

3 消費生活相談事例集

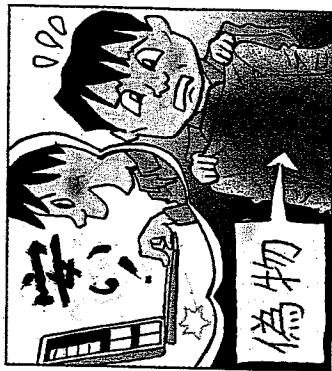
報道機関（中日新聞朝刊紙面欄）掲載提供資料

掲載日	タイトル	頁
4月11日	偽物だったブランドのジャケット 詐欺的なサイト、返品や返金は困難	27
4月25日	「登録完了」にご用心 安易に支払わない	28
5月9日	開運ブレスレットに50万円 安易に個人情報教えない	29
5月23日	高額な手術費用に困惑 施術前に十分相談を	30
6月6日	「水道局」かたり汚泥清掃 許可業者か自治体に確認を	31
6月20日	分割払いで中古車購入、キャンセル可能か 売買は成立、契約は慎重に	32
7月4日	注文した覚えのない商品が届いた 受け取り拒否し返送を	33
7月18日	子どもが親のカードを無断で使用 利用額の制限設定を	34
8月1日	屋根瓦修理注意点は 複数業者見積もりを	35
8月15日	アートメイク 施術には医師の免許が必要	36
8月29日	高齢者の消費者被害 不審感したら断って	37
9月12日	エアゾール式簡易消火具が破裂 リコール該当か確認を	38
9月26日	複数人物登場の詐欺 不審電話 相手にせず	39
10月10日	返品は可能か確認を	40
10月24日	ワンクリック詐欺 スマホ 受信拒否かアドレス変更を	41
11月7日	宅配便で身に覚えのない商品が届き困惑 受け取り拒否し代金支払わないで	42
11月21日	浄水器契約解約したいが クーリングオフの相談を	43
12月5日	ウイルス偽警告広告 慌てずウインドー閉じて	44
12月19日	訪問購入 不審感したらきっぱり断って	45
1月9日	コイン駐車場 想定外の高額料金 看板の表示内容に注意を	46
1月23日	屋根工事の訪問業者 その場で契約せず確認を	47
2月6日	電話勧誘でプロバイダー変更 遠隔操作に注意、手続は慎重に	48
2月20日	架空請求トラブルにご注意を 身に覚えのない請求 無視を	49
3月6日	家庭教師と教材勧誘 長期契約には注意を	50
3月21日	アパートの敷金トラブル HPで負担基準 確認を	51

偽物だったブランドのジャケット

ヨーロッパのブランドのジャケットがほしく、インターネットで検索したサイトの中から、定価10数万円のブランド品が3万円弱で購入できるというジャケットを見つけ、お得だと思い申し込んだ。「注文ありがとうございました」とメールが届いたので、料金を銀行へ振り込んだ。それから2週間後、ジャケットが届いたが、発送元は中国で明らかに偽物だった。サイトのホームページには住所、電話番号の記載がなかったが、届いた荷物には中国の住所が書かれていた。ジャケットを送り返すから返金してほしい。(30歳代 男性)

サイトには、業者の住所、電話番号の記載がなく、連絡先はフリーメールアドレスのみで、ブランド品が格安であるなどから、詐欺的なサイトの可能性が高く、返品や返金を求めることは非常に困難です。またコピー品であれば、送り返すこと



コピー

は模倣品を輸出することになり関税法に触れるおそれがあります。

コピー品を販売するウェブサイトに、①正確な運営者氏名、住所、電話番号が記載されていない。②正規販売店の販売価格よりも極端に値引きされている。③サイト内の日本語の表現が不自然である。④支払い方法が銀行振り込みのみなどであり、クレジットカードが利用できない。等の特徴があります。

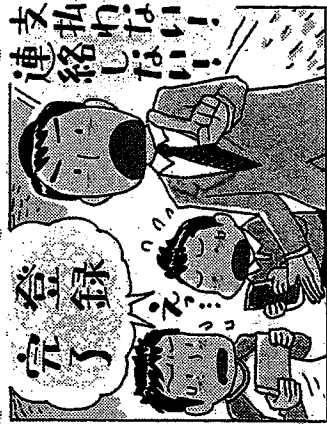
インターネットを通じた海外のショッピングをする時は、事前に次の点を確認しましょう。①サイトの業者は安心して利用できる事業者か、②どのような配送方法(郵便、国際宅配便、一般貨物等)か、配送までの期間はどれくらいか、関税がどの程度かかるか、③購入する商品が日本国内への輸入が禁止または制限されている物品でないか、④キャンセル・返品条件、利用規約はどのようになっているか、など。

海外の通信販売サイトの利用で、模倣品トラブルが増加しています。ご注意ください。

消費者庁の越境消費者センター(CCCJ)では、メールによる相談も受け付けています。問い合わせは滋賀県消費生活センター＝電0749(23)0999＝へ。

詐欺的なサイト、返品や返金は困難

「登録完了」にご用心



【事例1】携帯型音楽プレイヤーからインターネットを利用して、オンラインゲームの宣伝画面に「無料アダルトサイト」とあったので開いてみた。画像をしばらく見ていたら「登録ありがとうございます」といって、個人情報は入力していません。14万円を請求されているが支払いたくない。

(中学生 男子)
【事例2】ゲーム機で

安易に支払わない

オンラインゲームをしていたら、アニメのサイトの広告が出てきたので開いてみた。アニメの動画がしばらく流れたあと、画面が「登録完了」となった。99800円を請求され「支払わない時は裁判所に訴える」と書かれている。どうすればよいか。

(小学生 男子)

携帯型音楽プレイヤーやゲーム機から子どもが無料だと思ってサイトにアクセスし、料金を請求されるトラブルが増加しています。最近ではインターネットに簡単に接続できる機器が多岐にわたっています。子どもは、新しい機能を持ったものが出てもすぐに使いなします。

保護者もこれらの機能を把握し、子どもがトラブルに巻き込まれないよう、あやしいサイトには近づかない、安易にクリックしないなど使い方

について家族でルール作りをしてはどうかでしょう。

トラブルにあった場合は家族に相談できるよう日頃からコミュニケーションを図ることも大切です。また、フィルタリングや保護者によるロック機能があるものも多いので、それらを積極的に利用しましょう。「登録完了」と表示されても契約が有効に成立しているとは限りません。

