

# 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  
引越しの解約トラブル …… 1  
自転車を安全に利用するために… 2  
「消費生活推進員」養成講座 …… 4

ハイ!こちら 相談室です



## 引越しの解約トラブル …標準引越運送約款…

**事例** ポストに入っていたチラシをみて、引越業者に電話をかけ、見積もりを依頼した。1週間前、見積もりをしてもらい、その日に契約した。引越代が12万5,000円、不用品7点の処分費用が4万5,000円である。見積もりの2日後に解約の連絡をしたら、「解約できない。解約料は100%になる」と言われた。確かに契約時に「契約後の解約はできない」と説明されたが、引越当日までまだ3週間ある。解約料を払いたくない。

引越しのトラブルを未然に防ぐためのルールとして、国土交通省告示の「標準引越運送約款」(以下「標準約款」)があります。トラックを貸し切って一般家庭の荷物を運ぶのであれば、原則としてこの標準約款が適用されます。

消費者の都合で解約や延期をした場合について標準約款では、引越業者が解約料を請求できるのは、見積書に記載した荷物の受取日の前日もしくは当日に申し出がされた時と定めています。解約料は、前日でも運賃の10%以内、当日でも20%以内と決められています。ただし、解約料とは別に、すでに発生した附帯サービスの費用については、見積書に明記したものに限り、請求できるとしています。

また、不用品等の処理は、原則として区市町村が行いますが、一定の条件を満たせば引越業者も収集・運搬は行えます。その場合にも、標準約款が適用されます。

さらに、標準約款では、「見積もりは無料」「手付金・内金は請求しない」「見積もりの際に約款を提示する」「引越しの2日前までに、見積書の内容に変更がないかどうか確認する」などが定められています。

事例では、標準約款に沿った対応をするよう引越業者に求めるよう助言したところ、解約料無しで解約することができました。

引越業者の多くは標準約款を使用していますが、独自の約款を使用する引越業者もあります。独自の約款を使用する場合は、国土交通大臣の認可が必要です。独自の約款を提示されたときは、認可を得ているかどうか確認しましょう。そもそも、引越を事業として行うためには、一般貨物自動車運送事業の許可等を得なければなりません。その点も契約前に確認し、トラブルを未然に防ぎましょう。

困ったときは消費生活センターへ  
TEL 5803-1106

# 自転車を安全に利用するために

自転車文化センター 学芸員 谷田貝 一男

自転車は、年齢性別を問わず誰でも乗ることができる、生活に欠かすことのできない乗り物です。その一方で、自転車乗車中の事故も見過ごすわけにはいきません。東京都内における平成28年の自転車事故件数は1万1,218件で、これは交通事故全体の32.1%にあたります。負傷者数は9,962人、死者は36人で自転車事故といっても重症あるいは死亡につながる場合も少なくはありません。（警視庁ホームページ「都内自転車の交通事故発生状況 2017年」より）

## 1 安全に乗るために

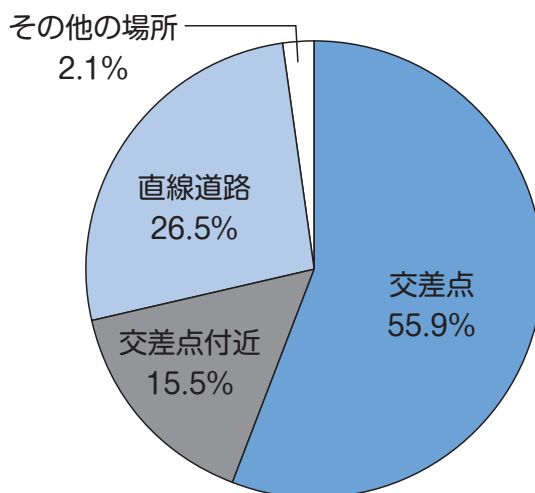
自転車事故の71%が交差点並びに交差点付近で発生しています。そのほとんどが、交差点を「直進した時」や「右折左折した時」に横の道から進んできた“自動車”や“自転車”との衝突です。（図）

なぜこのような事故が起きてしまうのでしょうか。一時停止をしないで交差点に進んだことが主な原因です。特に日常よく利用する道路では、日ごろの通行状況がわかっているため「この交差点は周囲確認や一時停止をしないで大丈夫」と思ってしまい、これが事故につながっているのです。交差点では左右の道から自動車や自転車や人がいつ出てくるかわかりませんから、一時停止と左右の確認を必ず行うことです。このわずか十秒足らずの行動が事故から身を守ってくれます。

また、自転車が歩道を通行中に起きる歩行者との事故も見逃せません。歩道は歩行者のための道路です。自転車は、車両の仲間ですから原則車道の左側を通行しなければいけません。車道を通行する自動車が多くて危険性が高いなど、やむを得ず歩道を通行するときは、車道寄りを徐行しながらいつでもすぐに停止できる速度でなければいけません。歩行者の間をすり抜けることは歩行者と接触し、加害者としての責任が課せられる可能性が極めて高くなります。歩行者を後から追い抜くことはせずに自転車から降りて押しながら進み、正面から歩行者が近づいてくるときは一時停止します。

また、歩道のない道路でも必ず左側を通行します。1台の自転車が右側通行すると左側通行している自転車や自動車とすれ違うとき、接触事故が起こりやすく、歩行者を後ろから追い越すことになり、歩行者を追突させてしまう危険性もあります。

