

くらしのパートナー

■発行/文京区消費生活センター 〒112-8555 東京都文京区春日1-16-21
文京シビックセンター地下2階 TEL 5803-1105 FAX 5803-1342

もくじ

リフォームのトラブル…………… 1
消費者相談のまとめ…………… 2
子ども向け出前講座…………… 4

ハイ!こちら 相談室です

「保険金での住宅修理」 自分で保険金の請求手続きを確認



事例1 突然、リフォーム業者が来て「トタン屋根が壊れている。火災保険に加入していれば保険金が下りる。保険金の範囲で修理をするので工事をしよう」と勧めた。保険金が支払われ、自己負担なしで修理できるならよいと思い、工事を依頼した。保険会社に業者の見積書を見せて保険金を請求したら、「トタンの劣化による破損であり支払い対象外だ」と言われた。保険金が下りないなら工事をやめたい。

事例2 リフォーム業者から「保険金の請求代行をやっている。地震で外壁が壊れていないか」と電話があった。「古い家なので傷んでいるかもしれない」と言ったら「修理するなら地震で壊れたことにすればよい。保険金の請求手続きは複雑なので当社が代行する。支払われる保険金の30%を手数料としてもらう」と言われ依頼した。後で自分で請求できると分かった。解約したい。

事例1. 火災保険(地震保険付帯)に加入していると、火災による住宅の損害に加え、台風、地震等自然災害による住宅の損害は保険金が支払われます(損害の程度が一定額以上とする商品もあり)が、建物の経年劣化は支払いの対象外です。

保険金での修理を勧誘する業者がいますのでこのみにせず、修理を依頼する前に、保険証券や約款で保険金支払いの対象になるか確認してから工事の契約をしましょう。なお、工事については複数の業者から見積もりを取り、検討してから依頼しましょう。

事例2. 保険金の請求は自分でできます。手続きは加入している保険会社、又は保険代理店に連絡してください。自然災害ではないのに嘘をついて請求をすると、不正請求として責任を問われる可能性があります。犯罪に加担したとみなされることがありますので、きっぱり断りましょう。

訪問販売、電話勧誘販売でリフォーム工事や火災保険の請求代行を依頼した場合は「特定商取引に関する法律」により、業者は契約書面を交付しなければなりません。消費者は書面を受け取った日から8日以内であれば、クーリング・オフできます。また書面に不備がある場合は8日経過後でもクーリング・オフできる場合がありますので、消費生活センターに相談してください。

困ったときは消費生活センターへ
TEL 5803-1106

平成28年度 消費者相談のまとめ

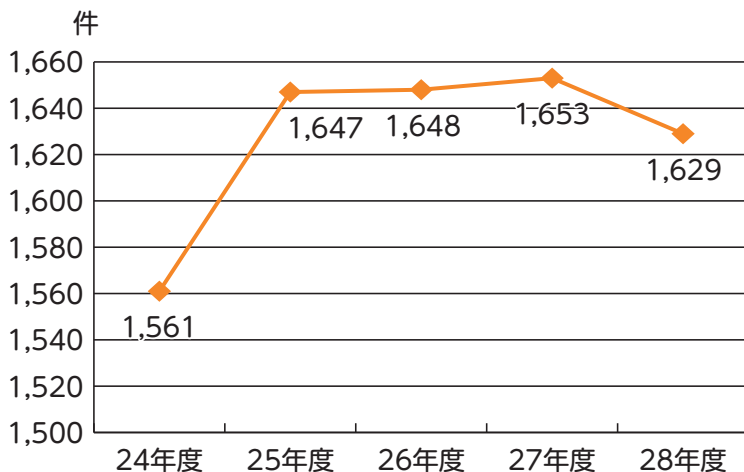
平成28年度に、文京区消費生活センターで受け付けた消費者相談の件数は1,629件でした。

相談件数のうち苦情は1,540件、問い合わせは86件、要望は3件でした。男女別では女性956件(58.7%)、男性601件(36.9%)、企業等団体からの相談は71件(4.4%)となっています。