請求されても安易に支払わないでください。また慌てて業者に連絡することは、氏名や電話番号などの個人情報を知らせることになるので絶対にやめましょう。「裁判」などの文言に惑わされることなく落ち着いてまずはお近くの消費生活相談窓口にご相談ください。問い合わせは、滋賀県消費生活センター「電話0749(23)0999」へ。

開運ブレスレットに50万円

雑誌に「開運ブレスレット!完全無料提供」と載っていた。「金運が必ず上がる」と書かれていたので電話で申し込んだら、登録料が必要と言われた。さらに氏名や家族構成もいると言われ、個人情報もFAXで送った。それからブレスレットが届いた。しばらくブレスレットをつけたが効果はなかったと伝えたところ、鑑定士という人から「あなたには先祖に人知れず亡くなった方がいる。50万円掛かるが祈祷(きと)をしたブレスレットをつけると金運はよくなる」と言われ思い当たる節があったので、言われるようにしないとさらに悪くなるのではと不安になり50万円を振り込んだ。しかし、効果はなかった。払ったお金を返してほしい。(30代女性)



安易に個人情報教えない

DMや雑誌の広告などに「完全無料提供」「確実にあなたの願いがかなう!」「効果を体感してください」と書いてあるのをよく見かけます。電話で申し込みをする、祈祷料、登録料などの代金を請求されたあげく、自分の顔写真、家族構成、職業歴など個人情報を送るよう誘導され、「この祈祷だけでは救われない」と霊能力を持っている『先生』と呼ばれる人物が、あたかもブレスレットに念を込めているように語り、不安をあり、さらに高額な費用を請求するといったトラブルが噂されています。お金を払ったあと、業者と連絡が取れなくなる場合が多く、解決は難しくなります。

これらの被害に遭わないためには、①無料のうたい文句には絶対にのらない②簡単に個人情報を教えない③不要ならきっぱり断ることです。お金を払ったら運が開けるといっわけではありません。困った時は消費生活センターへ相談しましょう。

問い合わせは、滋賀県消費生活センターへ
電話 0749(23)0999

高額な手術費用に困惑

「5万円を包茎手術ができる」というネット広告を見つけた。予約の上医院に行き、その日のうちに手術。広告とは違い合計100万円を超える手術代になった。こんなつもりではなかった。一般的な病院ではもっと安価であった。何とかならないだろうか。

(20代 男性)

最近、医療機関による脱毛やシミ取り、二重まぶた手術、包茎手術など美容を目的とした医療サービスが多く宣伝されています。ネットやアプリ、ホームページには、美しくなった写真や安価だといった点が強調され、身体的な悩みや美しくなりたいたいという気持ちに刺激を与えるような広告も多く見受けられます。

しかし施術方法や使用材料等は医師の裁量によるところが大きく、思いのほか高額になったり、身体に影響が出たりしたという相談も増加傾向に



施術前に十分相談を

あります。今回の相談者は、契約時の状況を詳細に伝えて話し合い、一般的な手術代金の支払いとなりました。それでも健康保険の適用ではないため、相談者が当初予定していた金額より高額となりました。

美容医療サービスには、身体的な危害を受ける可能性や、高額といった「リスク」を含んでいることをしっかりと認識してください。次の点に注意して本当に必要かよく考えた上で利用を心がけましょう。

①ホームページや広告等の情報をのみにしていませんか。「No.1」「絶対」「最高」等の表現は厚生労働省のガイドラインによれば不適切とされています。ホームページ等には良いことしか書かれていないというつもりで見方がいいでしょう。

②医療機関に行く前に、受けたい施術や医療機関の情報をきちんと確認しましたか。

③施術を決める前に、医師からリスクや施術効果についての説明を受けましたが。また自分がどういった内容を求めているのかしっかりと伝えましょう。

④その施術は本当に必要ですか。時間をかけて冷静に自分で判断できる時間を持ちましょう。こんなはずではなかったとか、おかしいなと思った場合は、滋賀県消費生活センター 電0749(23)0999へ。

「水道局」かたり汚泥清掃

今朝、「水道局です。汚水の検査で市内を廻り回っています。遅くならぬと作業服姿の男性が訪問してきた。見てもうらとこれはひどい。汚泥がたまっている。このままほっておくと詰まってしまう、水があふれて大変なことになる」と言われた。「掃除しましょうか」と言われ「お願いします」と頼んでしまった。費用は2万円と3万円とのこと。「午後また来ます」と言ってきたが、よく考えると当市には「水道局」という部署はないはず。また市から事前に何の知らせも受けておらず、不信任が湧いてきた。

(60歳代 女性)

これは訪問販売です。市からの汚水検査ではありません。訪問販売の場



許可業者が自治体に確認を

合、事業者は「勧誘を始める前に業者名を名乗り、勧誘が目的で訪問したことを言わなければならない」ということが特定商取引法で規定されています。事例のケースでおられるのは「浄化槽の清掃を勧誘するために来ました」と最初に言わなければならない。まず「水道局」をかたたり「検査に回っている」と言っていることは、明らかに上記の規定に反しています。

最近県内では、訪問販売による浄化槽の清掃や汚泥の引き抜き、配水管の高圧洗浄などに関する相談が相次いでいます。浄化槽の清掃や汚泥の運搬処理は、許可を受けた業者以外はできないことになっています。勧誘を受けた場合は許可業者であるかどうかを確認しましょう。お住まいの市など自治体に問い合わせれば確認できます。

なお、本件の場合「お願いします」と言えただけで契約は成立してはいますが、クーリングオフによって解約することができます。

お問い合わせは、滋賀県消費生活センター 電話 0749-(23)0999

分割払いで中古車購入、キャンセル可能か

クレジットの分割払いで中古車を購入する契約をした。その際、契約書面に印鑑は押していないが「ここからは契約のキャンセルはできません」という説明を受けた。家族に話すと高すぎる買い物だと言われ、冷静に今後の返済のことを考えると相当な負担になるので、契約のキャンセルを申し出たが、業者は「こちらに落ち度はない」と繰り返して応じない。クレジット会社の審査は通ったとのことだが、このまま購入しなければならぬのか。(20歳代 男性)



