。
- ・カード、電子マネーなどキャッシュレス決済でのトラブル。
- ・無料のはずが・・・高額な代金を請求された。

●無料出前講座●

“かしこい消費者”としての心構え、悪質業者への事前・事後の対応の仕方、法律の考え方などを消費生活専門相談員が市民の皆様の近くの会場に出向いて、わかりやすく事例をまじえてお話しします。

- ・対 象 市内在住の10名以上のグループ
- ・会 場 ご用意ください
- ・講 師 佐倉市消費生活専門相談員
- ・テーマ 高齢者を狙う悪質商法の被害防止のために、悪質商法の手口とトラブル対処法、消費生活の諸問題 等
- ・時 間 平日 9時から12時・13時から16時の間で1～2時間程度
(日時については事前にご相談ください)
- ・申込み 開催日の約2か月前までに申し込み用紙に記入の上、提出してください。

●消費者大学●

毎年4月15日号のこうほう佐倉で100名の受講生を募集いたします。5月から11月で計6回の講義となります。社会問題を含め消費生活に関する必要な情報・知識を習得するための一環で開催します。

●消費生活セミナー●

開催日 平成30年11月17日(土)・平成31年2月16日(土)

こうほう佐倉にて開催案内がそれぞれ10月15日号と1月15日号で出ますので、参加についてはご確認をお願いします。

●消費生活展●

第47回 佐倉市消費生活展が開催されます

目 的 「自立した消費者」の育成を図るため消費者グループや事業所などが展示等により各種情報を提供することで、日常生活から発生する問題について自らの課題としてとらえる機会とする。

会 場 イオンタウンユーカーが丘西街区1階さくらの広場

主 催 佐倉市消費生活展実行委員会

●譲ります譲ってください●

こうほう佐倉15日号の掲載で不用品交換(無料)を行っています。譲りたいもの譲ってほしいものを掲載申込用紙にて申請してください。取引は品物を確認し、当事者間で行います。申込用紙は消費生活センター、自治人権推進課、各出張所・派出所、志津コミュニティセンター、西志津市民サービスセンターにあります。

～まずはお気軽にご相談を～

消費生活相談電話

043-483-4999

毎週月～金曜日・第3土曜日 / 9時～12時・13時～16時

佐倉市宮前3-4-1 ミレニアムセンター佐倉3階

火災保険で雨樋修理ができる

と言われたら!!

「火災保険の調査、代行」などという電話勧誘や訪問販売が増加しています。安易に契約すると後でトラブルになるので注意が必要です。

【事例1】

突然業者が来訪し「お宅の雨樋は傾いたり幅が広がったりしている。今年2月の大雪が原因なので火災保険で負担なく修理ができる」と言われた。業者と一緒に自宅の雨樋を確認したら家の北側の雨樋が歪んでいた。業者は歪んだ雨樋の写真を撮影し、すぐに覚書を渡したのでよく読まずに署名をした。数日後、業者が撮影した写真と雨樋修理見積書を持参し、火災保険の請求方法を教えてくれた。保険会社の正式な査定があり足場代を含む44万円の保険金が給付された。火災保険会社に訪問販売はトラブル事例が多いと言われ雨樋修理工事を断ったら、覚書に「キャンセルした場合、保険金の50%を解約損料とする」との記載があり22万円の解約損料を請求された。

（解決）高額な解約損料に

ついて業者から説明はありませんでした。内容を認せず署名捺印した「覚書」にはこの業者で修理工事を行うこと、工事をしなかった場合の解約損料のことが明記されていました。しかし、訪問販売であったにも関わらず「クーリング・オフの告知」がなかった。クーリング・オフの申し出を助言しました。センターから業者に連絡し契約解除を確認、高額な解約損料を負担することなくキャンセルすることができました。

【事例2】

1か月前に「火災保険請求を代行する」というコンサルタント業者が来訪した。保険金が出ると思えなかった。よく読まずに火災保険請求委託業務契約に署名した。業者から確認の電話があり雨樋修理費用

45万円を受け取ったことを伝えたら手数料16万円を請求された。後で契約書を確認したら、「保険金が出たときはその35%を手数料として支払う」という記載があった。

（解決）契約書には「クーリング・オフの告知」はありましたが、保険金を受領してから相談であったため、契約日から8日を過ぎていたのでクーリング・オフによる契約解除はできません。相談者の場合は、加入していた火災保険に弁護士相談の特約があり、こちらに相談したとのことでした。

◆解説

業者が来訪して8日以内であれば、クーリング・オフにより契約解除ができますが、火災保険金の給付までは1か月程かかる場合

が多く、給付を受けてからではクーリング・オフに間に合いません。特に【事例2】ではコンサルタント契約は完了したことになるので解決が難しくなります。

契約書面は事業者が作成するので、勧誘時に説明されなかったことや、説明とは異なる内容が記載されていることがあります。契約書を最後までよく読んで、契約内容が自分の理解している内容と一致しているかを確認しなければなりません。雪害が火災保険の対象になることを覚えてくれた親切な人と思いい話を聞いてしまいう例が多いようですが、雨樋の修理だけでなく外壁塗装工事、屋根工事など別の工事が業者の目的である場合もあります。また、初めから高額な解約損料が狙いの場合もあります。

◆相談員から

○一般的な火災保険でも、風害・雪害・雹（ひょう）害・落雷など局地的に発生する自然災害については、保険金が給付される場合が多いようです。火災保険の契約内容は個別に異なるため、実際に給付の対象になるかは契約している保険会社に

照会すれば確認できます。

○本来保険会社への申請は契約者自身がおこなうべきものです。保険会社から書類が届いたら、壊れた部分の写真と修理工事見積書を添えて申請を行います。その後、保険会社から査定人が状況確認のために来訪するのが一般的です。適正な保険金給付を受けるために、修理工事見積書は誠実に必要な工事について見積書を作成してくれる信頼できる事業者を選択しなければなりません。

◆消費者へのアドバイス

○火災保険を使って自己負担なく修理ができるという思いが、安易な契約のきっかけになるようです。申請代行業者の話を鵜呑みにせず、必要がない契約ははっきり断りましょう。

○突然やってきた業者とそこで契約せず、複数の業者から見積もりを取り慎重に信頼できる業者を選びましょう。

○「あれ？」と思ったら、早目に消費生活センターにご相談ください。