

# くらしの情報が かわさき

KAWASAKI CITY



令和2年  
春号

- 特集記事  
消費者行政センターのご案内…P1・2
- いまどき相談事例 ……P3
- 資料コーナーのお知らせ他……P4

いまどき相談事例 賃貸借契約の民法ルールが変わりました！  
通販サイトからの発信に見せかけた迷惑メールに注意！

発行 川崎市消費者行政センター

## 消費者行政センターのご案内



消費者行政センターでは、市民の皆さんの安全で快適なくらしをサポートするため、消費者被害の未然・拡大防止に努めるとともに、消費者と事業者とのトラブルで困ったときのための相談窓口を設置しています。また、消費生活に関する情報提供や講演会の開催、無料講師派遣なども行っています。

### 1 消費生活相談

消費生活相談員の資格を持つ相談員が契約や商品の品質などに関するトラブルなどの相談をお受けしています。不安なときは一人で悩まず、お気軽にご相談ください。

● 消費者行政センター相談窓口電話番号 ▶ ☎044(200)3030 FAX:044(244)6099

**相談時間** 月～金曜日 9:00～16:00 日曜日・祝日・年末年始(12/29～1/3)を除きます。  
土曜日 10:00～16:00 金曜日は電話相談のみ19:00まで受付  
土曜日は電話相談のみ受付

**相談対象** 市内在住・在勤・在学の方

**相談方法** 電話及び来所 (お越しになる場合は、契約書・関係書類などをお持ちください。)

電話相談は土曜日も受け付けています!



#### ● 区役所での予約出張相談 ▶

区役所での出張相談をご希望の場合には、右記の3区役所に相談員が出張して相談をお受けします。

場所	曜日	時間
中原区役所	金	9:00～16:00
高津区役所	火	
多摩区役所	月	

※前日(相談日の月～金)16:00までに消費者行政センター相談窓口電話番号044(200)3030で予約してください。

● 電子メールによる相談 ▶ 電子メールによる相談もお受けしています。消費者行政センターホームページにある消費生活相談「メール送信画面」から送信してください。一部の携帯電話からのアクセスはできません。回答は、電話もしくは電子メールを選択できますが、可能な限り電話回答を選択してください。電子メールによる場合、1回限りの回答となります。また、回答までに時間を要し、一般的な内容となり、個別のトラブルの解決を保証するものではありません。詳細はホームページのメール利用案内をご確認ください。

※新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、当面の間、来所による相談及び区役所での予約出張相談はお控えいただきますようお願いいたします。

### 2 ホームページ・メールマガジン配信サービス

● ホームページ ▶ 消費者行政センターの案内や消費生活相談に関する情報、イベントや講座の情報を発信している他、リーフレットなどの発行物の掲載も行っています。ぜひご覧ください。川崎市消費者行政センター

#### ● メールマガジン配信サービス ▶

「かわさき消費生活メールマガジン」配信サービスを行っています。様々な消費生活に関する相談事例や講座、イベントの情報を配信していますのでぜひご登録ください。

mailnews@k-mail.city.kawasaki.jp(パソコン用)  
mailnews-m@k-mail.city.kawasaki.jp(携帯電話用)  
に空メールを送ると登録手続き案内メールが届きますので、手順に従ってください。



### 3 暮らしのセミナー



市内在住・在勤・在学の15人以上のグループに無料で講師を派遣する出前講座を行っています。仲間同士やグループなどで開催される研修会等でぜひご利用ください。

- 対象** 市内在住・在勤・在学の15人以上のグループ
- 会場** 申込者側でご用意ください。
- 時間** 月～金曜日 9:00～17:00 (土曜・日曜・祝日・年末年始 (12/29～1/3) を除く) 30分から2時間
- 講師** 消費生活相談員他、各分野の専門家
- 費用** 会場費、資料コピー代、材料費等その他必要な経費 (講師謝礼は市が負担するため無料)
- お申し込み** 申込用紙に必要事項を記入して、開催希望日1か月前までに、FAXかメール、郵送でお申し込みください。(申込用紙はホームページからダウンロード・印刷が可能です。郵送をご希望の方はお電話ください。)
- お問合せ先** ☎044 (200) 3864