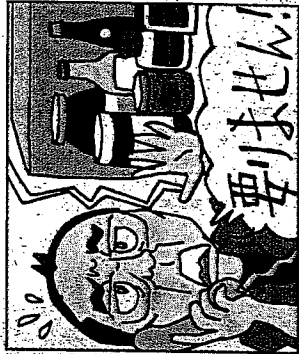
売買は成立、契約は慎重に

クレジットで自動車を購入する場合、クレジット業者団体の標準約款では、「信販会社が販売店に承諾通知を出した時に契約が成立するとされており、このケースでは売買契約は有効に成立していると考えられます。契約書は契約内容を明らかにしておくためのもので、契約書に印鑑を押しなくても「買います」「売ります」という意思表示があれば契約は成立します。有効に成立した契約は一方的なキャンセルはできませんので、契約書面に契約解除の条項があればそれに従うことになります。そうした条項が無い場合は、業者と話し合って解決することになります。なお、現金で購入する場合や、業者の割賦販売を利用する場合の契約成立時期は、自動車販売業者団体の標準約款では①自動車の登録がなされた日(ナンバープレート

を取った日)②購入者の注文による改造・架装・修理に着手した日③自動車の引き渡しが行われた日(納車の日)のいずれか早い日とされており、それを過ぎると一方的な解約はできません。また、自動車は商品の特性上じっくり考えて購入することが通例ですので、クーリングオフの対象にはなっていません。中古車の購入をめぐっては、事例のような契約時のトラブルのほか、購入後の車の性能に関する相談も多く寄せられています。中古車は一台一台コンディションが異なり、外見だけでは性能の判断ができないものです。高額な買い物をするので、信頼できる店で十分に検討してから契約するようになりましょう。問い合わせは滋賀消費生活センター 電話0749(23)0999



注文した覚えのない商品が届いた



【事例】「あなたが注文した健康食品を代金引換で発送するので受け取るように」という電話が突然かかってきた。注文した覚えがないので「注文はしていないと思う。どこの会社なのか、いつ注文したのか教えてほしい」と言つと、強い口調で「確かに注文を受けました。断ることはできない。注文したことを忘れてるだけ」と言い、社名も注文したといつ目も言わなかった。商品が届いたらどうしたらよいか。

(80代・女性)

受け取り拒否し返送を

「突然電話があり、申し込んだ覚えがないのに断つているのに一方的に健康食品が送られてきた」「買つていないのに健康食品が届いた」といふ相談が多く寄せられています。昨年度1年間に県消費生活センターに寄せられた健康食品の送りつけにかかる相談は118件でしたが、本年度は4月からの2カ月間ですでに70件に達しています。真でもこのような商法について注意を呼び掛けていますが、被害が後を絶ちません。

このような電話がかかってきたり、商品が届いた場合は次のように対応しましょう。①申し込んだ覚えはなく、購入するつもりもない場合はきっぱりと「いりません」と断る。②断つたにもかかわらず一方的に送りつけられてきた場合は、受け取りを拒否し、配達業者に持ち帰ってもらつて。③万が一、商品を受け取つ

てしまった場合は、申し込んでいないことをハガキ等の簡易書留で通知し、商品を着払いで送り返す。④電話勧誘によつて承諾してしまった場合や既に注文済みであり断れないと強引に契約に同意させられた場合、クーリングオフ(無条件の契約解除)ができます。契約書面を受け取つてから8日以内にクーリングオフ通知を送付します。業者に強い口調で言われたり、脅されたりして恐怖を感じたという高齢者からの相談も入ってきます。不安を感じたときはすぐに最寄りの消費生活相談窓口にご相談ください。

また高齢者がこのような被害に遭つていけないよう、ご家族や周囲の方々は注意して見守りましょう。

問い合わせは県総務政策部県民活動生活課 電話 0777(5228)3415へ。

子どもが親のカードを無断で使用



【事例】クレジットカードで買い物をしたとき、限度額制限で購入することができなかった。高額な買い物をした覚えがないので、カード会社に問い合わせたところ、「間違いなく請求が限度額に達しています」と言われたので、慌てて請求明細を確認するとゲームコインの購入を繰り返していた。小学生の子どもが親の携帯で遊んでいたのは知っていたので、子どもに確認する。クレジットカード番号を入力しコインを購入したことを認めた。まさか有料ゲームをしているとは気が付かなかった。今回のような被害に遭わないためにはどうすればよいか。

(30歳代 女性)

今回のように、子ども

利用額の制限設定を

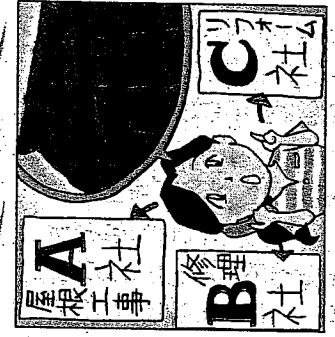
が親のクレジットカードを無断で利用し、高額な代金を請求され困っているという相談があります。相談者の子どもさんはカード決済と、お財布からお金を支払うことが同じだと思わずに次々に利用したために高額な請求を受けてしまう結果となりました。その他にパソコンで有料アイテムを次々に購入していた事例や、ゲーム機で楽曲などを繰り返しダウンロードしていた事例などもあります。

業者が未成年者契約の取消に応じてくれる場合もありますが、取り消してもらうためには子どもが使用したことを立証しなくてはなりません。

カード所有者には保管管理責任があります。簡単に子どもが利用できる所におかないようにしてください。一度カード番号を入力すると継続して利用できる場合もあるので、利用額の制限を設定しておく等、十分な注意が必要です。

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

屋根瓦修理注意点は



【質問】近所で工事をしているという業者がやって来て、「お宅の屋根瓦がずれている、このままほっておくと大変なことになる」と言い、契約を急がされた。まだ契約していないが夕方また来ると言っていた。注意点を教えてください。(70代 男性)

複数業者見積もりを

まず業者の話をつのみならず、屋根の状態は緊急を要するものなのかを専門業者にみてもらいましょう。そして修理しなくてはいけないことが分かれば、複数社から見積もりを取り、工事内容などで分からない点や工事金額、使われる材料や数量、工事期間についても業者にきちんと確認しましょう。また場合によっては建築士などの専門家に聞くことも大切です。工事代金の支払いについても、金額払ったのに途中で業者が来なくなったりというトラブルが発生しているようです。工事前に金額払うことは避けましょう。

