

3 消費生活相談事例集

報道機関（中日新聞朝刊紙面欄）掲載提供資料

掲載日	タイトル	頁
4月3日	医療機器の無料体験 購入はじっくり検討を	29
4月17日	電子マネーのポイント なぜ引き継がれない？ お金ではなく「おまけ」の扱い	30
5月1日	サブリ会社マルチ商法 大切な友人失う恐れも	31
5月15日	教材の紹介販売 「もうかる」話 契約は慎重に	32
5月29日	悪質サイトに入会 業者と接触せずまず相談を	33
6月12日	火災保険で住宅修理の勧誘 安易な契約はトラブルにも	34
6月26日	見に覚えのない「訴訟手続き」 「架空請求」連絡せずに無視を	35
7月10日	浄水器の点検商法 クーリングオフ あきらめないで	36
7月24日	消費期限と賞味期限 どちらも開封後 早く食べて	37
8月7日	SNSのサブリ広告 安易に開けない	38
8月21日	個人情報流出事件 便乗した不審電話に注意を	39
9月4日	インターネット通販 怪しいサイトに注意を	40
9月18日	SNSで知り合った人と商品契約 会う誘いは慎重に判断を	41
10月2日	出会い系サイト 費用発生仕組みに注意を	42
10月16日	住宅修理トラブル 「保険で」業者の勧めに注意を	43
10月30日	架空請求 身に覚えがなければ無視を	44
11月13日	公的機関を名乗る連絡 怪しい時はまず相談	45
11月27日	ネット犯罪 難しい犯人特定、利用は慎重に	46
12月11日	生ごみ粉碎機の訪問販売 即決せず自治体に確認を	47
12月25日	高額な水回り修理代金請求 事前に費用や作業内容聞いて	48
1月8日	アダルトサイト架空請求 匿名性高く返金は困難	49
1月22日	高齢者の消費者トラブル 家族、地域で見守りを	50
2月5日	マルチ商法の勧誘 加害者になる可能性も	51
2月19日	高価な布団購入し後悔 8日以内ならクーリングオフを	52
3月5日	公的機関名で個人情報削除の連絡 相手にしない お金も払わない	53
3月19日	携帯会社と契約させ端末詐欺 犯罪に加担も 誘いには注意を	54

医療機器の無料体験

知人から「医療機器の無料体験に一緒に行こう。私は体験後、上がった手が上がらなくなった」と熱心に誘われたので、体験会場へ行っただけで、会場は20人くらいが並んで体験するようになっており、担当者から健康に関する説明を受けた。体験者が「ガシガシが良くなった」「目が見えるようになった」「肌がつるつるしてきた」など個人の感想を発表する時間もあった。毎日続けて通ったところ、体の調子が良くなってきたよ



購入はじっくり検討を

ろに感じた。「機器を買いたい」と担当者へ伝えると、初めてパンフレットを渡された。金額を見たら予想以上に高額で驚いたが「来週から他県に会場が移動し、価格も上がる」と言われ、購入を迷っている。
 (70代 女性)
 無料サービスや無料体験など「無料」であることを強調して勧誘し、商品やサービスを契約させる商法です。相談者の場合、担当者から「血圧を正常値に戻す」「血流がさらさらになる」などと説明を受け効果を信じたようです。しかし、事業者が厚生労働省の承認または認証を受けていない効能、効果をつたっていた場合、薬事法違反の可能性があります。承認、認証を受けていない効能、効果を表示、説明することはできません。健康に不安がある場合は自分で判断せずに医師に相談しましょう。また会場

の移動や価格の上昇は契約を急がせる口実かもしれません。すぐに契約せず、情報収集や他社との比較をし、落ち着いて検討することが大切です。事業者が販売目的を隠して客を集める無料体験商法の場合、販売会場がどこであっても特定商取引法の訪問販売にあたると考えられます。商品を購入した場合、法律で定められた契約書面を受け取った日から8日以内であれば、クーリングオフ(無条件での解約)が可能です。販売業者あてにクーリングオフ通知書(ハガキ)を発信しましょう。またクーリングオフ期間を過ぎていても契約を取り消すことができ、場合もありますので、あきらめずに消費生活センターにご相談ください。お問い合わせは、滋賀県消費生活センター 電話0749-(23)0999へ。

ハッピーライフ

電子マネーのポイントなぜ引き継がれない？

電子マネーで支払うと、購入金額に対してポイントが付くので、ためたポイントを電子マネーに交換して使おうと思っていたところ、電子マネーのカードを紛失してしまった。紛失届とカードの再発行を申請したが、カードに残っていたチャージ残金は新しいカードに引き継がれるが、ポイントは引き継がれないと言われた。納得できない。(50代 女性)

◇ 前払い式の電子マネーはカード等に現金をチャージ(入金)しておいて、電車に乗ったり買い物する時に使うことができます。小銭をたくさん持ち歩く必要がなく、商品を電子マネーで購入したらポイントが付き、さらに電子マネーに交換できるといった利便性があります。また、2014年4月1日より消費税が



お金ではなく「おまけ」の扱い

8%になりましたが、鉄道運賃など10円単位での切り上げになる場合、券売機で購入するより鉄道会社が発行する電子マネーで購入すると1円刻みの運賃の支払いとなり、安く利用できる場合もあるようです。

しかし、電子マネーは一度カードにチャージすると払い戻しはできません。さらにたまったポイントはあくまで特典(おまけ)でありお金ではないので、ポイントを使用しなかった分を換金することはできませんし、有効期限がある、商品の返品などがあつた場合にはポイントも返還することになる、カードの紛失時には引き継いでもらえないなど、それぞれの電子マネー発行会社の規約に従うこととなります。また、現金をカードにチャージする金額の上限は決められていますが、紛失・盗難の場合に、使用停止の手続きが終わるまでにチャージしたお金が使われたという損害等については担保されないところもあるようです。電子マネーを持ってみよこと思つたときにはしっかりと規約を読みましょう。

お問い合わせは、滋賀県消費生活センター 電話 0749(23)0999 へ。

ポイント

サプリ会社マルチ商法



先日、同じ大学の友人に「いいバイトがある。一緒にやらないか」と誘われた。話を聞いてみるとサプリメントを扱う会社で、入会金3千円を払って、初回10万円ほどのサプリを買って会員になり、仲間を増やすことでマージンが入るとのことだった。

