



●トピックス(1) ●トラブル事例(2～3) ●お知らせ(4)

ぼくは「sapo之助」、消費者をサポートする(助ける)長崎県消費生活センターのマスコットでござる。



一人暮らしを始める皆さんへ!



春は転勤や就職、進学の時節。これから一人暮らしを始める方も多いことでしょう。一人暮らしを始めると、自分で決めなければならない「契約」の機会が増え、消費者トラブルに巻き込まれることもあります。この時期に特に多いのは、引っ越しや賃貸アパートの契約の相談。ここでは、住宅の賃貸借契約の注意点について詳しくみていきましょう!!

賃貸アパートの契約はここに注意!!

契約前のポイント

◇物件は自分の目でチェック!

インターネットの情報だけで決めず下見をしましょう。入居前の汚れや傷みを写真に撮っておくことが大事です。

◇重要事項説明書を確認!

契約前に仲介業者から交付されるので、敷金、礼金、更新料等の記載をしっかりと確認しておきましょう。

入居中のポイント

◇契約内容に従った利用を!

契約内容に違反すると、貸主から契約を解除されることがあるので注意しましょう。

◇修繕について!

賃貸契約では、貸主が修繕の義務を負います。(ただし借主の故意、過失によって壊れた場合を除く)

◇更新料!

契約書に更新料の規定がある場合、借主は更新料を支払う必要があります。

退去時のポイント

◇原状回復費用の内訳を確認!

借主は退去時に「原状回復義務」を負い、費用の負担は基本的に契約内容に従うことになります。

原状回復費用

◇貸主負担

経年劣化や通常使用のキズ等

- ・日焼け退色
- ・電気ヤケ
- ・家具設置跡
- ・設備老朽化 など

◇借主負担

故意・過失や通常でない使用のキズ等

- ・落書き
- ・引っかき傷
- ・壁のぶつけ穴
- ・台所油汚れ など

詳細は国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考に!



海外の旅行予約サイト～日本語が通じない場合も～



相談事例

卒業旅行で東京に行こうと思い、インターネットの旅行予約サイトでホテルを予約した。しかしサイトからの確認メールが届かないので予約できなかったと思い、他にホテルの空きが見つからなかったため東京行はあきらめた。ところが昨日、予約しようとしたホテルからメールで無断キャンセル料1万5千円を請求された。予約サイトに連絡したところ日本語対応ではあるが、海外業者のようで話が通じない。どうしたらいいか。
(20代、女性)



アドバイス

事例は海外OTA（営業拠点を海外におきネット上だけで取引を行う業者）の相談です。海外OTAは、消費者との間で結ばれる契約が業者の国の法律に基づき、日本の旅行業法の適用も業界の自主規制等による消費者保護も受けられないのがほとんどです。そのために色々なトラブルの相談が全国の消費生活センターに寄せられています。

「予約後すぐにキャンセルしたのにキャンセル料100%を請求された」「為替レートが変わって価格が高くなった」などの相談があります。またトラブルになった際「コールセンターにつながらない」「日本語が通じない」などの相談も寄せられています。

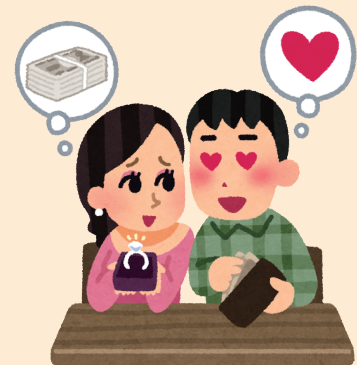
旅行予約サイトを利用する場合は、業者名、住所、代表者名、旅行業登録の有無、問い合わせ先や対応言語、キャンセル条件や利用規約などを十分に確認してください。

デート商法のトラブル～好意があっても契約は慎重に～



相談事例

3週間前、SNSで知り合った県外の女性とデートをした。アクセサリーショップに勤めていて、自分でデザインした商品もあると誘われて店に見に行き、50万円のプレスレットを契約してしまった。「私のアクセサリーを身につけてほしい」「売れないと店での立場がない」と言われ断ると嫌われると思った。その女性とは1週間位前から連絡が取れなくなった。だまされたのだろうか。代金はクレジット決済したが、解約したい。
(20代、男性)



アドバイス

相談者は店に行くまでアクセサリー販売の勧誘を受けるとは考えておらず「販売目的の隠匿」であること、断りにくい状況の中で勧誘を受けたこと、クーリングオフ（無条件契約解除）期間を過ぎた途端に女性からの連絡がなくなったこと（クーリングオフ回避の疑い）など問題点を指摘し、業者に対して契約解除を求めました。

業者の不当な勧誘などを定めた消費者契約法が改正され、これまでデート商法の相談を受けた場合、公序良俗違反などの抽象的な要件で業者に解約を要求するしかありませんでしたが、同法にデート商法や靈感商法、就職セミナー商法などが契約の取り消し対象に追加されたことで、事例のようなケースも救済される可能性が高くなりました。

転売チケットのトラブル～無効となる場合も～



相談事例

インターネットの転売サイトで大好きな音楽グループのコンサートチケットを購入した。売り出し即完売になる人気のツアーで、公式サイトで9千円のチケットが2万円と高額だったがどうしても行きたかった。代金はクレジット払いにしたが、ちゃんとチケットが送ってくるか心配になってきた。信用できるサイトか教えてほしい。
(20代、男性)