もし訪問販売で契約してしまった場合は、契約書面を受け取った日から

8日間はクーリングオフにより無条件で解約できる可能性もありますが、その場で契約することは避け方がいでしょう。

屋根工事も含めて住宅リフォームについて、契約の前であれば無料でリフォーム見積書のチェックを受けることができ、またリフォーム工事でトラブルになった場合なども相談できる機関があります。

公益財団法人住居リフォーム・紛争処理支援センター「住まいのダイヤル」TEL0570-016100
問い合わせは米原市民自治センター自治振興課消費生活相談窓口へ。電話0749-(52)8088



アートメイク

皆さんは、アートメイクを存じますか。人の皮膚に針を用いて色素を注入することにより、化粧をしなくても眉・唇などの色合いを美しく見せようとする施術です。

アートメイクは危険性の高い行為であるため、日本では医師免許を有しない者が業として行えば医師法違反にあたることとされています。

国民生活センターにはアートメイクによって身体に被害を受けたという報告が2006年からの5年間で121件寄せられています。その95%は、アートメイクの施術をサロンやエステサロンなどで受けしており、医師免許を有しない者が行った施術による被害と思われる。

【事例1】施術部位が化粧(か)のした



ハミミラリア

友人の口コミで知った店で眉のアートメイクを受けたら、施術後化粧した。(30歳代 女性)

【事例2】角膜に傷がついた
インターネットの広告に載っていた個人宅でアライインのアートメイクをした。施術中に痛みがあり、耐えきれず施術を中止した。翌日、痛みが治らないので、眼科に行ったら角膜が傷ついていることが分かった。(20歳代 女性)

アドバイスとしては
(1)アートメイクは入

れ墨であることを認識しましょう。
(2)施術者が医師の免許を有しているか確認しましょう。

(3)被害を受けたら消費生活センター等へ情報提供してください。

アートメイクは高校生や大学生等に広がっていますが、被害に遭っても声をあげないことが多いようです。被害者が精神的にダメージを受け、うつ状態になったとの報告もあり、被害の実態を明らかにして再発防止を図ることが必要です。

お問い合わせは滋賀県消費生活センターへ。電話0749(23)0999

施術には医師の免許が必要

高齢者の消費者被害

高齢者の消費者被害が増えています。悪質業者は「だましやすいい人」を狙いますが、そのなかでも特に狙われやすいのが高齢者です。悪質業者は、高齢者の多くが抱えている老後の不安、たとえば「年金と今の貯金だけで暮らしていけるだろうか」「大きな病気になってしまったらどうしよう」などに引っかかれます。



不審感じたら断って

人は高齢になると少しずつ判断力が低下していきます。判断力が低下すると、悪質業者の一方的な勧誘や不自然に高額な商品、不必要に多量な商品など「怪しい」ことに

突然、家を訪問し、水道水に何らかの試薬を入れた「こんな水を飲んでいると体に悪い」と不安にさせ、高額な浄水器を契約させる、申し込みにくい健康食品を送りつける、電話で投資話を持ちかける、部屋を貸してほしいと言われ承諾すると近所の人を集め健康器具の美演販売する等があります。

高齢者の場合、被害に遭ったと思っても身近に相談相手がいない、自分が契約したんだから仕方がない、家族に相談したら怒られるなど諦めてしまうこともあります。

人は高齢になると少しずつ判断力が低下していきます。判断力が低下すると、悪質業者の一方的な勧誘や不自然に高額な商品、不必要に多量な商品など「怪しい」ことに気づくのが遅くなってしまいます。また、情報のスピードに追いつけなくなっているのも狙われる原因の一つです。

次々と新手の悪質商法の手口も出てきています。「自分は大丈夫」と思いこむのは危険です。被害に遭わないようにするには、訪問販売や勧誘の人は安易に家に入れないこと、必要ないものは「いりません」「必要ありません」とはっきり伝えましょう。また、お金がもつかるようなおいしい話には乗らないこと。不審な勧誘や不安なことがあれば家族や知り合いの方、消費生活センターに必ず相談しましょう。

お問い合わせは、甲賀市消費生活相談窓口☎電話 0748(65)0685 ☎へ。

かぎまろ

エアゾール式簡易消火具が破裂

エアゾール式の簡易消火具が、タイヤがパンクするような音かして、突然破裂した。たまたま部屋には誰もいなかったので、けがはなかったが、あたりに薬剤が飛び散った。(50代 女性)

調べたところ、この消火具は、製品の一部に製造工程上の不具合が原因で設置環境によっては缶の内面に腐食や亀裂・破裂の可能性があると、数年前にメーカーが自主回収していました。対象の製品はヤマトプロテック株式会社から平成13年11月～14年7月に販売され、品質保証期間が平成17年の1月から10月でした。全ての製品が



リコール該当品か確認を

エアゾール式の簡易消火具を購入したご当りのある方は、シンクの下や納戸の中に眠っていないか、いま一度確認しましょう。

この消火具に限らず、リコール(製品事故の再発を防止するため、製造業者等が製品を無償で修理したり、回収等を行うこと)された製品は先述の「消費者庁リコール情報サイト」roite.独立行政法人製品評価技術基盤機構のホームページ・リコールの欄等に掲載されています。該当品を使用していないか確認してみましょう。

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

お知らせ

複数人物登場の詐欺

突然、老人ホームを運営する会社の社債申込書が届いた。後日、知らない会社から電話がかかきり、「申込書が届いた人しか買えない社債なので、代わりに買ってくだら高値で買い取る」と言われたが、不審なので断った。その後、証券会社を名乗る男性から「あなたの名前で1千万円分の社債を購入した」という電話がかかってき



不審電話相手にせず

「キャンセル料が必要」と言ってお金をだまし取るようになります。なかには複数の人物が登場してそれぞれの役割りを行い、消費者を慌てさせてお金をだまし取ることを新しい手口が広がっています。事例では、名義貸しを断った消費者に対して「あなたの名前で社債を購入した」と電話をかけてきて、消費者を慌てさせ、キャンセル手続きをさせるように誘導します。そして、消費者と業者のやりとりのなかで「キャンセル料が必要」と言ってお金をだまし取るようになります。なかには