お金がないと断ったが、「クレジットカードを作ってるが払いにすればいい。すぐに元が取れる。一緒にカードを作りに行こう」と言われた。

大切な友人失う恐れも

誘われたが、本当にもうかるのだろうか。毎月1万円程度のサプリを買い続けることも条件になっているようだ。この会社は信用できるか。

(20歳 男性)

会社の信用性については消費生活センターで把握しておりませんが、勧誘回答できませんが、勧誘されている内容から判断すると、マルチ商法だと思われる。会員になり仲間を増やすことでマージンが得られるという商法で、ネットワークビジネスとも呼ばれています。が、その簡単にもつかるものではありません。特定商取引法では、連鎖販売取引として、勧誘方法などに厳しい規制がかけられており、違反すると罰則もあります。

また、この商法の問題点は、大切な友人

を失いかねないという点です。

さらに、健康食品や化粧品などの場合は、購入者の体質や体調によっては、危害が及ぶとも考えられ、一層の慎重さが求められます。

契約した場合は、クーリングオフについて記載された契約書面を受け取ってから20日間は無条件で契約解除(クーリングオフ)することができま

す。その期間が過ぎてしまっても、契約から1年未満で解約する場合、解約時からさかのぼって90日未満に引き渡しを受けた未使用の商品については最大で商品価格の1割を負担すれば返品できます。また、勧誘方法によっては契約を取り消せる場合もあります。

詳しくは、滋賀県消費生活センター＝電話0749(23)0999＝にご相談ください。

マルチ商法

教材の紹介販売

知り合いから「教材」の紹介販売をしないかと誘われた。「人を紹介したり、ものを売ったりはできない」と断ったが、昔からの付き合いもあり、断り切れず、「ビジネスネット」、入会金、月会費2カ月分で合計10万円近いお金を払ってしまった。契約に関する書面は原簿ではない。「紹介によってマシンがもらえるため、もつかる」と言われたが、どういった商品なのかよく分からない。勧誘の仕方かわからない。やめたいと思っ



「もつかる」話 契約は慎重に

が、今まで支払ったお金は返してもらえないだろうか。(70代 女性)

今回の相談は、勧誘時のトークからマルチ商法と思われるが、特定商取引法では、契約に関する書面の内容や勧誘方法に関して厳しい規制があります。今回のように契約者自身が「紹介する商品はどついったものかも分からない」のに契約に至る場合、その理由としては、勧誘者が「もつかる」という点を強調したり、これまでの交友関係の長さにつけこんで、断りにくくさせる事が考えられます。高齢者の一人暮らしの場合、知らず知らずのうちに「老後のお金」や「話す相手もない」といった不安を抱える事があります。その不安を持っていることに気付かないまま「マルチ商法」のもつなりスクの高額契約をしてしまつことがあり、周りの方の見守りが大切だと思われま

す。

今回のように、自分が紹介する商品について分からず、どつやって勧誘すればいいのかも分からないような場合は、実質的には会費を払っばかりで当初説明のあった「もつかる」ということはあり得ません。「自分が契約したものは、説明されたものと実際には違つていたよつに思つ」とか、「契約したと言われているが、書面を受け取つていない」というような場合は、勧誘時に問題があったと考えられます。解約し返金を求めるためには、契約に至る経緯を本人より業者に申し出て、応してもらえない場合はセンターを通じて話し合いを進めて行くことになります。

「こんなはずではなかった」とか「おかしいな」と思つた場合は、滋賀県消費生活センター＝0749(23)0999＝に相談ください。

今更

悪質サイトに入会

パソコンで「無料、アダルト」とキーワードを入れて検索し、ヒットした中で無料表示のあったサイトに入った。18歳以上ですか?と出たので「はいをクリックした。すると、突然「登録完了。見放題で998000円。2日以内に払って680000円」と表示された。間違えて登録し、退会したい人は連絡するよろろ」と記載されていたので、慌てて業者に電話したが、「払わないと退会できない。裁判すると言われた。パソコンを立ち上げるたびに請求画面が現れ、困っている。有料と分かっていたら、絶対にサイトには入らなかつた。払わないといけなしか。(70歳代 男性)

10代から70代の幅広い年齢層の消費者から、このような相談が根強くあります。



業者と接触せず相談を

パソコンでアダルトサイトを利用することは、インターネット通販にあり、契約したとみなされることが代金の支払い義務が発生します。

しかし事例の場合「無料」表示だったからサイトに入ったのであり、年齢確認を押し登録になることが利用者にはつきり分かるように表示していなければ、契約は成立しておらず、支払い義務はないと考えられます。

無料表示をしておきながら後から高額料金を請求し、さらに請求画面をパソコンに貼り付け、脅迫的請求をするような悪質業者とは、接触しないことが肝要です。

接触すると電話番号や名前など個人情報を知られ、電話やメールで執拗(じつよう)な請求を受けたり、個人情報を悪用される可能性もあります。

もし、悪質サイトに入ってしまったら、業者に接触する前に消費生活センターに相談しましょう。請求画面の削除には独立行政法人情報処理推進機構(IIPA)のホームページが参考になります。

お問い合わせは、滋賀県消費生活センター「電話0749(23)0999へ。」

火災保険で住宅修理の勧誘

「お宅の樋(とじ)や
瓦が雪で傷んでいますね、
火災保険を使つとあなた
のご負担なく直せます。
当社がお手伝いしますよ
!」と突然電話がかかって
きた。屋根も庇(ひさし)
しも損傷したと心づき
当たらない。「報告が
上がっている」とも言わ
れたが、いつの間にかそんな
調査をしたのかもわから
ず不審。

(50代 女性)

火災保険は火事だけに
しか給付がないと思つて
いる人が多いようですが、
自然災害による家屋
や付帯設備の損害も補償
対象になる場合があります。
事例は、こういった
火災保険のことを十分知
らない消費者が多いこと



ハウズマン

安易な契約はトラブルにも

に着目した勧誘方法で、
最終的に住宅修理工事の
契約を結ぶことを目的と
していると思われる。

火災保険の補償範囲は
商品や契約内容によつて
さまざまです。実際に雪
や大雨による被害があつ
た場合は、被害状況を写
真などで記録に残し、
損害保険の補償内容がど
うなっているかを自身で
確認の上、加入している
保険会社に相談しましよ
う。