東京都内における自転車事故の発生個所  
(平成28年)



警視庁 交通統計 2017年より

## ② 電動アシスト付自転車を利用するときの注意

電動アシスト付自転車は、モーターの力でペダルを踏む力を助けてくれますので、坂道の多い地域や幼児を乗せるときなどに利便性が発揮されます。その一方で、ペダルを少し踏み込むだけで急に発進するところが電動アシストの付いていない自転車とは異なる場所ですから、特に乗るときと止まるときに注意が必要です。

乗るときにモーターのスイッチを入れますが、このときはペダルに足をまだ置かないでください。スイッチを入れてブレーキをかけた後、ペダルに足を置きます。周囲に歩行者や自転車等がないことを確認した上でブレーキレバーをはなして、ゆっくりとペダルを踏みます。このようにすれば、自転車が急に前に進み出して近くの歩行者に衝突することがありません。

止まるときは、ペダルをこがずにブレーキを早めにゆっくりとかけます。止まったらペダルから両足を外して地面にしっかりと付けますが、ブレーキは再びスタートするまでかけた状態にしておきます。片足をペダルに置いたり、ブレーキをかけないでいたりすると、急に前に進み出す危険性があります。



## ③ 事故に遭ってしまったとき

### ① 被害者になってしまったとき

小さな事故や相手が逃げてしまったときでも、後のトラブル防止や保険請求のために警察に連絡を取り、事故調書を書いてもらいます。相手がいるときはお互いの住所、氏名、連絡先を確認し合います。もし体調等が悪い時は、医師の診断を受けて診断書を作成してもらいます。

### ② 加害者になってしまったとき

相手の負傷を確認し、状況によっては救急車を呼びます。次に警察に連絡を取り、事故調書を書いてもらいます。お互いの住所、氏名、連絡先を確認し合い、被害者に対しては誠意をもって対応することが大切です。

### ③ 自転車保険に入りましょう

平成29年2月、信号機のない交差点を横断中の女性が大学生の運転する自転車に左側から追突されて死亡する事故が発生しました。このような事故が起こらないためにも、交差点付近での一時停止と安全確認が欠かせないのですが、万が一被害者もしくは加害者になってしまった時、数千万円の賠償保険金が必要となります。「東京都自転車の安全で適正な利用の促進に関する条例」の中にも自転車利用者は、事故によって生じた相手の生命、身体又は財産の損害を賠償することができるように自転車損害賠償保険等への加入等必要な措置を講じるように努めましよう決められていますので、ぜひ自転車保険に加入しましょう。

# 「消費生活推進員」養成講座

くらしに役立つ知識を身に付けたい！ 啓発活動に協力したい！

消費生活センターでは、相談業務とともに、**消費者被害の未然防止や消費生活に役立つ情報普及のために**、啓発活動に取り組んでいます。

**そこで、区と一緒に啓発活動を行う「消費生活推進員」の養成講座受講生を募集します。**

## 消費生活推進員とは・・・

区が実施する出前講座・イベント時や、家族・近所の方に悪質商法手口を伝えてもらうなど、「消費者被害の防止」、その他「消費生活に関する知識や情報」の紹介や普及のため、啓発活動に協力していただく方のことです。

消費生活推進員になっていただくためには、全10回の養成講座を修了していただく必要があります。

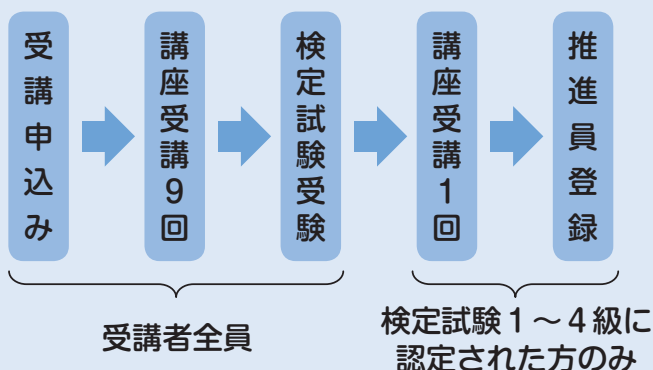
## 啓発活動の時期は・・・

講座修了後2年間、区の依頼に応じ、可能な範囲で啓発活動に協力していただきます。

## 養成講座の内容は・・・

- (1) 契約や悪質商法、生活に欠かせない衣食住の関連知識などを学習します。(6/22、6/29、7/6、7/20、9/7、9/14、9/21、10/5、10/26 全9回)
- (2) 日本消費者協会が実施する消費者力検定試験を受験します。(11/9)
- (3) 検定試験の結果、1級～4級に認定された方は、さらに啓発活動に関する実務知識を学習します。(平成30年1/18、全1回)

## 推進員になるまでの流れ



**日時**：6月から1月までの午後6時30分～午後8時30分(原則木曜日)

**会場**：産業とくらしプラザ研修室  
(文京シビックセンター地下2階)

**講師**：一般財団法人 日本消費者協会

**対象**：18歳以上の区内在住・在勤・在学の方

**定員**：30人(超えた場合は抽選)

**費用**：**無料**(ただし、テキスト代・検定試験受験料の計6,000円程度は各自負担)

**申込み**：申込書を郵送、FAXまたは持参のいずれかで下記へ

※応募要領と申込書は下記で配布  
(区ホームページにも掲載)

**締切：5月24日(水) 必着**

## 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

