

K O B E ぐらしのレポート 6月号

【消費生活マスターから】

水回りトラブルが起きたら

トイレや台所等で水漏れや詰まり等のトラブルが発生し、
投げ込み広告やマグネット広告を見て修理を依頼したところ、
高額な請求をされたという相談が多数寄せられています。



- ・突然水漏れや詰まりが発生すると慌ててしまいます。落ち着いて対処できるよう、あらかじめ、水道メーターBOX内の副止水栓を操作できるように確認しておきましょう。
- ・広告には低料金を謳うものもありますが、「見積もりは無料か有料か」「作業の内容や費用はいくらかかるのか」などを事前にしっかり確認しましょう。
- ・水漏れや詰まりの原因は見えない部分で起こるため、必要のない工事まで契約させられる危険性があります。当初依頼した内容以外のことを勧められた場合は、（例 トイレが詰まった場合に便器の取り換えを勧める）他の業者にも状況を確認してもらい、見積もりをとる等十分検討して決めることが必要です。
- ・サービス内容や料金等が確認できる業者を選ぶことが大切です。

- ・ **神戸市では、皆様に安心してご相談いただける窓口として、
水道修繕受付センター（TEL0120-976-194・24時間365日対応）を開設しています。**
是非ご利用下さい。
(ホームページには標準的な修繕料金も掲載しています。)

消費者が来訪を要請した場合はクーリング・オフの対象外ですが、当初依頼した修理内容を
超えたものを契約したと考えられる場合には対象となることもあります。不審な点や、不安に
思うことがありましたら、神戸市消費生活センターにご相談ください。

○神戸市あんしんすこやかセンターとは？

神戸市あんしんすこやかセンターは、高齢者の介護や見守りなどに
関する相談窓口である「地域包括支援センター」の愛称です。

社会福祉士、保健師または看護師、主任ケアマネジャー、地域支え合い
推進員を配置し、概ね中学校区に1か所の割合で設置されています。



○消費生活マスターとは？

消費生活マスターは、多様化・複雑化する消費者問題に対応するため、神戸市が養成し
た消費者問題の解決方法の提案ができる人材です。

【あんしんすこやかセンターから寄せられた情報事例】

クーリング・オフ

訪問販売で寝具一式約30万円を、ローンで購入した。しかし後日、ヘルパーさんと話すうちに不必要であると気づき、消費生活センターに相談し、自分で書面を作成、無事クーリング・オフすることが出来た。

【消費生活マスターからのアドバイス】



クーリング・オフとは、一定の契約に限り、一定期間、無条件で申込みの撤回または契約を解除できる制度です。

訪問販売や電話勧誘等、ついセールストークを鵜呑みにして契約してしまいがちですが、契約後期間内であれば、頭を冷やし「本当に必要か？」を再度考えてみる事が大切です。

**クーリング・オフにはルールがあります。
一人で悩まずセンターに相談しましょう。
「契約解除通知書」の書き方や業者への
連絡方法等をお知らせしています。**



☆全ての取引に適用されるわけではありません

訪問販売や電話勧誘等不意打ち的な勧誘による販売や複雑な契約に利用できます。
訪問購入にも利用できます。

☆期間が決められています

契約書を受け取った日より8日間です。（例外もあります。）

☆商品を既に使用していたり、サービスを受けていてもできます（健康食品や化粧品等一部の消耗品で出来ないものもあります。）

☆通知は書面で行い、記録を残す必要があります。電話での通知は適しません

【あんしんすこやかセンターから寄せられた情報事例】

「自分は大丈夫」と思い込まず、常に疑う心を持ちましょう。

息子を名乗る男性から「喧嘩して相手が失明した。示談のため500万円貸してほしい。」と電話があり、郵便局でお金を用意しようとして郵便局長から止められた。息子に電話をしたら「知らない。」と言われた。私は絶対引っかからない自信があったのにショックだ。