「難しい手続きは、委
任状一枚で任せおけば
よい」と急かされて、保
険会社に確認しないま
ま、安易に事例のよつな
業者に契約をしてしまつ
と、保険の査定と違つた
り、キャンセルした場合
に思わぬ解約料を請求さ
れることもあります。

まして、業者が事実と
異なる内容で保険請求を
した場合には、業者と共
にあなたが保険会社を欺
いたことになり、保険会
社とのトラブルにもなり
かねません。

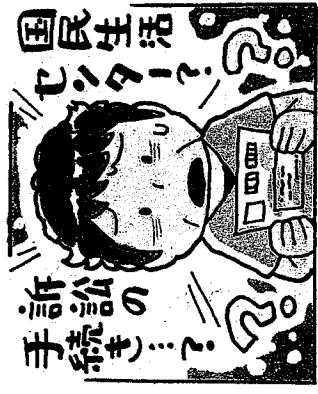
お問い合わせは、滋賀
県消費生活センター☎電
0749(23)0999
☎へ。

身に覚えのない「訴訟手続き」

「心あたりのない訴訟手続きに関する通知が届いた」「利用した覚えがないのに、何の名目かも分からない請求がはがきで届いた」という相談が寄せられています。これは架空請求はがきと呼ばれ、平成16年ごろが相談のピークでしたが、ここ数年は減少してしましました。しかし、最近また相談が増加はじめており、「国民生活センタ

家に「国民生活センター」という差出人名のはがきが届いてきた。何かの訴訟の手続きのようで、このまま放置すると財産を差し押さえると言われている。まったく身に覚えがなく、訴訟を起されるような事実は絶対にはないはずだが、非常に心配である。どうしたらよいのか。

(80歳代 女性)



「架空請求」連絡せせずに無視を

お問い合わせは、滋賀県総合政策部県民活動生活課 〓電077(528)3415〓へ。

通知書やメールを受け取った場合は、たとえ公的な機関を思わせる通知であっても、書面等に書かれた連絡先には電話をせず、無視しましょう。不安なとき、困った場合には、お近くの消費生活センターにご相談ください。

「国民生活センター」が民事訴訟に関する通知を送付することは絶対ありません。

「国民生活センター」が民事訴訟手続きに関する通知が届いた」という多数の情報が全国から寄せられている。国民生活センターをかたる通知書に「ご注意ください!」との情報を5月末に公表し、ホームページにも掲載して注意喚起しています。

「全国紛争処理支援センター」「仲裁相談センター」など、公的な相談窓口を思わせる名称をかたるのが特徴的で注意が必要です。

おまかせ

浄水器の点検商法

3年前に浄水器を契約した業者が、昨年12月に突然無料点検ですと言つて訪ねてきた。点検後、業者から「フィルターが詰まっているので交換時期です」と言われた。10年保証ではなかったのかと聞くと、「お客様の使い方によります。本体も古くなっているのです。今フィルターを交換するより買い替えたほうがお得ですよ」と言つたので契約した。先日同じ業者がまた訪ねて来て、「お宅の水遣管は赤錆びがひどいのでもう一台つけないと体に良くない」と強引に言つたので契約した。業者は12月に設置した浄水器に連結する形で2台目の浄水器をすぐに設置して帰った。一人暮らしでそんなに水を使つわけでもないのに、2台も浄水器を付けるのが邪魔でしようがないし、高額なので2台目の浄水器を解約し



クーリングオフあきらめないで

たい。(70代 女性)
点検商法により次々契約をさせる手口です。相談者が業者に解約を申し出たところ、契約日から8日目たったのでクーリングオフすることができましたが、クーリングオフは書面で通知することになっています。書面は8日目までに業者に届けなければならないのではなく、8日目までの消印で通知すればよいので、出した記録の残る、簡易書留か配達記録で出すよう伝えました。

通常、訪問販売で同じ業者から1年間に1回以上の契約をした場合、クーリングオフができないと主張してくる場合があります。しかし、その契約で購入した商品が通常必要とされる分量を著しく超えていたり、過去の取引が適正に行われていない場合には、クーリングオフが可能です。

また、事実と異なる説明を受け契約したとか、断つても帰ってもらえず仕方なく契約した時は、その契約を取り消すことができる場合があります。

あきらめないで近くの消費生活相談窓口にご相談ください。

お問い合わせは、長浜市環境保全課消費生活相談窓口 ☎ 電 0749 (65) 656711

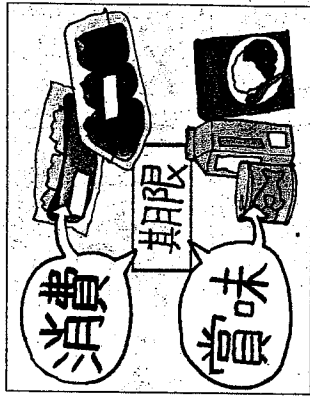
ハッピーライフ

消費期限と賞味期限

消費期限と賞味期限は、
 どちらでも開封後早く食べて
 どちらでも開封後早く食べて

消費期限とは、調理パン、弁当、生菓子類など長く保存の効かない食品に表示されています。開封していない状態で、表示されている方法に従って保存したときに、食べても安全な期限を示しています。消費期限内に食べるようにし、期限を過ぎた食品は食べないようにしましょう。

賞味期限とは、ソフト食品、比較的劣化しにくいジュース、牛乳、スナック菓子、缶詰、火腿・ソーセージなど、冷



蔵や常温で保存がきく食品に表示されています。開封していない状態で定められた方法に従って保存したときに、おいしく食べられる期限を示しています。賞味期限を過ぎたからといって、すぐにおいしく食べられなくなるというごとはありません。消費者が個別に判断する必要があります。

消費期限も賞味期限も、容器や包装を開封する前の期限です。開封後も保証されているわけではありません。一度開封したものは期限にかかわらず早めに食べましょう。腐りやすいものは冷蔵庫に入れたり、湿気をきらうものは燻らないように保存しましょう。