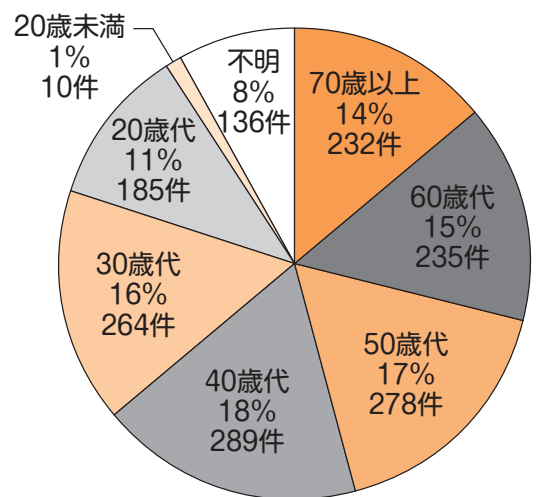
平成28年度も、例年に引き続きインターネット関連の相談が多く寄せられました。インターネット通販の前払いによる商品未着のトラブルや、アダルトサイトの不当請求、契約内容を良く理解せずに多くの必要のないオプション契約をつけてしまったなどの通信契約に関するものなど様々な相談が後を絶ちません。インターネットは便利な反面、相手の顔が見えません。慎重な使用が求められます。

例年、3月・4月にかけて相談の多い還付金詐欺の相談が、今年も増えています。消費生活センターだけではなく、国民保険担当課や警察署にも、かなりの相談が入っています。誰のところにも、電話がかかってくる可能性があります。万が一、「還付金がありますが…」と言って、個人情報を知ってくるような電話がかかってきたら、余計な事は話さずに直ぐに電話を切ることが重要です。

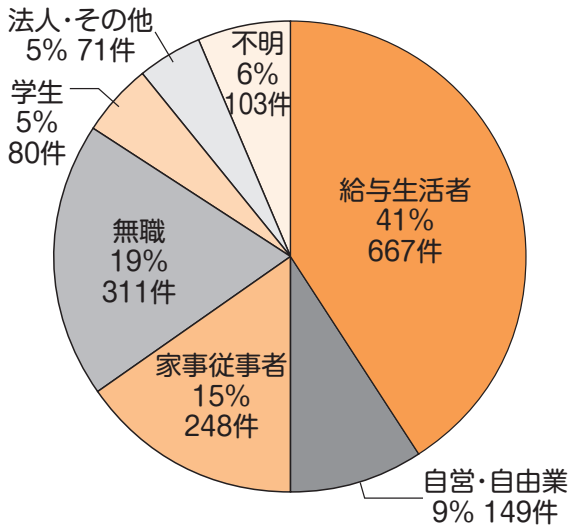
相談受付件数



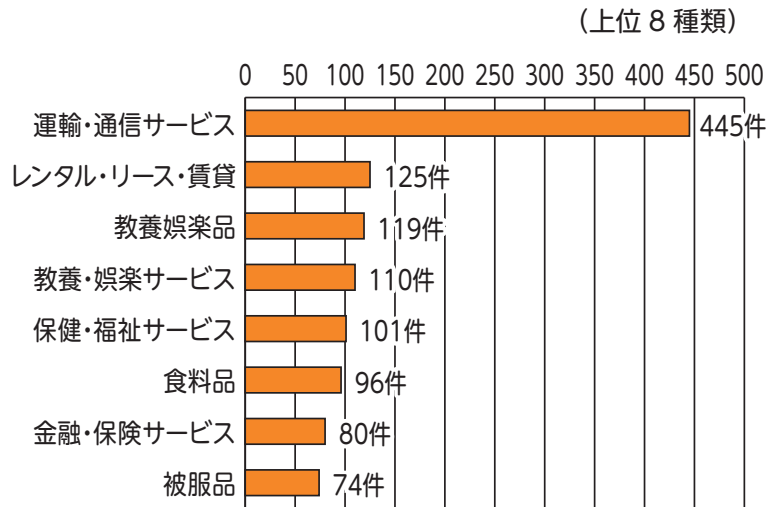
年代別受付件数



職業別受付件数



相談の多かった商品・サービス



相談の多かった内容

● デジタルコンテンツ…247件

例年数多く寄せられている相談で、一向に減る様子はありません。

- 無料のアダルトサイトに接続し、動画再生ボタンを押しただけで高額な料金を請求された。
- 利用した覚えのない有料サイトの、未払い金の請求メールが送られてきた。
- 「未払いの利用料金を支払わないと訴訟になる」と、大手通販サイト名義でメールが送られてきたが、心あたりがない。

