



令和5年1月 相談件数

514 件

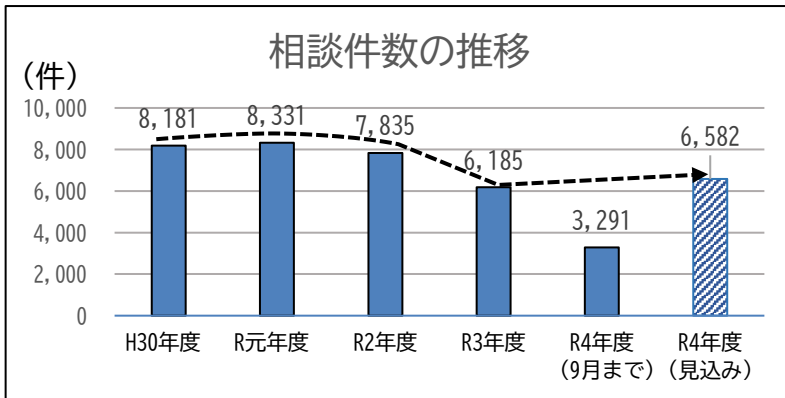

(前月比: +27件)

(前年同月比: +6件)

掲載内容

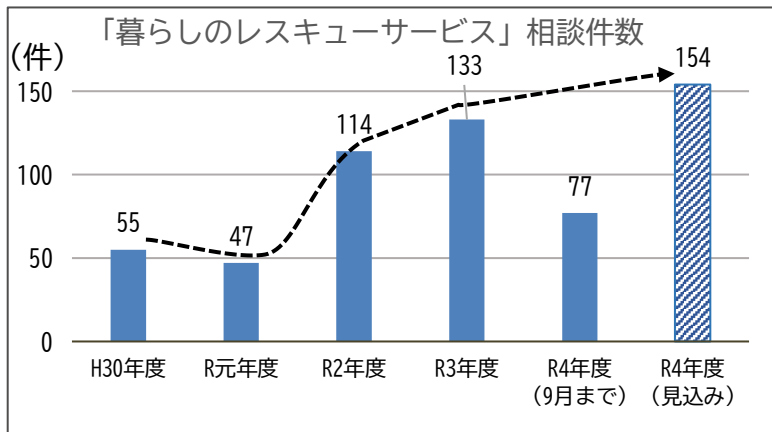
- 令和4年度 消費生活相談概要（中間報告）
- 新生活準備特集＜賃貸住宅&自転車通園・通学・通勤＞
- 乳幼児を守ろう！ 多発する加熱式たばこの誤飲
- 消費者被害注意報

令和4年度 消費生活相談概要（中間報告）



令和4年度上半期（4～9月）に消費生活センターに寄せられた、消費生活に関する相談件数は、3,291件で、前年度の同期間と比べ、145件（4.6%）増加しました。令和元年度をピークに減少していた相談件数は、年度末に向け、増加傾向に転じる見込みです。

暮らしのレスキューサービスについての相談件数が増加



相談内容別にみると、トイレの修理、鍵の交換等、日常生活のトラブルに事業者が対処する「暮らしのレスキューサービス」に関する相談が多く寄せられました。「相場がわからず、初めてのことで気が動転してしまい、事業者の提示する金額を支払ってしまった」など、専門的な知識がなく切羽詰まった状況に追い込まれた消費者の心理につけ込む、悪質な手口が横行しています。

相談事例

- ◆ 安い価格が表示されたインターネット上の広告を見てトイレの詰まりの修理を頼んだら、「便器の交換など他の作業も必要」と次々に追加作業を提案され、最終的に法外な費用を請求された。
- ◆ 「見積もり無料」の広告を見て蛇口の水漏れを確認してもらったら、調査費や見積もりにかかった作業費等を請求された。
- ◆ 鍵開けを依頼し、料金が高額だったため作業を断ったらキャンセル料を請求された。



アドバイス

- ◆ インターネット上の広告表示や電話で説明された料金をうのみにせず、契約前に複数の事業者から見積もりを取ってサービス内容や料金を十分に検討しましょう。
- ◆ 緊急を要するトラブルの発生に備え、事前に初期対応について調べたり、居住地域の工務店や管工事組合の情報を収集して信頼のおける事業者を探したりしておき、インターネット検索で見つけた事業者いきなり依頼するのは避けましょう。
- ◆ 契約を急かされる、次々と高額な作業を提案される場合などは作業を断りましょう。