「インサイダー取引になる」「あなたも罪になる」などと脅してくるケースもあります。「あなたの名前を貸してほしい」「あなたの名前で社債を購入した」など言ってくる不審な電話は相手にせず、すぐに電話を切ってください。業者とやりとりをしまった場合でも、絶対にお金は支払わないでください。宅配便で現金を送らせる手口が目立ちますが、いったん送金してしまうと取り戻すことは極めて困難です。一人で判断せずに、家族や周囲の人、消費生活相談窓口の人に相談しましょう。お問い合わせは、高島市消費生活相談窓口 ☎07-40-(25)8125 へ。





ネット上のショップで
 買い物をする人が増え
 「注文した商品が届かな
 い」「届いたが注文物だ
 った」「偽ブランドだっ
 た」などネットショップに
 関する相談が増え
 ています。このような場
 合でも販売店が対応しな
 い、あるいは販売店に連
 絡さえ取れない場合もあ
 ります。
 そこで、このようなト
 ラブルを避けるための注
 意点をお伝えします。
 ネットショッピングで
 は商品を手にとって確認

返品は可能か確認を

することができません。
 購入を決める前に広告や
 説明をよく読み、本当に
 自分が欲しい物なのか、
 確認しましょう。
 ネットショッピングに
 はクーリングオフ制度は
 ありません。返品制度は
 ありますが、返品を認め
 るかどうかは各ショップ
 の裁量なので、返品でき
 るショップかどうか、確
 認が重要です。
 具体的方法は次の通り
 です。
 ①ショップの住所や担
 当者名、特に電話番号が
 書かれているかを必ず確
 認し、これらに不備があ
 るショップでは買わない
 い。ショップのURLや
 アドレスを保存してお
 く。
 ②支払い方法が前払い
 だけでなく、カード支払
 い、代金引換など複数用
 意されているショップを
 選ぶ。
 ③返品に関する記載内
 容を必ず事前に確認す

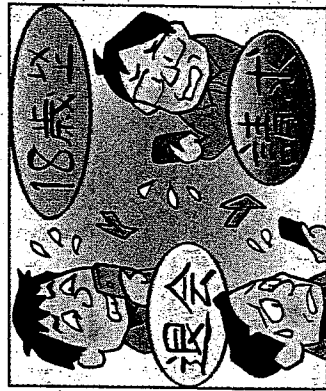
る。返品の定めがない場
 合、商品が届いてから8
 日以内なら、消費者の送
 料負担で返品できる。
 ④事前に検索サイトな
 どでショップの評判を調
 べる。
 ⑤注文した内容、シヨ
 ップからのメールや確認
 画面は保存しておく。
 ⑥商品が届いたら、す
 ぐに中身をチェックし、
 壊れていたり、違ったり
 したら、すぐにショップ
 に連絡する。
 ⑦クレジットカード番号や暗
 証番号を入力する画面で
 通信が暗号化されている
 など、個人情報取り扱い
 が適切なショップを選
 ぶ。
 信頼性が低いと思われ
 るショップでは、クレジ
 ットカードの不正利用防
 止の観点から、カードで
 の購入は控えましょう。
 問い合わせは、滋賀県
 消費生活センター ☎電0
 749-(23)0999-11
 へ。

パズル

ワンクリック詐欺

スマートフォン(多機能携帯電話)に興味本位にアダルトサイトにアクセスした。「18歳以上」を押しただけで、3日以内に99800円を払うようにと画面に表示された。画面下に「退会する」のボタンがあったので押ししたら、メール送信画面が作成されたので空メールを送信した。すると、サイトから有効な契約なので退会できない、登録料を支払うようにとメールが届いた。支払わなければならぬのだろうか。(40代 男性)

消費者の意に反して会員登録させ、高額な利用料金を請求するワンクリック詐欺と呼ばれる手口です。年齢確認を押せば登録になることが利用者にはつきりわかるように



スマホ受信拒否かアドレス変更を

表示されていない場合は契約は成立していません。また、インターネット通販で必要とされている契約内容を確認する画面の提示がなければ、契約の無効を主張することができます。慌てて支払わないようにしましょう。

今回の相談者は退会をしようとサイト宛てにメールを送信していますが、「誤動作のかたは」ちら「退会はこちら」などと表示し、退会ボタンを用意している場合があります。しかし、退会メールを送信すると、自分のメールアドレスをサイト業者に知らせることになり、迷惑メールが増える結果を招くため送信しないようにしましょう。送信してしまった場合は、スマートフォンで受信拒否設定を利用するかメールアドレスの変更をお勧めします。最近スマートフォンの利用者が増え続けています。携帯電話というよりは小さなパソコンと考え、セキユリテイルソフトの導入などの対策も必要です。

お問い合わせは東近江市消費生活センター 電話 0748(24)5659

今更

宅配便で身に覚えのない商品が届き困惑

見知らぬ業者から商品が宅配便で届いた。箱を開封すると、健康食品と私の住所や送り先が既に書かれた現金書留封筒が入っていた。健康食品の代金は4万8千円となっている。同封された書面には、私が業者からの電話勧誘により申し込んだように書かれており、全く身に覚えがない。どうしたらよいか。

(55歳 女性)

高齢の女性に、注文していない健康食品を一方的に送り付け、代金を請求するという、健康食品の送り付け商法のトラブルが後を絶ちませんが、新たな手口として、「現金書留封筒」が同封されているケースが増え、また、被害者の年齢層が広がっています。

以前は宅配業者から代金引換で送り付けられていましたが、このよくな



受け取り拒否し代金支払わないで

健康食品の送り付けにかかるトラブルが増えるに従い、宅配業者が審査を厳しくしたことで、現金書留で送金させるケースが増えたと考えられます。

業者の中には、商品を送り付けた後、脅すような口調で支払いを迫るケースもありますので、身に覚えのない商品は受け取り拒否し、絶対にお金を払わないでください。

なお、相談者には、申し込んでいない旨ハガキに書いて簡易書留で発信し、ハガキの面をコピーし保管しておくことや、仮に電話勧誘で申し込んだ場合でも、契約書を受け取ってから8日間は無条件で契約解除(クーリングオフ)ができることを伝えました。