アドバイス

これまでチケット転売は「ダフ屋行為」として都道府県の迷惑防止条例で取り締まられていましたが、インターネットでの売買は条例の規定に該当しませんでした。そこで、「ダフ屋行為」に加え、インターネット上のチケットの不当な高額転売等を禁止する「チケット不正転売禁止法」が令和元年6月からスタートしました。

チケットは正規のルートで購入しましょう。チケットを購入した公演に行けなくなった場合は公式のリセールサイトを利用しましょう。公式のリセールサイトは興行主の同意を事前に得ているため、そのサイトを通じて定価での転売・購入が可能です。また、公式サイトを装ったサイトもありますので、契約する前にサイト運営事業者の所在地や連絡先が明示されているか確認してください。

不用品回収業者のトラブル～業者の比較検討を～



相談事例

一人暮らしの母親が施設で暮らすことになり、家財を処分することにした。インターネットで「2トントラック1台分3万9,800円～」という県外業者の広告があり、電話して部屋数や大まかな荷物量を伝えた。見積書は搬出当日に受け取るようになった。昨日の搬出前、業者から50万円の見積書を渡されてびっくりした。ガラの悪い業者で恐かったので、20万円を支払い残金は後払いにした。
(50代、女性)



アドバイス

広告に記載されている金額で契約できるとは限りませんので、事前に複数の業者から見積書を取り、料金だけでなく作業内容も比較検討しましょう。作業時には家族や周りの人に立ち会ってもらうことも大切です。また、家庭から出される不用品を業者が有料で収集する場合は、一般廃棄物処理業の許可が必要です。未許可業者に頼むと不法投棄につながるケースもあるので、許可の有無も事前に確認してください。

事例では、意図する金額とはかけ離れた契約をいきなり迫られていることから、業者にクーリングオフの通知をしたうえで交渉しました。業者は「不満なら裁判すればいい。お金は返さない。」と主張し交渉に応じようとしませんでした。相談者は返金を求めず、残金支払いには応じない様子を見ることにしましたが、その後相談はありませんでした。

情報提供のお願い!!

～NPO法人消費者被害防止ネットながさき～

NPO法人消費者被害防止ネットながさきでは、消費者の皆様から、不当契約・不当解約・不当勧誘などに関する消費者トラブルや被害情報を集めています。皆様からの情報が、消費者被害の予防につながります。ぜひ、情報をお寄せください。また、誰もが安心して暮らせる地域社会を目指す活動を支援していただける会員も募集しています。詳しくは事務局までお問合せください。

【事務局】

〒850-0876

長崎市賑町5-24 向ビル201

Tel:095-895-8520 (毎週火曜日(祝日除く)13:00~16:00)

Fax:095-895-8521

E-mail:info@cpnet-nagasaki.org



消費生活支援講座(講師派遣)のご案内

長崎県消費生活センターでは自立する消費者としての意識を高め、被害を未然に防止するため、各種講座に講師を派遣します。講師派遣に要する経費は無料です。

| 講座名 | 対象 | テーマ |
|-------------------|---|-------------------------------------|
| 高齢者見守り講座 | 民生委員、在宅福祉に従事する方 (高齢者を支援する団体等が主催する講座) | ・高齢者を狙う悪質商法の実態と対策 |
| 消費生活支援 「シニア講座」 | 主に高齢者 (自治会、高齢者団体等が主催する講座) | ・悪質商法に騙されない |
| 消費生活支援 「ヤング講座」 | 高校生・大学生など社会人となる前の方 (高等学校、大学、PTA等が主催する講座) | ・賢い消費者となるために |
| 消費者講座 「くらしの安全」 | 一般消費者 (市町、各種団体等が主催する講座) | ・知っておきたい!食べ物の知識 ・新しい洗濯表示と衣類のトラブル |
| 消費生活学習会 | 一般消費者 (市町、各種団体等が主催する講座) | ・消費生活に関して希望されるテーマ |
| PTA等研修会 | PTA等が主催する講演会・研修会 | ・親子で考える消費者問題など |
| 金融経済学習会 | 小学生から一般消費者 (各種団体等が主催する講座) | ・暮らしに身近な金融に関すること (県金融広報委員会講座) |

問合せ 長崎県消費生活センター Tel:095-895-2320

申込み ホームページ (<https://www.nagasaki-shouhi.jp/>) 「ながさき消費生活館」からも申し込みできます。※参加者20名以上から受け付けます。

この情報は、県消費生活センターの
ホームページでもご覧いただけます。



<https://www.nagasaki-shouhi.jp/>

ながさき消費生活館 検索

計量器に関するお問い合わせは

長崎県計量検定所

〒850-0047 長崎市銭座町3-3

TEL.095-844-9892 FAX.095-844-8844

編集/発行

長崎県消費生活センター

(長崎県 県民生活部 食品安全・消費生活課)

〒850-8570 長崎市尾上町3-1

TEL.095-824-0999 FAX.095-823-1477

消費生活の相談は



消費者ホットライン

局番なし ☎188

最寄りの相談窓口につながります