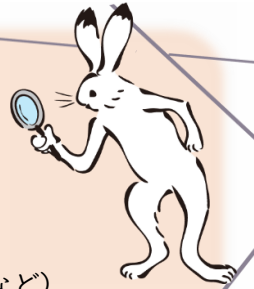
春からの新生活に伴い、アパートやマンションなどの賃貸住宅を借りる方や、自転車での通園や通学、通勤を予定している方に知っていただきたい消費者トラブルとその対策をまとめました。

賃貸住宅に関するトラブル・・・その多くは「原状回復^{※1}費用の負担」です

事例

賃貸マンションを退去後、貸主からハウスクリーニング費用などで計17万円の原状回復費用を請求された。敷金礼金はない部屋で、契約書に原状回復に関する特約もなかった。高額な請求に納得できない。
(※1 賃貸人の居住、使用による損耗を復旧すること)

賃貸住宅を退去する際の原状回復の**基本的な考え方**



① 経年変化^{※2}や通常損耗^{※3}の回復費用は貸主負担

② 借主（消費者）の故意・過失により生じた損耗等の回復費用は借主の負担

※2 建物・設備などの自然的な劣化・損耗など（例：日照による畳やクロスの変色など）

※3 借主の通常の使用により生ずる損耗など（例：家具設置によるカーペットの通常のへこみなど）

実は**物件探し**をしているときに**重要!**

対策

契約時

① 契約した後で借主に不利な条件を見つけても、条件の変更は難しいことが多いので、契約前に「重要事項説明書」や「賃貸借契約書」の内容をよく確認しましょう。特に、禁止事項、修繕に関する事項、退去する際の費用負担に関する事項、のほか、「**ルームクリーニング費用は全額借主負担**」といった特約がないか、必ず確認しておきましょう。

② 入居前にできる限り貸主側と一緒に賃貸物件の**現状を確認**しておきましょう。入居前からあったキズや汚れなどの写真を撮っておくと、退去時のトラブル防止につながります!



入居中

雨漏り、トイレの水漏れなど**トラブルが発生したら、貸主側に連絡**してどうしたらいいか相談しましょう。無断で修繕を行うと、その金額や内容でトラブルになることがあります。

退去時

入居時と同じく、出来る限り貸主側と一緒に現状を確認し、修繕が必要と思われる箇所の写真を撮るなどして、証拠となる記録を残しておき、納得できない費用を請求された場合は、国土交通省が示している「**原状回復を巡るトラブルとガイドライン**」を参考に貸主側に説明を求め、費用負担について話し合しましょう。



国土交通省 HP

引っ越しサービスをめぐるトラブルにもご注意ください!

引越業者を選ぶときは、複数の業者から見積りを取り、作業員数や補償等、価格以外の条件についてもよく検討することが大切です。梱包に必要な段ボールは契約が確定するまで受け取らないようにしましょう。受け取ってしまった後で、別の業者と契約したために代金と送料を請求されたケースもあります。



自転車に乗るときはヘルメットの着用を

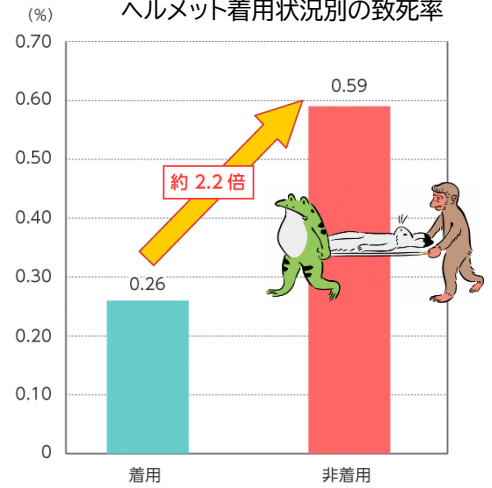


平成29年～令和3年の5年間における自転車乗用中の乗車用ヘルメット着用状況別の致死率（死傷者数のうち死者の占める割合）を比較したところ、非着用時の致死率は着用時に比べて約2.2倍高くなっています。また、自転車乗車中の死者のうち、頭部が致命傷となった方の割合は約6割を占めています。

自転車交通事故の被害を軽減するために重要なことは、頭部を守ることです。自転車を利用する際は、乗車用ヘルメットを着用するようにしてください。

※令和5年4月1日に施行される改正道路交通法により、自転車を利用するすべての人のヘルメット着用が努力義務となります。

平成29年～令和3年
ヘルメット着用状況別の致死率



資料:警察庁

幼児同乗中の自転車事故にご注意ください！

事例

- ◆ 自転車を停車し、幼児席に子どもを乗せたまま短時間その場を離れたところ、子どもが立ち上がりバランスを崩した自転車ごと倒れた。
- ◆ 自転車の走行中、抱っこひもで抱っこしていた子どもが抱っこひもから転落してしまった。