季節の変わり目で体調を崩しがちですが、そのよきな時に「体調を回復する」などのトークで健康食品の勧誘を受けるなど、つい信用したくなります。しかし、健康食品はおくまでも食品の一つです。病気の治療のために利用することは絶対に避けてください。

お問い合わせ先は、滋賀県消費生活センター11
 電0749 (23) 099
 911へ。

ふじやう

浄水器契約解約したいが

「浄水器の無料点検に回っています」「今年の夏は暑くて水が臭くなっているの、無料で水質検査をします」と電話があった。浄水器を設置していたので、契約先の業者が無料で点検してくれると思い、来訪を承諾した。翌日、点検の後「この浄水器は寿命です」「そのまま飲み続けると体に害になりますよ」と言われ、今設置している浄水器を下取りしてもらい、30万円払って新しい浄水器を契約した。しか



クーリングオフの相談を

し冷静に考えると値段も高く、だまされたのではないかと思う。解約できないか? (70代 男性)

「無料で点検します」「無料招待」「無料体験」など「無料」であることを強調して勧誘する手口を「無料商法」と言います。無料だと言われるとついつい承してしまう消費者の心理にけ込む手口です。点検した上で、「大変なことになる」「このまま使い続けると健康に悪い」などと不安に陥れま

す。そして「でも、この商品を購入すれば大丈夫」といって別の商品を契約させます。一般的に訪問で販売される付加価値をたった浄水器は高額になっています。この相談者の場合、業者は浄水器とカートリッジで55万円の商品を、今設置している10年以上も使用した古い浄水器を25万円と高い価格で下取りすると

言って、相談者を得た気分にして契約させています。また業者の中には「水質局です」といかに公的機関から行くように装って電話をしくる業者もあるので注意が必要です。

このように勧誘には、毅然(きぜん)と断り電話を切りましょう。

もしこのように電話勧誘や訪問販売で契約してしまった場合、法律で決まった契約書面を受け取った日を含め8日間は無条件で解約できます。クーリングオフといいますが、本件の場合も、クーリングオフをして解約することができました。またクーリングオフの期間を経過しても、販売方法に問題があった場合は解約できる場合もあります。

お問い合わせは、近江八幡市消費生活センター
 ☎電0748(36)5566へ。

今更

ウイルス偽警告広告

パソコンインターネットをしていると画面が点滅して「ウイルスに感染している。危険です。」というメッセージが表示された。慌ててメッセージをクリックするとセキエリソフトのダウンロード画面になった。クレジットカード情報を入力してダウンロードしたが、その後もウイルス感染の警告画面が表示された。ソフトの意味がなくなると思われ、解約できないか。

(60代 男性)

パソコンを操作中に突然ウイルスやパソコンのエラーに関するメッセージが表示され、ソフトをダウンロードしてしまったりと相談が寄せられています。

インターネットのバナー広告には、パソコンに異常がないにもかかわらず



慌てずウインドー閉じて

「ウイルスに感染している」などのメッセージを表示してユーザーの不安をおおるものがあります。警告に見えますが、実際は広告で、セキエリソフトの利用契約として代金を支払わせようとするものです。このような広告が表示されたら、慌てて購入手続きを行わずにウインドーを閉じましょう。

いったんカードで支払うと解約しない限りソフトの更新料金等の請求が続くといいこともありません。また、ソフトをダウンロードすることで本当にウイルスに感染するおそれもあります。

すぐに購入するのではなく、まずはパソコンに入力されているウイルス駆除ソフトでトラブル発生の有無をチェックするか、パソコンのメーカーなどのサポートデスクに問い合わせるのが良いでしょう。

購入した後も、ソフト販売元によっては一定期間内であれば解約できる場合もありますので規約をよく確認しましょう。

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

訪問購入

女性の声で電話がかかり、「近々、駅前にリサイクルショップを開きたいと思っている。商品を集めているが不用品はないか」と聞かれたので「感ある贈答品で使わないものがある。そういうものでもよいのか」と聞くと「大丈夫だ」と言われ来訪を承諾した。その時「確認の電話をまた入れる」と言われた。どうして確認の電話があるのか不思議に思い、来てもらって大丈夫か不安になった。(60代、女性)

今年の2月に特定商取引法が改正され「訪問購入」に関する規制が導入されてから、買い取り業者がいきなり消費者宅を訪問してくる「飛び込み勧誘」は禁止されました。しかし、消費者から同意を得た場合、つまり電

不審感じたらきっぱり断って

話をかけて訪問すると約束をしたらで勧誘することまでは規制されていないので、事例のような勧誘が多くなっています。このような場合でも、勧誘する前に業者名や目的、買い取りの物品の種類などを明らかにしなければいけません。

不用品を売るつもりで来訪を承諾したが、自分が思ってもいなかった貴金属まで「見せてくれ」と言われ、結果的に安く買いたたかれてしまったという相談も寄せられています。

法律の改正により訪問購入にもクーリングオフが使えるようになります。トラブルに遭わないためには、査定だけと思つていても断りきれないことがあるので、買い取ってもらつてもうがなない場合は、品物は見せず、きっぱり断りましょう。

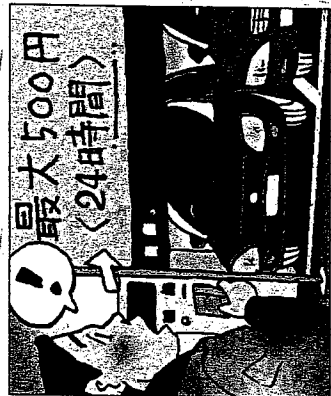
古物商は取引の相手方の住所に出向いて取引する際「古物商許可証」を携帯しなければなりません。許可証の提示を求めましょう。

お問い合わせは、彦根市消費生活相談窓口「電話 0749 (30) 6144」へ。



クビーン

コイン駐車場 想定外の高額料金



「一日最大500円」と表示された看板を見て、駅前のコインパーキングを3日間利用したところ3600円を請求された。一日500円なので3日では1500円のはずだが、駐車場は無人で請求金額を入れないと出庫できなかつたため支払った。間違いではないのか。(70歳代 男性)

コインパーキングは、不特定多数の利用者が空いている駐車スペースに自動車を駐車し、利用した時間分の料金を支払う時間貸しの駐車場でも無

看板の表示内容に注意を

人方が多くなってしま

相談事例は、利用者は一日500円なのだから、3日間駐車すると利用料金は500円を3倍した金額になると考えていましたが、看板に表示されている「一日最大500円」というのは駐車後1日間のみ適用される料金であって、1日を過ぎると「1時間当たり100円」という料金体系が適用され、想定していた利用料金より、はるかに高額になったという苦情につながりました。