#### 暮らしのセミナーテーマ

※詳細は暮らしのセミナーのご案内チラシ、ホームページでご確認ください。

消費者被害の防止 資産について学ぼう 食生活 住生活 薬の話 環境問題 将来に備えて 暮らしの中で など 身近な暮らしの問題に関する様々なメニューがあります。

メニュー例

- 消費者被害の防止▶▶ ●悪質商法に気をつけよう! ●「落語」で学ぶ悪質商法 ●成年年齢引下げについて
- 資産について学ぼう▶ ●ライフプランと資産形成 ●資産運用・投資トラブルを避けるために
- 食生活▶▶▶▶▶▶▶▶ ●安全ですか?あなたの食卓 ●食と健康・食べることの大切さを考える
- その他▶▶▶▶▶▶▶▶ ●住まいの安全対策 ●知っておきたい薬の知識
- もめないための遺言状の書き方 ●私たちに身近な環境問題
- 成年後見制度について知ろう! ●明るい老後生活を目指して

※新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、5月開催分までのお申し込みは、お控えいただきますようお願いいたします。また、感染状況によっては、期間を延長する場合がございますので、ご了承ください。

### 4 消費者支援協定

川崎市では、消費者トラブルの未然防止のために利用者への配慮に努める事業者等の振興を図るため、事業者又は事業者団体と次の各協定を締結しています。当センターのホームページや各区役所等にある冊子にて、協定店一覧をご案内しておりますので、ぜひご利用ください。 **お問合せ先▶☎044(200)3864**

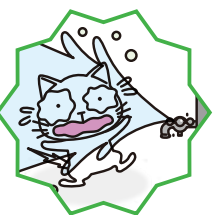


#### 住宅工事の契約における消費者トラブルの防止

住宅に関する工事の契約の際に、明確な内容説明、見積書の提出など、利用者への配慮に努める事業者と締結しています。

#### 上下水道の水回り工事

水回り工事の契約の際に、明確な内容説明、見積書の提出など、利用者への配慮に努める事業者団体と締結しています。



#### 葬儀における消費者トラブルの防止

葬儀の際に、利用者の相談に応じて適切なサポートを行う体制を整えた事業者団体と締結しています。

#### 家庭用電気製品の修理

主要メーカーの家電について購入先に関係なく修理を行う事業者団体と締結しています。



#### 洗濯用粉石けんの安定供給

洗濯用粉石けんを店頭で販売をしている事業者と締結しています。

消費者支援協定は、技術の保証や安価な商品・役務提供について定めたものではありません。契約の際は、必ず複数の事業者から見積りをとって比較検討を行い、契約書面を熟読のうえ、納得してから契約をしましょう。



いまだき  
相談事例 1

## 賃貸借契約の民法ルールが変わりました!

### ●相談事例

4年住んだ敷金8万円の賃貸マンションを退去した。大家から「クロスの張替、カーペットの取替、鍵の交換で8万円かかる。敷金は返せない」と言われたが、納得できない。敷金を全額返してほしい。

### ●アドバイス

- 4月1日に施行された改正民法で、「賃借人は賃借物を受け取った後に生じた損傷について、原状回復義務を負うが、通常損耗や経年変化については原状回復義務を負わない」と明確に規定されました。
- 賃借人の原状回復義務とは、不注意や手入れ不足等で汚したり、壊したりした部分の修繕費用を負担することです。例として、タバコのヤニや臭い、ペットがつけた柱のキズ等があります。
- 通常損耗や経年変化は、居住者が通常の使用をしていても生じるものです。例として、日焼けしたクロスや畳、家具の設置跡がついたカーペット、破損や紛失の無い鍵の取替等があります。
- 改正民法の対象となるのは、4月1日以降の契約です。施行後に、当事者間の合意による契約更新を行った場合も、対象となります。
- 改正民法の施行前の契約については、賃貸借契約書の特約を確認したうえで、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」を参考にして、賃貸人と話し合うこととなります。
- 話し合いで解決できないときは、民事調停や少額訴訟等を利用することも考えられます。
- 改正民法では、敷金についても定義し、賃借人が部屋を明け渡した時点で、賃貸人には債務を差し引いた敷金を返還する義務があることを明確化しました。