保存方法の書いていない食品は常温で保存できませんが、直射日光のあたらない湿気の少ない涼しい場所で保存しましょう。

賞味期限の表示を省略できる場合、容器または包装の表示可能面積が30平方センチ以下のもの、品質の劣化が極めて少ないもの(砂糖・チョコレート・ガム及び冷凍菓子)など。

問い合わせは、米原市消費生活相談窓口 ☎ 749(53)8088へ。

今さら

SNSのサブプリ広告

スマートフォンで会員制交流サイト(SNS)を見ていたら、ダイエットサブリの広告が目についた。SNSであることから友人から転送された広告と勘違いしてその広告を見た。

広告には「送料100円でダイエットサブリを試すことができる。サブプリ代は無料で送料のみで提供します」と書いてあった。送料だけなら一度試してみようと思い、一連の手続きをすべてクレジットカード決済をした。その



安易に開けない

最近、SNS広告を見てダイエットサブリを購入したという相談が増えています。国民生活センターにおいても、4月に「SNSの思わぬ落とし穴にご注意」と報道発表

後、2種類のサブプリメントが届き、また後日、別のサブプリメントが届いた。おのおの送り主は中国、台湾と書いてあり、この時点で異様な感じがした。

後で届いたクレジットカードの明細書を確認したら、5月と6月分の請求として合計5万円を請求されていた。請求元はどこか分からず、ダイエットサブリの商品名しか書かれていなかった。

カード会社に連絡したら、カード利用停止手続きを要するよう言われた。送料は了承したがサブプリは無料の約束だった。サブプリ代金を支払うことに納得できない。

(30代 女性)

表を行ない、消費者向けに注意喚起と情報提供を行っています。

特徴としては、SNSの広告は短期間だけ表示される場合があり、トラブル発生後に再度確認しようとしても広告の表示が終わっていたり購入サイトの再現が難しいこと、販売業者が海外にいる可能性が高いことなどから、あっせん時間を要したり、解決が困難であるケースも少なくありません。

今回の事例については、クレジットカード会社を経営を伝え請求を止めて調査してもらった助言しました。信用できないSNSの広告やブログは安易には開けず、また「試供品で無料」、「今日だけキャンペーン」などの甘い言葉には注意しましょう。お問い合わせは滋賀県消費生活センターへ。電話0749(23)0999へ。



個人情報流出事件

「業者の名簿におなたの名前が載っている。このままでは銀行口座が凍結される」という不審な電話が番号非通知でかかってきた。「折り返し電話をする」と言ったら電話番号を教えられた。どうしたらよいか。

(70歳代女性)

今年7月、大手通信教育事業者から大量の顧客情報が外部に流出する事件が発生しました。

それ以降、この個人情報漏えいに乗じた不審な勧誘に関する相談が寄せられはじめています。



ハズレです

これらは、「あなたの個人情報が漏れているので、削除しておける」など電話をかけてきて、最終的にはお金をたまし取る手口です。

一度流出した個人情報を削除することはほぼ不可能ですので、このような電話は詐欺と考えて間違いありません。また、業者に一度お金を支払ってしまつて取り戻すことはきわめて困難です。絶対に支払ってはけません。

こうした不審な勧誘は今後さらに増えてくると思われるので十分に注意してください。

もし、このような電話があつても相手にせず、すぐに電話を切ってください。少しでも不安を感じたら、消費生活センタ―などに相談してください。

問い合わせは、甲賀市消費生活相談窓口「電0748(65)0685」へ。

乗じた不審電話に注意を

インターネット通販

気軽に欲しい商品が見つけれ、いつでも好きなきに買物ができる便利なインターネット通販ですが、その一方で、消費生活センターに寄せられる相談も増えています。

相談の主なものは、「代金を振り込んだのに商品が送られてこない」、「代金の返還を請求しようとしたらサイトが消えていた」、「送られてきた商品が注文したものとは違つ、粗悪品、模倣品だ



怪しいサイトに注意を

① 正確な運営情報(運営者氏名・住所・電話番号)が記載されておらず、連絡手段が電子メールしかない。

② 機械翻訳のような不自然な日本語表記になっている。

③ 支払い方法が代金前払いに限定されている。また、サイトの名称や運営者氏名と口座名義人が異なっている。

④ 正規販売店の販売価格よりも極端に値引きま

ったなどです。

インターネット通販では、誰もが簡単にサイトを開くことができるため、中には悪質なサイトも存在しています。品ぞろえや価格だけを見ず、ぐに申し込まず、信用性や確実性をよく確かめることが大切です。

申し込む前に、次のようなポイントをチェックし、1つでも当てはまれば契約は控えましょう。

また、通信販売にはクーリングオフ制度がありません。返品はおのおの決められたルールに従った上で可能ですが、返品不可の表示がある場合は基本的に返品できないため注意が必要です。

困ったときやおかしなと思ったら、すぐに近くの消費生活相談窓口へ相談しましょう。

お問い合わせは、県消費生活センター ☎ 0749(23)0999 へ。

SNSで知り合った人と商品契約

【事例】SNS(インターネット上の会員制交流サイト)を通して知り合った女性に「一度会って話をしませんか」と誘われた。カフェで会った後に、その女性の勧めでいる宝石店へ連れて行かれた。女性に「私のデザインしたネックレスを持ってほしい」と頼まれて、断りづらくなり、50万円のダイヤモンドネックレスを分割払いで購入する契約をしてしまった。しかし、よく考えるに欲しく買ったものではなく、支払いも負担になるので、解約したい。

(20歳代 男性)

SNSを通して知り合った相手から呼び出されて、高額な商品の契約を



会う誘いは慎重に判断を

してしまうトラブルの相談が寄せられています。異性間の感情を利用して誘い出し、断りにくい状況で商品を買約させるものです。しつこく勧誘されたり、クーリングオフ(無条件で契約が解除できる制度)を申し出ても断られるなどの問題もあります。

被害に遭わないためには、SNSで親しくなっても、会うこと誘われたときは慎重に考えましょう。会った後で商品を買約められても、その日その場で契約することは避けましょう。また、必要な場合ははっきりと断ることが大切です。

