

# くらしのとびら

◇この情報はインターネットでもご覧いただけます◇ <http://www.wcac.jp/>

令和  
元年度

## 和歌山県消費生活センターにおける 相談の概要

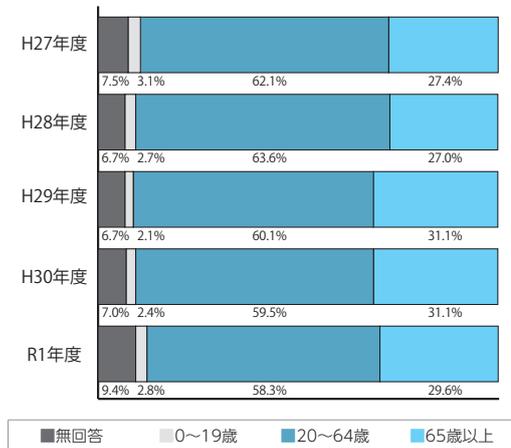


- 1 新型コロナウイルスの感染拡大に関連した苦情が増加
- 2 健康食品や化粧品に関する苦情が急増
- 3 架空請求ハガキに関する苦情は大幅に減少したが収束の兆しは見えず
- 4 電気の供給契約に関する苦情が年々増加
- 5 若者を中心に連鎖販売取引(マルチ商法)に関する苦情が増加

消費者相談件数の推移



契約者年代別割合(苦情相談)



苦情相談件数(商品・サービス別)

苦情相談の主な内容

順位	商品・サービス分類名	R1年度	H30年度	増減	前年度比	具体的な商品・サービスの内容
1	ウェブサイト関連	591	752	- 161	0.79	ワンクリック請求、出会い系サイトのトラブルなど
2	健康食品	318	194	124	1.64	健康食品の定期購入トラブル、強引な電話勧誘など
3	架空請求ハガキ	277	824	- 547	0.34	身に覚えのない消費料金を請求するハガキ
4	固定通信回線	161	203	- 42	0.79	光回線やプロバイダ等の契約、解約トラブルなど
5	化粧品	152	83	69	1.83	定期購入の解約、通信販売トラブルなど
6	不動産貸借	148	125	23	1.18	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
7	工事・建築	134	131	3	1.02	家屋の新築、リフォーム工事など
8	電気	117	96	21	1.22	電気代が安くなるという電話勧誘など
9	修理サービス	108	125	- 17	0.86	屋根瓦などの小規模家屋修理や家電修理など
10	携帯電話サービス	94	102	- 8	0.92	携帯電話機器の不具合・故障など

# 2020年4月に 改正民法が施行されました!

民法の債権関係の規定は明治29年の民法制定後約120年間ほとんど改正されていなかったため、この間の社会・経済の変化に対応するための「ルール of 現代化」と国民にとってわかりやすいものにするための「ルールの明確化」が求められていました。そこで、2017年6月に民法の契約に関する規定を中心に大幅な改正が行われ、2020年4月に施行されました。その中から私たちの生活に関係の深い項目をいくつかご紹介します。



## 意思能力がない状態での契約

**Q** 重度の認知症と診断されている父が電話勧誘で高額な健康食品を6箱も購入していた。3箱は開封している。結んだ契約はなかったことにできるか？

**A** 手元にある商品を返還し、契約はなかったことにできる。

**POINT!** 意思能力（判断能力）を有しない状態での法律行為は無効で、無効となった場合は現存利益だけ返還すればよいと条文に明記されました。

## 消滅時効

**Q** 3年前にネットで洋服を買ったが、振り込み用紙を紛失し支払いをするのを忘れていた。今まで請求されたことはない。時効になり、支払わなくていいか？

**A** 支払わなくてはならない。

**POINT!** 消滅時効（\*1）期間は改正前、商品などによって異なりましたが、原則5年で統一されました。（\*1）債権者が一定期間権利を行使しないことによって債権が消滅する制度

## 契約不適合責任

**Q** 中古車を購入してまもなく、エンジンから異音が出て走行できなくなった。修理してもらえるか？

**A** 修理してもらえる。

**POINT!** ・改正前の「瑕疵担保責任」から「契約不適合責任」に変わりました。注意しても発見できない隠れた欠陥という要件がなくなり、契約の内容に適合しているかどうかで責任を求めることになりました。  
・売買や請負契約において、予定されていた品質や性能を欠くなど不具合があった場合、契約を解除するか、修理費用などの損害賠償請求するかに加え、修理や交換、代金の減額などの請求も可能になりました。

## 連帯保証人の支払い義務

**Q** 友人が賃貸アパートを契約する際に連帯保証人を引き受けた。友人が家賃100万円を滞納したまあいなくなってしまったため、大家から代わりに支払ってほしいと言われている。契約書には連帯保証人として負う具体的な金額の記載はないが、支払わなければならないか？