※原状回復をめぐるトラブルとガイドライン <https://www.mlit.go.jp/common/001016469.pdf>



いまだき  
相談事例 2

## 通販サイトからの発信に見せかけた迷惑メールに注意!

### ●相談事例

最近利用していない通販サイトからメールが届いた。「不審な利用があったのでアカウントを停止した。このメールに記載したURLにアクセスし、24時間以内にIDとパスワードを再登録するように」と書いてあった。URLを開くと、氏名・電話番号・クレジットカード番号等も入力するよう求められたので、不安になって途中でやめた。本当に再登録が必要なのだろうか。

### ●アドバイス

- 実在する通販サイトを騙る迷惑メールの事例です。メールにサイトのロゴを入れたり、公式メールアドレスからの発信に見せかけたり、手口が巧妙になっています。
- URLを開いて電話番号やクレジットカード番号を入力した消費者に、身に覚えのないクレジットカード決済が上がった、不審な着信があった等のトラブルが発生しています。
- 心当たりの無い迷惑メールは、相手にしないことが大原則です。迷惑メールかどうか迷う場合も、メールに記載されたURLは絶対に開かず、公式サイトからログインして、状況を確認してください。
- ログインできないときは、公式サイトに記載された電話番号やメールフォームを利用して、問い合わせてください。
- 公式サイトニュースやヘルプのページに同様事例の注意喚起が掲載されていることもありますので、目を通し、最新情報を得て対処しましょう。身に覚えがないクレジットカード決済等で困った時は、川崎市消費者行政センターにご相談下さい。

# 資料コーナー

消費者行政センターでは消費生活（消費者問題・食生活・環境・日常生活など）に関する図書、DVD、リーフレット等を自由に閲覧できる資料コーナーを常設しています。



<b>利用日時</b>	月～金曜日 9:00～17:00 (土曜・日曜・祝日・年末年始(12/29～1/3)を除く)
<b>来訪者用パソコン</b>	インターネットを利用して消費生活に関する情報や市の情報の検索・閲覧ができます。
<b>新着コーナー</b>	「こども六法」 「チケット不正転売禁止法がよくわかるQ&A」など、子供向けの本や法律に関する本が充実しました。
<b>図書・DVD</b>	川崎市内在住・在勤・在学の方には貸出しも行っています。自己啓発や研修会などにぜひご利用ください。(貸出期間は2週間) ※現住所を確認させていただきますので、身分証をご持参ください。

※新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、当面の間、ご利用はお控えいただきますようお願いいたします。

## 金融犯罪による詐欺にご注意を！ 被害が多発しています！

不審に思ったら、ひとりで行動せずに《警察》に相談しましょう

### 投資詐欺

▶ 悪質な業者による詐欺的な投資勧誘  
「必ず儲かります」には気をつけよう！

- ・ 電話勧誘などにすぐに応じない
- ・ もうけ話を安易に信じない
- ・ よくわからない商品には手を出さない

### 電子マネー詐欺

▶ 電子マネーを悪用した手口  
「プリペイドカードを買ってきて」は詐欺！

- ・ 身に覚えのない請求は無視する
- ・ プリペイドカードの番号は他人に教えない
- ・ トラブルが起きたら、カードの発行会社に連絡する

### キャッシュカード手交型詐欺

▶ キャッシュカードを預かり、暗証番号を聞き出して現金を引き出す手口  
「キャッシュカードを取りに行きます」は偽物！

- ・ 他人に暗証番号を伝えない
- ・ 他人にキャッシュカードを渡さない
- ・ 不審な電話がかかってきたら、すぐに警察へ通報する

【警察以外の相談窓口】 川崎市消費者行政センター 044-200-3030 / 財務省横浜財務事務所理財課 045-285-0981

くらしの情報かわさき

令和2年春号 2020年(令和2年)4月25日発行

〒210-0007 川崎市川崎区駅前本町11-2 川崎フロンティアビル10階

☎044(200)3864 FAX:044(244)6099

●イラスト…タナカタケシ

●発行…川崎市経済労働局 産業政策部 消費者行政センター

消費生活に関する情報は、消費者行政センターホームページでも提供しています。



ホームページ

川崎市消費者行政センター

検索