今回のように店舗での契約であっても、販売目的を隠して呼び出されて契約した場合は、法律で定められた契約書面を受け取った日から8日以内であれば、クーリングオフができます。販売会社とクレジット会社宛に、クーリングオフ通知書(はがき)を送付しましょう。

お問い合わせは、高島市消費生活相談窓口 ☎0740(25)8135へ。

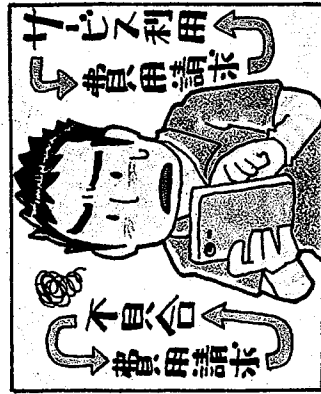
今更

出会い系サイト

スマホの無料アプリの掲示板で知り合った女性から誘導されて出会い系サイトに登録。送られてきた女性の連絡先が文字化けしていて読めなかった。サイトに苦情を言うと、文字化けを解消するには費用がかかると説明された。お金を払うのをためらうと相手の女性から「後日直接会ったときにお金を渡すのでいったん支払ってほしい」と言われた。しかし、費用を払ってもなかなか文字化けが解消せず、解消してもさらに別の不具合が発生して次々と費用を請求された。結局女性とも会えないのでだまされたのではないか。

(20代 男性)

未成年を含む若者からの出会い系サイトに関する



費用発生の仕組みに注意を

る相談が相次いでいます。懸賞サイトや副業サイトに登録したつもりが出会い系サイトだったというケースもあります。

出会い系サイトの多くは、メール交換等のサービスを利用する度に費用が発生する仕組みになっており、費用の支払い方法はクレジットカード決済や電子マネーが多く、寄せられた相談では支払ってしまった金額が数万円から数十万円に及びます。しかし、このような場合、出会い系サイトに返金を主張しても「利用者同士のトラブルは関係ない」「メール交換サービスはきちんと提供している」と回答し、ほとんど返金に応じてもらえません。女性がサイトの関係者である「サクラ」ではないかと疑われますが、立証するのは困難です。

お金を払ってしまつて被害回復は非常に難しいので、知らない人からの誘いには十分注意しましょう。

お問い合わせ先は、滋賀県消費生活センター
 電0749(23)099
 911へ。

スマホ

住宅修理トラブル

大雨の数日後、見知らぬ業者がやってきて「大雨で壊れた屋根や、雨どいを保険で修理してはどうですか。費用は一切かかりませんから」と勧められました。屋根や雨どいが壊れていることには気づかなかったが、費用がかからないのであれはよいと思いい、お願いすることにしました。しかし、その後業者は「先月の台風と去年の大雪で、それぞれ屋根と雨どいが壊れたと保険会社に申請するように」と言われて不審が募りました。もともと古い家なので、台風や大雪で壊れたのではないと思う。どうすればよいか。

(70歳代 女性)

最近、保険金を使って、住宅修理を行うよう勧められ、トラブルとな



今更

「保険で」業者の勧めに注意を

るケースが増えていきます。工事の内容をはつきりさせないまま、強引に工事を押し進めたり、解約しようとするなど高額な解約料を請求されるなどというものです。

事例のように、壊れた原因が台風や大雪ではないにもかかわらず、それを知りながら保険金を請求することは、保険会社をたまたますることになり、詐欺の片棒を担ぐことになりかねません。

「自己負担不要。保険金だけで修理できるから」と住宅の補修工事を勧められても、安易に契約をするのは避けましよう。まずは、複数の業者から見積もりをとり、工事内容を慎重に検討した上で判断することが大切です。もし契約してしまったら、訪問販売などで契約をした場合には、クーリングオフができる場合があります。

保険会社に保険金を請求する場合は、事実に基づいた請求を行いましよう。不明な点があれば、保険会社に確認するといでましよう。

◎東近江市消費生活センター110748(24)5659

架空請求

携帯電話に身に覚えのない「有料サイトの未納に伴う最終通告」というメールが届いた。「退会処理をしないまま放置され未納になっている。身辺調査の依頼が来ているので本日中に連絡をしてください」と電話番号が記載されている。連絡すべきか。

(40歳代 男性)

身に覚えのない料金を請求される架空請求のトラブルは、請求手段がハガキから電子メールに変わり、再び増加しています。メールでは、アドレスを大量に作成できるシステムを使い不特定多数に送りつけるため、メールアドレスを知られていなくても偶然一致して届く場合があります。その場合、宛名に氏名の記載はありません。

請求名目も「有料サイト」という形のないもので、目に見える商品に比べ買ったかどうかの認識



ハゲタケ

身に覚えがなければ無視を

がしにくく、詳細が分かりにくくなっています。また「裁判」「訴訟」「法的措置」などの言葉を使い不安をおおります。

業者は大量にばら撒いたメールから連絡してくれる人を待っています。「退会希望の方は本日中に大至急連絡ください」などと書かれていても、あわてて連絡してはいけません。連絡することで自分の存在や電話番号を知られ、「退会処理に必要」と新たな個人情報を読み出されることがあります。業者に連絡をすることで、自ら個人情報を流出させ、被害に遭つておそれがあります。

利用した覚えのない請求は支払わず無視すること。これ以上関わりたくない」等の理由で請求に応じるとターゲットにされ、さらなる請求につながります。

支払い義務があるかどうか自分でわからない場合や、不安になった場合は、一人で悩まず消費生活センターに相談してください。一人で解決しようとしてインターネットなどで知った、信用できるかどうかわからないところへ相談することは避けましょう。

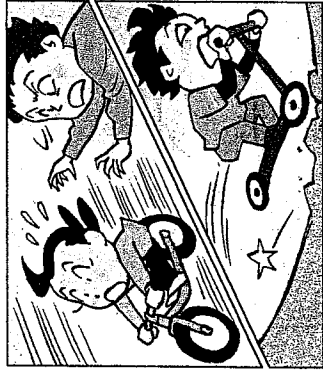
消費生活に関する相談
・情報提供は滋賀県消費生活センター＝電0749(23)0999＝へ。