これらのほとんどは不当請求や架空請求です。身に覚えのない請求を受けた場合、事業者への連絡や料金の支払いをしてはいけません。おかしいと思ったら、消費生活センターにご相談ください。

● 通信・接続料…135件

昨今、携帯電話各社では顧客獲得競争が激化し、新規顧客獲得のために様々な利用料金プランを打ち出しています。一見、安く見えるプランでも、2年間契約することが条件であったり、周辺機器とのセット契約であったりと、その内容は複雑さが増しています。契約するにあたり、条件を良く確認するとともに、自分にあったものを慎重に検討して選ぶことが必要となってきています。

● 不動産貸借…105件

「賃貸住宅を退去した後、家主が敷金の返還に応じない」「高額な原状回復費用を請求された」などのトラブルが代表的なものです。退去時には必ず立会い、室内等を確認しあって、原状回復費用について説明を受けましょう。また、不明な点は納得がいくまで説明を求めましょう。

子ども向け消費生活 出前講座

夏休み期間中、児童館において、消費生活に関する知識や情報を紹介する講座を実施します。ゲームなどを組み合わせて、子どもたちにも分かりやすく説明を行います。

対象 小学生

費用 無料

申込 直接、各会場へ

「英語カルタで遊ぼう」

講師 消費生活推進員の会

内容 カルタ遊びを通じて、身近なものを英語に訳して学びます。

所要時間 約50分 **定員** 約30人



	会場・電話	月日	開始時間
1	白山東児童館 3813-6501	7月24日(月)	14:00~
2	湯島児童館 3814-9247	7月25日(火)	13:30~

「空き瓶リメイク」

講師 NPO法人フード・風土

内容 空き瓶を使って蓋を布で飾り、小物入れにリメイクさせます。

所要時間 約30~40分 **定員** 約30人



	会場・電話	月日	開始時間
1	千石西児童館 3944-2865	7月27日(木)	13:30~
2	久堅児童館 3815-7715	8月2日(水)	13:30~
3	本駒込児童館 3822-3791	8月4日(金)	13:30~
4	小日向台町児童館 3941-1740	8月18日(金)	13:30~
5	目白台児童館 3941-8837	8月30日(水)	10:00~

夏休み子ども向け研修会

◆**講師**：① 東都生協文京区連絡会 ② パセリの会 ◆**対象**：区内在住・在学の小学生

テーマ	開催日時	場所	定員
① 星と夢見るライトホルダー作り	7月26日(水) 13:30~15:30	産業とくらしプラザ 研修室	保護者同伴 20組40名
② 親子でおやつを作りましょう！ ～ゼリー&みたらし白玉～	7月31日(月) 13:30~16:00	アカデミー茗台 実習室	保護者同伴 10組20名

上記1、2いずれも

◆**費用**：無料 ◆**申し込み**：電話で消費生活センターへ(申し込み順)

◆**締め切り**：定員になり次第受付終了



文京区消費生活センター

〒112-8555

東京都文京区春日1-16-21

文京シビックセンター地下2階

TEL 5803-1105 / FAX 5803-1342

相談専用 TEL 5803-1106

受付時間 9:30~16:00(月~金 ※祝日・年末年始を除く)

文京シビックセンター 最寄駅

- 地下鉄
東京メトロ丸ノ内線・南北線
→後楽園 下車
都営三田線・大江戸線
→春日 下車
- 都営バス
→春日駅 下車
- 文京区コミュニティバスBぐる
→文京シビックセンター 下車