事例のような表示のほか、「入庫時に発行された駐車券を紛失したら罰金として5000円請求された」「お金を入れたのに釣りが出なかった」等のトラブルも発生しています。コインパーキングを利用する際は次の点に注意しましょう。

①「一日最大〇〇円」などの大きな表示だけを参考せず、表示内容を

確認して利用する。看板などに大きく表示されている内容だけで利用するかどうかを決めるのではなく、駐車場に入る前に、入り口付近や精算機付近の詳細案内目を通し、料金や条件をよく見てから利用しよう。

②駐車券紛失のほか、利用規約違反と取られない行為には注意すること。

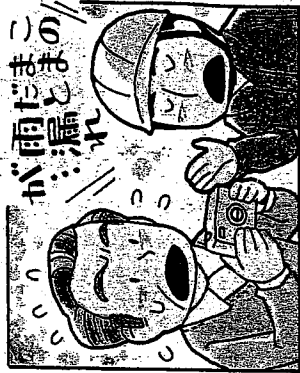
駐車券を紛失すると業者から高額な請求を受けることがあるため、駐車券は精算時まで大切に保管・管理しましょう。その他、長時間の駐車が規約違反になる等、不正に利用するつもりがなくても、業者の利用規約によって不正とみなされる可能性がありますので、利用規約を確認しましょう。

トラブルになった場合は、滋賀県消費生活センター ☎0749(23)0999 へご相談ください。

屋根工事の訪問業者

突然、自宅に「雨どい掃除を2千円でしていただきます。通常2万円程度かかるのでお得ですよ」という電話があった。安かったこともあり、自分ではなかなかできないので、お願いすることにした。3日後、業者が訪問してきた。雨どいの掃除をしてくれたが、その際、自宅の屋根の写真を見せられ「屋根のしっくいのはがれ、瓦がずれている。このままだと雨漏りする。ので、屋根全体を工事した方がいい。今日中に契約してくれば、78万円のところ68万円に割引する」と言われた。雨漏りしては大変だと慌てて契約してしまったが、後で知り合いの業者に確認したところ、20万円もかからないとのことだった。あまりに高額なので工事をやめた。

(60代 男性)



カビ対策

その場で契約せず確認を

無料点検などと同様、消費者宅に入り込むための手段として雨どい掃除を勧誘する業者がいます。「無料」や「安い」という言葉に釣られ承諾してしまうと、業者は「修理しないと大変なことになる」と不安をおおりに、その場で高額な契約を結ばせようとする場合があります。「今なら何割引きにする」と契約をせかされたり、長時間居座られ勧誘されるケースや、ずさんな工事をされたため、後でトラブルになったケースもあります。「瓦がずれている」などという説明自体が事実でない場合もありますので、決してその場では契約せず、本当に必要な工事なのか、まず確認することが必要です。家族や周囲の人にも相談し、必要ない場合は、きっぱり断りましょう。工事を頼む場合でも、必ず複数業者から見積もりを取って、情報を集め、工事内容や契約金額を十分検討することが大切です。訪問販売の場合、工事が完了していてもクーリングオフできる場合があります。お問い合わせは、滋賀県消費生活センター「電話0749(23)0999」へ。

電話勧誘でプロバイダー変更

インターネットの料金が安くなると電話勧誘を受け、安くなるならと思い手続きを承したら、業者にパソコンを遠隔操作された。サービス内容の変更が何かだと思っていたら、実際はプロバイダーの変更だった。電話の後に慌てて業者に連絡し、プロバイダーの変更だとは思わなかったと伝えましたが、契約は有効に成立しており解約には1方50000円が必要だと言われた。

(50歳代 女性)

最近、このような遠隔操作によってプロバイダーを変更されたという相談が急増しています。遠隔操作と言った高度な技能が必要だと思われるかもしれませんが、パソコン本体の機能や無料ソフトをダウンロードさせることによって、誰でも簡単に行うことができます。この相談者による



遠隔操作に注意、手続きは慎重に

と、言われるままに指定されたサイトにアクセスし、サイトから送られてきたIDとパスワードを業者に伝えると、すぐに遠隔操作が始まったという事です。

電話勧誘販売だからクーリングオフができるのではと思われる方もいるでしょう。しかしプロバイダーが提供するインターネット接続サービスは、電気通信事業にあたり特定商取引法の適用除外となるため、クーリングオフはできません。

プロバイダーの変更を勧誘された場合に重要なことは、まず、業者に自分のパソコンを遠隔操作させないことです。遠隔操作をされると契約内容を確認することが困難になり、業者に不要なサービスを手勝手に申し込まれる恐れもあります。

2つ目は、契約内容をしっかり理解して契約することです。料金が安くなるという業者の言葉に惑わされず、よく考えてから契約しましょう。即断は禁物です。

万が一トラブルにあった場合は、最寄りの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、滋賀県消費生活センター「電話0749(23)0999」へ。

パソコン

架空請求トラブルにご注意を



事例1 「訴訟問題内容通知」と書いたはがきが自宅に届いた。以前に契約した訪問販売業者が私が契約違反をしたとして簡易裁判所に訴状を提出したと言う。全く身に覚えがない。(50代女性)

事例2 知らない業者からメールが届き、複数のサイト利用料に延滞金が発生しているとして35.8万円を請求された。3日以内に自宅に回収に行く、不在の場合は親戚・職場等へ連絡すると書いてある。どうすればよいか。(40代男性)

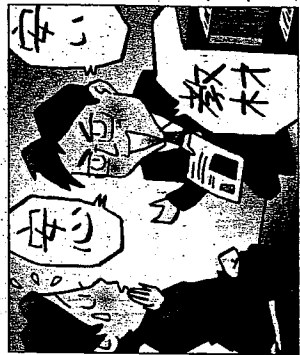
身に覚えがない請求無視を

身に覚えのない料金を請求される架空請求のトラブルが再び増加しています。特徴は、①「国民被害対策相談センター」や「全国相談消費者センター」などの公的機関を名乗る。②過去に利用したサービスに料金未払いや契約違反があると思わせ、「裁判所に訴状が提出された」、「給料や不動産を差し押さえる」など脅して消費者を不安にさせる。③トラブル解決の支援をするように見せかけ、記載の電話番号に連絡させる、などです。消費者が連絡するとさまざまな名目で金銭を要求してきます。最近でははがきや封書のほか、電子メールによる架空請求も増えています。請求名目は「総合情報サイト利用料」や「モバイルコンテンツ利用料」などで