公的機関を名乗る連絡

【事例】公的機関のような団体から封書が届いた。身に覚えがないので開けずに捨てるかと思いが、同じ団体から「息子さんの奨学金のことで話がある」と電話がかかってきた。数十年前に奨学金を借りたが、息子が返済しているはずだ。振り込み詐欺のようなものだろうか。無視してもよいか。(60代・男性)

振り込み詐欺、送り付け商法、投資詐欺(劇場型勧誘)など、悪質商法の被害が増加しています。これらは人の心理や行動の特徴を悪用してだまします。

例えば、架空請求詐欺では「裁判を起こされた。放置すると財産が差し押さえられる。すぐに連絡せよ」と架空公的機関のようなところからは



今更かし

がきが届きます。見知らぬ会社からの通知なら連絡するのをためらう人も、公的機関であれば問い合わせだけでもしてみようと思えます。それがこの手口の狙いです。架空請求詐欺は、無視して連絡をしなければ被害に遭いません。

ところが見知らぬところからの郵便物を全て無視すると、逆にトラブルになるケースがあります。電話勧誘であいまいな返答をして契約書が送られてきたが、放置したためトラブルになったというケースなどです。

この事例の場合、奨学金返済義務者の息子さんが住所変更手続きをしておらず連絡が取れなかったため、連帯保証人である男性に通知されたものでした。

悪質業者の巧妙な手口により、どのように行動すれば良いのか判断に迷う難しい場面が増えています。そのようなときには相手に連絡する前に、まずは消費生活センターに相談してください。上手に消費生活センターを利用しましょう。

お問い合わせは、近江八幡市消費生活センター
☎0748(36)5566へ。

怪しい時はまず相談

今更



ネット犯罪

友達からSNSで「手
伝ってもらっていいです
か」とメッセージが届い
たので何かとたずねる
と、「1万円の電子マネ
ーを6枚買って、カード
番号を写真で送ってくだ
さい」とのことだった。
友達だからと信用してそ
のとおりにすると、その
後全く返信が来なくなっ
た。おかしいと思い本人
に電話をすると、IDが
何者かに乗っ取られたと
いうことがわかった。す
ぐにカード番号を確認し
たが既に使われた後たっ
た。(20歳代 男性)

スマートフォンなどで
使用するコミュニケーシ
ョンサービス(SNS)
は気軽に友人と連絡が取
れるので便利ですが、S
NSのユーザーIDを乗
っ取り、本人になりすま
してお金をだまし取るど
うい犯罪が増えています
。この方はすぐに警察
に被害届を出しました

難しい犯人特定、利用は慎重に

が、ネット犯罪は犯人の
特定が難しく、そうなる
と被害回復は見込ませ
ん。顔の见えないやりと
りは危険です。たとえ親
しい友人からの依頼で
も、金銭が絡むようなも
のは事前に本人に電話で
問い合わせるようにして
ください。また、IDの
乗っ取りを防ぐため、セ
キュリティコードを二重
にしたり、ログインパス
ワードはそれぞれ導つも
のを設定するようしま
しょう。

その他、知らない異性
からメッセージが届き何
度もやりとりした後、出
会い系サイトに誘導され、
アドレスを交換するた
めに1万円、2万円と
次々に料金を請求された
ケースや、親しくなった
後呼び出され、マルチ商
法に勧誘されて高額の契
約してしまったケース
など、SNSをきっかけ
にしたさまざまな相談が
寄せられています。SN
Sで知り合った人に会
おうと誘われたら慎重に考
えましょう。例えば会っ
てになっても、必要のな
い商品などを勧められた
らきっぱりと断りましょ
う。困ったときは消費生
活相談窓口にご相談して
ください。

お問い合わせは、県消
費生活センター11074
9(23)0999へ。

生ゴミ粉碎機の訪問販売

昨日の夕方6時半ごろ「流しの排水口に生ゴミを直接捨てる生ゴミ粉碎機があるのを知っているか?」と男性の訪問を受けた。「この近所で設置申し込みの電話を受けて取り付けて来た。このあたりは、夏になると暑くて虫も多いが、これを設置すると臭いも気にならなくてよい。今日取り付けた家の人にも喜んでもらったよ。パンフレットを見せながら勧められた。パンフレットに価格の表示がないので聞くと



即決せず自治体に確認を

「設置代を含めて20万円だが、20年は使える」と言われた。「考えて、まだ連絡する」と伝えると「お宅で7件目なので、まとめて今度一緒に持って来たい。今ここで申し込まないか」とさらに勧められ、結局申込書にサインをした。夜、家族に話すと「ちよっとおかしくないか?」と言われた。今朝、市の担当課に問い合わせると、「当市では流し台の中に生ゴミ粉碎機を設置することを市の条例で禁止している」と言われて驚いた。申し込みを取消したい。(20歳代女性)

今回の場合は、訪問販売で申し込みをしていますが、申し込みの日から8日以内なのでクーリングオフ制度(契約後一定の期間であれば、無条件で申し込みの撤回または契約の解除ができる制度)

が利用できません。ハガキに必要事項を記入して、証拠としてはがきの画面をコピーしてから「特定記録郵便」または「簡易書留郵便」など記録の残る方法で代表者あてに送ります。期間が過ぎていても、販売方法に問題があれば、契約の取り消しができる場合があります。生ゴミ粉碎機(ティーストガーザ)を流し台に設置することについては、条例で禁止されている場合もありますので、各自自治体に問い合わせを確認するようになりました。言葉巧みに申し込みを勧められても、誰かに相談する時間も与えない相手には、きっぱりと断る勇気を持ちましょう。「おかしいなあ」と思ったときや、困ったときには相談ください。お問い合わせは、彦根市消費生活相談窓口☎0749(30)6144へ。

めぐらさず

高額な水回り修理代金請求

ある日、トイレのタンクから水があふれていた。これは大変だと思い、台所に貼ってあった「緊急」と書かれたシートを見て、業者に電話をかけ、来てもらった。「調べて修理してほしい」と伝えたが、業者は「もう便器を交換しないといけない」と言い、点検もせず便器とタンクの交換を強く勧めてきた。業者に「明日工事をするので、現金50万円を用意するように」といわれ、翌日工事が完了して支払ったが、後になって調べたら、相場は半額以下だった。高額すぎるのでお金を返してほしい。

(50歳代 男性)