対策

① 子どもだけ自転車に残して行かないで！

停車するときは、傾きや凸凹のない平らな場所に停車し、自転車に子どもを乗せたまま、その場を離れないようにしてください。

② 乳幼児を抱っこして乗らないで！

市販の幼児用座席や自転車用ヘルメットは対象年齢が1歳以上で、首の据わっていない子はおんぶが困難です。しかし、子どもを抱っこしながら自転車に乗ると、運転者の足元の視界が妨げられハンドル操作がしにくくなり、自転車ごと転倒したり、子どもが滑り落ちたりして、頭部に重いけがを負う恐れがあります。

※乳幼児に限らず、**子どもを抱っこして同乗させることは道路交通関係法令違反**となります。また、おんぶが可能な抱っこひもでも自転車乗車時の使用を禁止しているものや、自転車によってはおんぶしての乗車を禁止しているものもあるので、取扱説明書をよく確認しましょう。



乳幼児を守ろう！ 多発する加熱式たばこの誤飲

乳幼児が加熱式たばこを誤飲する事故が後を絶ちません。

小さなたばこ1本には、吐き気を催す可能性がある量のニコチンが含まれています。また、中には長さ約12mm、幅約4mmの薄い金属片が内蔵された商品もあり飲み込むと口や内臓を傷つける恐れがあります。



手の届くところに置かない・・・ゴミ箱に捨ててあったスティックや、廃棄したものが入った飲み残しの飲料を口にしてしまった事例もあります。保管・廃棄は、乳幼児の手が届かない場所にしましょう。

誤飲したときは、あわてて水や牛乳など飲ませない・・・水分にニコチンが溶け出すと体内に吸収されやすくなるので、水などを飲ませずに直ちに医療機関を受診してください。

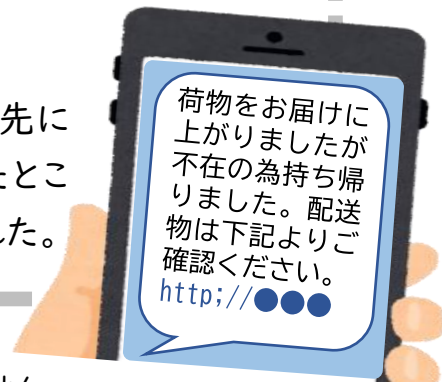


宅配業者を装った「不在通知」の偽 SMS は、 開けない、押さない、入力しない！

「荷物を宅配したが不在だったため持ち帰った」という SMS（ショートメッセージサービス）に書かれたリンクを開いたところ、不審なアプリがインストールされていたなどのフィッシング詐欺被害が増加しています。

事例1 スマホの SMS で宅配便の不在通知を受け取った。記載された URL をタップした（押した）ところ、ブラウザを更新するよう表示されたので更新したが、このとき、スマホを遠隔操作するアプリをインストールされてしまったようで、勝手に同じ内容の SMS を不特定多数の人に送信されてしまい、約 1 万円の通信料金が発生した。

事例2 SMS で不在通知が届いたので、確認のためリンク先にアクセスし、電話番号や ID、パスワードなどを入力したところ、身に覚えのないキャリア決済で約 6 万円を請求された。



消費者トラブル防止のために



まずはお電話で！

- ◇ 大手宅配業者は SMS で不在通知の案内を行っていません。不在通知が SMS に届いてもむやみに信用せず、あわてて開けないようにしましょう。
- ◇ SMS に記載されている URL は、フィッシングサイト（実在する組織を騙って個人情報を詐取する偽サイト）につながる可能性があるため、安易に押さず無視しましょう。内容の真偽を確認するときは、必ず事業者の公式サイトから行うようにしてください。
- ◇ URL にアクセスしてしまっても、電話番号やパスワード、認証コードなどの重要な情報は絶対に入力しないでください。また、アプリのインストールを許可する前には、必ず信用できるアプリか確認しましょう。疑問や不安がある場合は、消費生活センターへご相談ください。

商品・サービスの契約トラブルは千葉市消費生活センターへ

相談専用電話

☎043-207-3000

※月曜日～土曜日 9:00～16:30 ※祝日・年末年始は除く