パソコンやスマートフォンで利用するサービスにおいて無料期間内に退会手続きが完了していないとして、延滞金を含めた高額な利用料を請求されます。利用した覚えがない請求は支払わず無視してください。また、慌てて業者に連絡することは、自分の存在や電話番号などの個人情報を手知られることになるので絶対にやめましょう。ただし、裁判所から「特別送達」と書かれた封書が届いたら無視してはいけません。異議申し立てをしないと、敗訴となり請求通りに払わざるをえなくなります。不安を感じたり対処に困った場合は、消費生活センターに相談してください。お問い合わせは、滋賀県消費生活センターへ。0749(23)0999

今更

家庭教師と教材勧誘



4月から中学1年生になる子どもがいる。先日、「家庭教師を派遣している。説明だけでも聞いてもらえないか」と電話があった。子どもの学力に不安があったため、「家庭教師の説明だけなら」と承諾したところ、翌日業者が自宅に来た。「有名大学の学生さんを紹介します。家庭教師は1時間1500円で塾よりも安い。もし、家庭教師がお子さんに合わなかったら、交代もできる。当社が受験用に特別に作成

長期契約には注意を

した教材を使って指導するので、「安心」とも時間にならなくて勧められた。その気になり、家庭教師と中学1年から3年までの教材総額40万円の契約をし、現金で支払った。しかし子どもとよく話し合えず、本人は友達通っている塾に行きたいと言っているので、家庭教師と教材を解約したい。

(40歳代 女性)

消費者が承諾して業者に来てもらったとしても、説明のために来てもらったのであれば、特定商取引法の訪問販売にあたると思われます。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。販売業者宛てにクーリングオフ通知書(はがき)を出しましょう。

今回のように「説明だけ」のつもりが長時間の勧誘を受け、その日のうちに契約につながってしまったという事例は多く寄せられています。本当に必要なかをじっくり検討し、情報を集め、お子様と話し合った上で決めることが大切です。必要ない場合は毅然(きせい)とした態度で断りましょう。

また、高額な学習教材を販売したいがために、家庭教師を紹介すると言って電話をかけてくる業者もあります。一度にたくさん教材を買っても本人にやる気が付けば無駄になります。また、紹介された家庭教師が、購入した教材を利用しない場合もあり、トラブルになっています。3年分など長期の教材を勧めるような業者には、十分に注意しましょう。

お問い合わせは滋賀県消費生活センター 電話 749-(23) 0999 へ。

アパートの敷金トラブル

2年前に契約した賃貸アパートを先日退去した。その際、管理会社から、壁クロスに傷が数カ所あると言われた。その傷はよく見ないと気がつかない程だった。管理会社から、壁クロス張替の修繕が必要で、修繕代は敷金から差し引くと言われた。どんな場合は借りの負担になるのか。
(40歳代 男性)

敷金とは、借りが家賃の支払いを怠った場合の滞納賃料や、物件を傷つけた場合の損



HPで負担基準確認を

借り主は賃貸借契約を終了する際には、原状回復義務があります。「原状回復義務」とは新品同様にしておく必要はありません。経年劣化(建物・設備等の自然な劣化・損耗など)や通常損耗(借り主の通常の使用により生じる損耗、たとえば畳やクロスの日焼け、家具の設置による床やカーペットのへこみ、テレビの後部壁面の黒ずみ等)などによる復旧費用は一般的には借主の負担となります。

国土交通省では「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」をホームページ上で公表し、一般的な基準を示しています。それによると、借り主の負担となるのは、借

おまかせ

り主の故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による損耗・毀損(きそん)です。ただしその場合であっても、既に経年劣化等により価値が減少している部分の復旧費用まで、借り主が負担する必要はないとしています。借り主が負担すべき原状回復費用の判断の参考になるので、一読のうえ退去の立ち会いに臨みましょう。

契約前には、①契約書の内容を細かくチェックし、借り主は退去時どのような負担を負うことになるのかを確認すること②入居前から既にある室内の損傷や汚れについては、管理会社など立ち会いのもと確認し、写真に撮るなどしておきましょう。

お問い合わせは、滋賀県消費生活センター「電話0749(23)0999」へ。

害賠償金を担保するためのお金です。契約終了の際に、借り主の債務不履行があれば減額され、なければ全額借り主に返還されるものです。

借り主は賃貸借契約を終了する際には、原状回復義務があります。「原状回復義務」とは新品同様にしておく必要はありません。経年劣化(建物・設備等の自然な劣化・損耗など)や通常損耗(借り主の通常の使用により生じる損耗、たとえば畳やクロスの日焼け、家具の設置による床やカーペットのへこみ、テレビの後部壁面の黒ずみ等)などによる復旧費用は一般的には借主の負担となります。

り主の故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による損耗・毀損(きそん)です。ただしその場合であっても、既に経年劣化等により価値が減少している部分の復旧費用まで、借り主が負担する必要はないとしています。借り主が負担すべき原状回復費用の判断の参考になるので、一読のうえ退去の立ち会いに臨みましょう。

借り主は賃貸借契約を終了する際には、原状回復義務があります。「原状回復義務」とは新品同様にしておく必要はありません。経年劣化(建物・設備等の自然な劣化・損耗など)や通常損耗(借り主の通常の使用により生じる損耗、たとえば畳やクロスの日焼け、家具の設置による床やカーペットのへこみ、テレビの後部壁面の黒ずみ等)などによる復旧費用は一般的には借主の負担となります。

国土交通省では「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」をホームページ上で公表し、一般的な基準を示しています。それによると、借り主の負担となるのは、借り主の故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による損耗・毀損(きそん)です。ただしその場合であっても、既に経年劣化等により価値が減少している部分の復旧費用まで、借り主が負担する必要はないとしています。借り主が負担すべき原状回復費用の判断の参考になるので、一読のうえ退去の立ち会いに臨みましょう。