シートルやマグネットの広告を見て呼んだ水回りの修理業者と、トラブルになるケースが発生しています。点検もせず新品との交換を迫ったり、説明なしに作業をした後、高額な修理代金を請求するケースです。広告に「〇〇円」と最低料金だけを表示し、修理後にその何倍、何十倍もの



トラブル

事前に費用や作業内容聞いて

料金を請求するケースもあります。水漏れなどが起こっても、慌てずに落ち着いて、まずは水道の元栓を閉めるなどの応急処置をとりましょう。自分で対処できない場合は、自治体の上下水道関係の窓口に相談することもできます。また、いざというときのために、普段から信頼できる業者を探しておくことも重要です。業者に修理を依頼する場合には、作業前に原因や作業内容、費用について十分な説明を受けましょう。特に費用については、総額だけでなく、出張代、部品代、作業代など、費用の内訳を聞きましょう。業者の説明に納得がいかない場合はその場で契約せず、最低限の応急措置だけを頼むようにしましょう。いったん業者に料金を支払ってしまったと返金を求めるのは大変困難です。しかし、この相談事例のように、修理しに来てもらったただなのにその場で新品との交換を契約してしまったという場合には、クーリングオフ(無条件解約)を適用できるケースもあります。簡単に泣き寝入りせず、「おかしいな」、「困ったな」と思ったら、消費生活センターに相談してください。お問い合わせは厚消費生活センター110749(23) 099911へ。

アダルトサイト架空請求



スマートフォンに「登録アダルトサイトの利用料が未納になっている。本日中に連絡がなければ法的手続きをとる」というショートメールが来た。アダルトサイトに登録した覚えはなかったが、裁判は困ると思い、連絡してしまった。すると相手は、「未納料金は、半額の23万円に減額する。今後の請求は一切しない」と言つので、関わりを絶ちたい一心で、

匿名性高く返金は困難

言われるがまま近くのコンビニに行った。相手に指示されたプリペイドカードの支払い番号を数回、端末に入力、出てきたシートをまどめてシシに持って行き、合計23万円余りを支払った。冷静になって考えてみると、どこの誰にお金が渡ったのか全くわからない。返金は可能か。

(40歳代 男性)

これは、架空請求に対して、相手の設定したプリペイドカードの支払い番号にバリエー(価値)をチャージ(購入)し、支払ってしまったという事例です。プリペイドカードとは、事前に価値をチャージすることにより、商品やサービスの支払いに利用できるものですが、最近ではチャージした価値をプリペイドカード発行会社の保有サーバで管理するサーバ型

のものが増えています。カード自体がなくてもカード番号だけで利用できるため、悪質業者に悪用されトラブルになっています。匿名性が高く、誰かがチャージし利用したかが分からないため、いったん渡したバリエーを取り戻すことは非常に困難です。

業者に指示されても、絶対にカード番号を伝えたり、指示された番号にチャージしたりしないようにしましょう。トラブルに気付いたら、プリペイドカードの領収書などを保管し、すぐ発行会社に連絡するか、消費生活センターにご相談ください。連絡が早ければ、利用前にカードを停止できる場合があります。

お問い合わせは、消費生活センター110749(23)0999へ。

今更

高齢者の消費者トラブル



現在、県内では高齢者の消費生活相談件数が増加しています。相談内容はさまざまですが、悪質な事業者による被害を受けたという事例は後を絶ちません。高齢者は、日中に在宅していることが多いため電話や訪問がしやすく、年金で定期的な収入が見込まれることなどから、悪質業者に狙われやすくなっています。

身近な高齢者にこんな様子が見られたら、消費者トラブルに巻き込まれているサインかもしれません。

家族、地域で「見守り」を

高齢者の消費者トラブルの特徴として、「被害にあったことに気づかない」ことがあげられます。親しくなった販売員を信用している場合は、自分がだまされていると思わないことも多いです。また「恥ずかしい」「迷惑をかけたくない」「家族に叱られる」などという理由から「被害にあっても誰にも相談しない」という傾向もあります。さらには悪質業者のターゲットにされ繰り返し被害にあつことも多く、「被害金額が非常に高額になる」こともあり

高齢者を消費者被害から守るためには、高齢者自身が気づけるのももちろんですが、家族や地域のみなさんができる「見守り」が重要となります。具体的には①声をかける(困っていることはないか、また近所で発生した消費者トラブルがあれば、同じような目にあつていないか聞いてみる)②話を聞く(「誰でも起きることでしょ」といった風に、だまされたことを責めないで一緒に解決方法を考える)③「つなぐ」(被害にあつていたら消費生活センターへの相談を勧める)ことがあげられます。

高齢者を見守ることは決して難しいことではありません。「おだいじに」「明日は我が身」という気持ちで声をかけましょう。

お問い合わせは県消費生活センター＝0749(23)0999＝へ。

カギ

マルチ商法の勧誘



成人式で久しぶりに会った友人から「もうかるバイトがある」と持ちかけられ、話を聞いてみたところ、「今の学生は就職しても大して稼げない」「今後、年金ももらえなくなるかもしれない」などと将来の不安をあおられ、「ビジネスで人生を変えよう」と誘われた。

ビジネスサークルに入学して、インターネットを利用して広告収入を得る仕事をすることによって、人を紹介して会費を増やせば1人当たり10万

加害者になる可能性も

田のマーシンの勧誘も得られる」と説明された。

まずは、入会金と仕事のノウハウを学ばせ、セミナーを受講する費用として合計80万円が必要とこのとだったが、学生なのでとても払える金額ではなかった。断ることにしたが、「消費者金融で借ればいい。この仕事はもうかるからすぐに返済できる。一緒に頑張ろう」と熱心に誘われ、友達に頼みとということもあって断り切れず、借金をしてお金を支払ってしまった。今後本当にもうかるのか不安だ。

(20歳 男性)

20歳になると、自分の意思で自由に契約ができるようになります。そのため、事例のように契約に不慣れな若者がターゲットにされてしまいます。

今回の相談は、「人を紹介すればマーシンの得られる」と勧誘されていることからマルチ商法

だと思われ、特定商取引法では連鎖販売取引として勧誘方法などに厳しい規制がかけられています。

このようにビジネスは確実にもつかるという保証はなく、借金を返済するために無理な勧誘行為を行えば、周囲の人間関係を壊すだけでなく、自身が被害者から加害者になってしまつてこともあります。