**A** 支払わなくてよい。

**POINT!** 個人が根保証契約（\*2）を締結する場合は、支払いの責任を負う金額の上限額を定めなければ保証契約は無効です。

（\*2）保証人になる時点では、どれだけの金額の債務を保証することになるのかわからない不特定の債務を保証する契約

## 敷金と原状回復費用

**Q** 賃貸アパートを退去したところ、壁紙の変色やカーペットのへこみなどを指摘され、高額な修理費を敷金から差し引くと言われている。

**A** 敷金は原則全額返金される。

**POINT!** 賃貸マンションなどの敷金や原状回復に関するルールが明文化されました。

・敷金は賃貸借が終了し、物件の返還を受けたときは、賃料などの未払い分を差し引いた残額が返還されます。

・通常損耗（\*3）や経年変化については原状回復費用を負担する必要はありません。

（\*3）賃借物の通常の使用によって生じた損耗

# 室内でも危険！ 熱中症に注意しましょう



2019年5月～9月の熱中症による救急搬送は全国で7万件を超え、そのうち65歳以上の高齢者は52%となっています。本来、人間の身体は体温が上がっても汗などで体温を外に逃すようになっていますが、高齢になると汗や皮膚温度での体温調整がうまくいかず、体温が上昇してしまうためです。

熱中症になった場所は、高齢者に限らず屋内での発生が多くなっています。例えば、窓を閉め切った部屋で寝ていた高齢者が熱中症になりかけていたのを朝になって家族が発見した、という事例や、台所で調理中に倒れたという事例が報告されています。

## 予防のポイント

### ①水分補給を欠かさず行うこと

高齢者は特に喉の渇きを感じにくくなっていることがあります。喉が渇いてから水を飲むのではなく、時間を決めるなどルールを作っておき、定期的に水分を取るようにしましょう。

### ②室内ではエアコンや扇風機を使用する

### ③屋内屋外に関係なく、涼しい服装にしたり、濡れタオルなどで首やわきの下を冷やしたりして身体の熱を逃すよう心掛ける

## 今日からできるスクワット

長寿社会を迎え、元気に年を重ねていくには、筋トレが有効といわれています。その中で太ももやお尻、体幹など下半身の筋肉を鍛えるにはスクワット運動が最適です。しかし間違った姿勢で行ったり、無理なトレーニングを行うのは禁物。怪我や重大な事故につながらないように、正しい姿勢で行いましょう。また、マスクを着けたままの激しい運動は熱中症などのリスクがあります。注意しましょう。

- ①足を肩幅程度に開きます。つま先はやや外向けに。両手は腰に当てたり胸の前で組みます。



- ②太ももが地面と平行になる程度までしゃがみます。

### ポイント

- ・背筋は丸まらないよう、まっすぐ伸ばす。
- ・膝が前に出すぎると膝を痛める原因になります。つま先より少し前に出る程度にしましょう。



膝を内側にまげると靭帯に大きな負担がかかります



膝はつま先と同じ方向へ

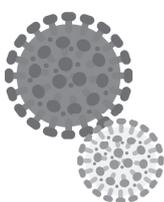
自信のない人は椅子の背もたれやテーブルなどを両手でもって、やってみましょう。



## 新型コロナウイルスを口実にした消費者トラブルに注意してください

- 特別定額給付金申請に関する不審な電話
- 息子を騙り、「新型コロナのため会社が倒産しそうだ」という電話がかかってきた
- 「マスクを送ります」というメールが届いた

等の報告が寄せられています。今後も同様のトラブルが危惧されますので注意してください。



# 和歌山県金融広報委員会からのお知らせ

知るぽると



暮らしに役立つ様々な冊子・パンフレットを提供しています

金融広報中央委員会が作成した暮らしに役立つ資料を、無償(一部有償)で提供しています。他にも年齢に応じた様々な資料や教材がありますので、金融広報中央委員会HPで内容をご覧ください。URL <https://www.shiruporuto.jp/public/data/magazine/>



成年年齢引下げ(2022年4月実施)に対応するため18歳までに身につけておきたい契約の知恵を紹介



小さな子供さんがいるファミリー層を対象に家族が幸せになるためのお金の知恵を紹介



中・高齢層を対象に多くの方に役立つ基本的なお金と生活の知恵を紹介

事務局

和歌山県金融広報委員会 (和歌山県消費生活センター内)

〒640-8319 和歌山市手平2丁目1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛8階  
TEL 073-426-0298 FAX 073-433-3904 <http://www.wakayama-kinkoui.jp/>

## 一人で悩まず相談しましょう

消費者  
ホット  
ライン



和歌山県PRキャラクター  
さいちやん

県やお住まいの市町村の消費生活相談窓口などをご案内します。

和歌山県消費生活センター

【相談ダイヤル】073-433-1551

平日 9:00~17:00

土・日 10:00~16:00 (電話相談のみ)  
(祝日、年末年始は休み)

和歌山県消費生活センター紀南支所

【相談ダイヤル】0739-24-0999

平日 9:00~17:00

(土・日・祝日、年末年始は休み)

和歌山県消費生活センター

〒640-8319 和歌山市手平2丁目1-2  
県民交流プラザ和歌山ビッグ愛8階  
【事務ダイヤル】(073)402-0159 FAX(073)433-3904



和歌山県消費生活センター紀南支所

〒646-0027 田辺市朝日ヶ丘23番1号  
県西牟婁総合庁舎内  
【事務ダイヤル】(0739)24-2780 FAX(0739)26-7943

