

災害特報No.2

【緊急！】消費者トラブル注意報 第49号

今回の地震では多くの被害が出ており、被災された方々にはお見舞い申し上げます。
熊本県消費生活センターには、早速次のような相談が寄せられていますのでお知らせします。

事例 1

地震後に、近くで工事をしていた業者が、「お宅の屋根が気になった」と点検に来た。その後、見積金額の提示があり、市の補助も受けられるとの話であったので、屋根改修工事の契約を行った。しかし、一般的な金額より高額であるようなので、クーリングオフをしたい。

事例 2

住んでいたアパートが全壊し、転居したいと考えている。この場合、家主に対して敷金の返還等を請求できるだろうか。

この他にも、東日本大震災や熊本広域大水害などの自然災害の後に、次のようなトラブル相談が寄せられています。

- ・「行政から補助金が出る」と勧誘されたが、実際には補助金が出なかった。
- ・「無料」、「ボランティア」と聞いて頼んだサービスについて、後から請求を受けてしまった。
- ・「被災者を支援するため」と言って、物やサービスの購入、寄付を勧められた。
- ・公的機関を名乗る人がやってきて、自宅を点検すると言われた。自治体職員を名乗る人物から有利な融資の勧誘電話があった。本物だろうか。
- ・ネットで確認した情報を元に支援物資を取りに行ったが、そもそも実施してなかった。

◎消費者へのアドバイス

- ・業者をお願いする前には、「何を」「どのくらいの期間で」「どんな方法で」「いくらで」契約するのかをお互いに書面などで確認した後で契約しましょう。
- ・契約を急がせる場合もあるかもしれませんが、内容や費用について確認をし、家族等に相談したり、複数の業者から見積もりを取るなど、十分に検討したうえで契約しましょう。しつこく勧誘する、すぐに契約を求める業者には特に注意してください。
- ・訪問販売の場合は、契約書面を受け取ってから8日間はクーリングオフができます。
- ・アパート等の賃貸借契約に関しては、ケースによって対応が異なります。法律家への相談をお勧めします。
- ・公的な制度については、業者の説明だけではなく、お住まいの市町村等に自分で確認しましょう。
- ・公的機関を名乗られた場合は、身分証などの提示を求めましょう。
- ・いろいろな情報が出回りますが、情報の出所などを確認しましょう。できるだけ、公的機関などの情報を利用しましょう。
- ・不審な人、不審な車両を見かけたら、最寄の警察署へ連絡しましょう。

おかしいなと思った時は、県消費生活センター、市町村の相談窓口にご相談をください。

熊本県消費生活センター 相談電話 096-383-0999
(相談受付時間 平日の午前9時から午後5時まで)

なお、災害のため相談窓口が機能していない市町村の方は県センターへご相談ください。
全国共通消費者ホットライン「188 (いやや!)」を利用した場合、次の10市町村は臨時的に県センターへつながるようになっています。

【八代市、宇土市、宇城市、阿蘇市、大津町、菊陽町、南阿蘇村、御船町、嘉島町、益城町】

◎各種相談窓口等のお知らせ (平成28年4月22日現在)

○地震保険について加入会社等が不明な場合の問い合わせ窓口

自然災害損保契約照会センター

電話番号：0570-001830または03-6836-1003

受付時間：午前9時15分～午後5時 (土・日・祝日を除く)

※当面は、土・日・祝日も相談可能。

※給付金等の請求、保険料の払込猶予、継続契約締結手続き猶予についての相談：各生命保険会社
一般的な相談は、日本損害保険協会そんぽADRセンターでも受け付けます (0570-022808 もしくは092-235-1761 受付時間は上記と同じ)

○生命保険について加入会社等が不明な場合の問い合わせ窓口

災害地域生保契約照会センター

電話番号：0120-001731

受付時間：午前9時～午後5時 (土・日・祝日を除く)

※給付金等の請求や保険料の払込猶予等についての相談：各生命保険会社
一般的な相談は、生命保険協会生命保険相談所でも受け付けます (0120-226026 受付時間は上記と同じ)

○自然災害による被災者の債務整理相談窓口

被災者の住宅ローン等の免除・減額に関する問い合わせ

ローンの借入先、または全国銀行協会相談室 (下記) へおかけください。

電話：0570-017109または03-5252-3772

(月曜日から金曜日、祝日及び銀行の休業日を除く)

○外国人が相談に来られた時の通訳対応 (緊急災害電話通訳サービス 24時間対応、無料)

①ブリックス 050-5814-7230

対応言語：英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語

②ビーボン 092-687-5137

対応言語：英語、中国語 (北京語)、韓国語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語