トラブルに遭つても一人で悩まず、家族や周囲の人、消費生活相談窓口にご相談するようにしましょう。

連鎖販売取引で契約した場合は、クーリングオフについて記載された契約書面を受け取ってから20日間は無条件で契約解除することができますし、その期間が過ぎても退会はいつでも可能です。

お問い合わせは、県消費生活センター＝0749(23)0999へ。

高価な布団購入し後悔

洗濯物を干している
と「その遺品で靴下
が無料もらえるから行
かないか」と知人に声を
かけられた。いったんは
断ったが、何度も誘われ、
仕方なく一緒に行った。
既に近所の人15人ほど
集まっていて、大きな体
の男性2人がアイツェ
や靴下、洗剤をくれた。
その後、業者が借りた
という個人宅に移ると、
店長が出てきて、布団
(敷きパッド)を勧めら
れた。「君盤浴で使う石を
使って作ったと言われ、
サンプルに触らされ「温
かいでしょう。電気毛布
はもつ必要ない。値段は
25万円だが、現金払いな
ら15万円にする」と言わ
れた。結局私と他の数人
が購入することになり、
それぞれ近所の金融機関
に業者と一緒にいき、そ
の場で書面を書いた。そ
の夜に早速使ってみたが
全然温かなくなり、たま
に。悔しい。何とかなら
ないか。(70代 女性)



8日以内ならクーリングオフを

これは、くじやチラ
シ、日用品の大安売りな
どの名目で人を集め、閉
じ込めて密着状態にし、
無料配布や早い者勝ちの
格安販売といった方法で
巧みに熱狂的な雰囲気
を作り出し、高額な商品
売りつける催眠(SF)
商法の手口です。

このような場合、特定
商取引法の訪問販売に当
たると考えられます。商
品を購入した場合、法律
で定められた契約書面を
受け取ってから8日以内
であればクーリングオフ
(無条件解約)が可能です。

この相談者は消費生活
センターの助言に従い、
すぐにクーリングオフの
書面を出し、契約解除で
きました。布団は送り返
して、支払った代金も戻
ってきました。

被害に遭わないための
ポイントは、①目的がは
っきりしない場所に近
づかない②周りの雰囲
気に惑わされない③もし
欲しいと思っても、その
場で契約せずに家族や周
りの人と相談してから
慎重に契約することで
す。

万が一トラブルに遭っ
た場合は、おきらめずに
消費生活センターにご相談
ください。

お問い合わせは、県消
費生活センター1107
49(23)0999へ。

公的機関名で個人情報削除の連絡

消費生活センターを名乗る男性から電話があり「あなたの個人情報が3つの業者に漏れていることが分かったので削除します。30分後にまた電話します」と言われた。その後「2社は削除できたが、残り1団体はできなかつた。ボランティア団体であるため、解除するためには代わりに1人を入れなければならない」と連絡があった。「良く分からないから息子に相談する」と言いつて電話を切ったが、本当に個人情報が漏れているならどうすればよいのか。

(70代 女性)

消費生活センターや国民生活センターなどの公的機関をかたつて「あなたの個人情報がもれているので、削除してあげる」などと電話をかけてきて最終的にはお金をたまし取る詐欺が増えています。複数の業者が役回りを分担して消費者を

相手にしない お金も払わない

問い合わせは、県消費生活センター＝0749(23) 0999＝へ。

電話がかかってきたという人の多くが60歳以上の女性でした。高齢者を消費者トラブルから守るためには家族や身近な人たちの「見守り」が重要になります。頻繁に電話がかかってくる、電話におびえているなど普段と様子が違うなど感じたら、声をかけ、消費生活センターへの相談を勧めてください。

「おかしいな…」困ったな」と思ったら一人で悩まず、まずは消費生活センターに相談してください。

要求してくるケースも見られます。絶対に支払ってはいけません。

個人情報が「個人情報削除」を削除してあげる」などと電話をすることは絶対にありません。暮らしの中で知らず知らずのうちに個人情報は出てしまっています。そしていったん出てしまった個人情報はお金を払っても削除することはできません。個人情報の削除を持ち掛ける電話がかかってきたら相手にせず、すぐに電話を切ってください。話を聞いてしまうと、さまざま理由をつけて金銭を要求してくるケースも見られます。絶対に支払ってはいけません。



かみじつ

携帯会社と契約させ端末詐取

〈事例1〉生活に困り「200万円融資します」と書かれたネット広告を見て電話をしたら、「あなたの信用を調査するため、まず携帯最新機種を大手携帯会社3社から3台ずつ買って送ってほしい。契約にかかる費用はこちらで負担する。端末が届いたことの確認ができれば融資することになった。指示通り契約して送ったが、約束は守られず業者と連絡が取れなくなった。各社から端末代金などの請求があるが支払えない。どうしたらよいか。(50代 男性)

〈事例2〉「いいアルバイトがある」と電話があった。「スマートフォンとタブレットを各社合わせて10台契約し送ってくれたら1台当たり1万円のバイト料を渡す。費用の負担は一切ない」と言われたが信用できるか。(20代 男性)



犯罪に加担も 誘いには注意を

事例のように「融資」や「アルバイト」を名目に消費者に携帯電話やスマートフォンを複数台契約させ、送らせた後に連絡を絶つという手口の相談が寄せられています。

消費者は一見何の負担もなくお金を手にすることができるよう思われますが、業者と連絡がとれなくなり、通信契約の違約金や端末代金の支払といった借金だけが残ってしまいます。

さらには、自己使用と偽って他人に利用させることを目的に携帯電話を契約すると、消費者自身が不正利用者として責任を問われます。また、その携帯電話が振り込め詐欺などの犯罪に利用された場合には、犯罪に加担したとして罪に問われる可能性もあります。

万一、事例のように携帯電話やスマートフォンを複数台契約してしまった場合には、直ちに通信契約を解約し、弁護士に相談するようにしてください。

だました業者が最も悪いのですが、消費者が犯罪者にさせられてしまう可能性もあります。このような誘いにはくれぐれもご注意ください。

問い合わせは県消費者生活センター110749(23) 0999へ。