【消費生活マスターからのアドバイス】

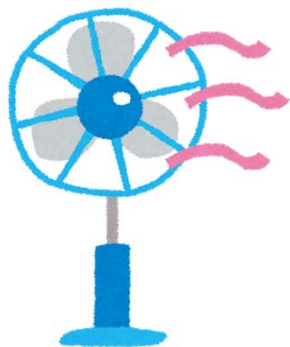
「特殊詐欺に関する世論調査（平成29年3月内閣府公表）」の結果、「自分は被害にあわないと思う（どちらかといえばを含む）」が約8割となっています。また、高齢になるほど被害にあわないという意識が高く、被害防止対策を行わない傾向があります。

消費者トラブル・詐欺の手口は、ますます巧妙化・悪質化しています。詐欺にかかる人は皆、「十分気をつけていたつもりだった。まさか自分が被害に遭うとは……」と口をそろえます。だまされてしまう大きな理由は、不安や恐怖をあおられ、時間に迫られ、心理的に追い込まれているからです。決して他人事ではありません。「自分は大丈夫」と思い込まないようにしましょう。

【消費生活マスターから】

そろそろ『扇風機』の出番です。その前に点検を！

少々不具合があっても、とりあえず動くから、と使用していませんか？扇風機による重大製品事故は、（平成20年度～平成29年度）162件発生、特に扇風機の火災事故は、製造から10年以上経っている製品で多く発生しています。（政府広報オンラインより）家屋の全焼、焼死事故につながった事例もあります。異常を感じたら使用を中止するのはもちろん、異常がなくても長期使用の場合は、買い替えも考えましょう。



＜扇風機の場合の主な経年劣化の予兆となる症状＞

- スイッチを入れてもファンが回らない、又はしばらくしてから動き出す
- ファンの回転が異常に遅い、又は不規則
- ファンの回転時に異常な音がする
- モーター部分が異常に熱い、又は焦げ臭いにおいがする
- タイマーが作動しない 等

◆◆消費生活講座のご案内◆◆

トラブルにあわないための終活教室

～エンディングノート・葬儀編～

高齢社会に伴い人生のエンディングをどのような形で準備をしておけばよいのかをこの講座で一緒に考えてみましょう！

●日 時：2019年6月28日（金曜）14：00～16：00

●場 所：神戸市立婦人会館 5階「さくら」

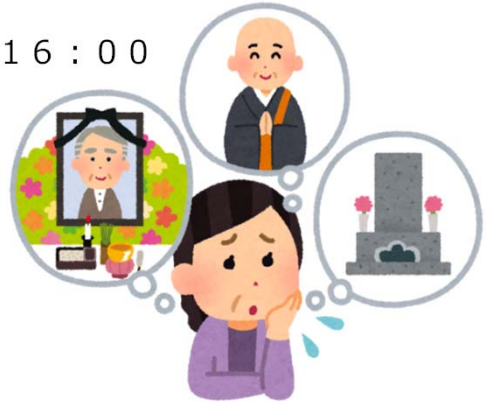
●講 師：司法書士・（株）ベルコ

●申込先：神戸市イベント案内・申込センター

（☎078-333-3372）

●締 切：2019年6月19日（水曜）

※詳しくは、ホームページ（「神戸市消費生活講座」で検索）、Facebookをご覧ください。



悪質商法の被害や契約トラブルなど、消費生活に関する相談はこちらへ

◆神戸市消費生活センター◆

※平成31年4月から相談時間が変更になりました

《 電話相談（相談専用電話） 》

☎ 188
(消費者ホットライン)

月曜日～金曜日 9:00～17:00

（平日は078-371-1221でもつながります）

土日祝日 10:00～16:00（東京）独立行政法人国民生活センター



《 来訪相談 》 神戸市中央区橋通3-4-1 神戸市立総合福祉センター5階

月曜日～金曜日（年末年始・祝日を除く） 9:00～16:30

《 電子メール相談 》

<http://www.city.kobe.lg.jp/life/livelihood/lifestyle/seikatujouohu/denshisoudan/index.html>

ホームページの相談入力フォームより。初回のみ受付。継続相談は電話または来所をお願いします。

《 Facebook 》

消費生活センターの取り組み、イベント、講座情報などを発信していますので、ぜひご覧ください。

<https://www.facebook.com/kobeshiminseikatsu>



この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。

平成31年5月発行

K O B E ぐらしのレポート6月号 神戸市広報印刷物登録 平成31年度第66号-2(B-1類)