

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5日	訪問販売の被害 必要なければきっぱり断る	27
4月19日	「太陽光発電」でトラブル 見積もりは複数に	28
5月3日	マルチ商法 退会はいつでもできる	29
5月17日	代理店からの電話勧誘 必要な内容か検討を	30
5月31日	悪質な布団の訪問販売 ポイントは家の中に入れない	31
6月14日	無料アプリのダウンロード きちんと内容確認を	32
6月28日	二次被害 逆に損を重ねる	33
7月12日	マルチ商法 契約の意思なければ毅然と断る	34
7月26日	クリーニング事故 問題特定が困難な場合も	35
8月9日	健康食品の電話勧誘 「クーリングオフ通知」送付を	36
8月23日	サクラサイト商法 メール交換には注意	37
9月6日	美容医療サービス 検討、納得して契約を	38
10月4日	架空請求 絶対に連絡しない	39
10月18日	開運グッズ 商品購入は慎重に検討を	40
11月1日	不審な勧誘 決める前に相談を	41
11月15日	結婚紹介サービス 本人の気持ち確認を	42
11月29日	物干しさおの移動販売 購入前に商品と金額確認を	43
12月13日	代金引換商品のトラブル 確認の上、契約し代金支払う	44
12月27日	保険金利用の住宅修理 刑事罰の恐れも	45
1月17日	理由のない請求 おかしいと思ったら相談を	46
1月31日	催眠商法 話術で判断力失わせる	47
2月14日	健康食品の会員登録 「マルチ商法」の恐れも	48
2月28日	健康食品の送り付けトラブル 商品の受け取り拒否を	49
3月14日	「原状回復」費用でトラブル 「ガイドライン」一読を	50
3月28日	「指定信用情報機関」に登録 信用損なわないよう注意	51

訪問販売の被害

夜々時々、突然業者が羽毛布団の訪問販売にきました。「布団はあるのでいらない」と断ったが、話だけという事だったので自身に上げた。高額なのですぐに決心がつかず悩んでいると「値引きをする。ローンで月々1万円ほどにする」と言われ、さらに悩んだが、業者がきてから4〜5時間たらず、夕食も食べておらず、明日も仕事があると思つと早く帰つてほしいと契約書にサインした。その後、複数回にわたりに、防湿パッドや布団カバー等を次々に契約させられ、クレジットを組んだり、クレジットが通らなくなると消費者金融でお金を借りるよつ言われ、契約の総額は300万円近くになった。支払つていけるか不安で、本当に必要とも思わないので、今までの契約を解除



必要なければきっぱり断る

し、金額返金してほしい。(20代・男性)
一人暮らしの大学生や新社会人などの若者が、訪問販売の被害に遭つたという相談が多数寄せられています。社会経験の少ない若者を狙つて、高額の布団や浄水器等を売りつけます。
話を聞いただけと思つても、契約するまで長時間居座られることもあります。必要ないと思つたら、玄関のドアは開けず、きっぱりと断りましよう。
訪問販売で購入したものは8日以内であればクーリングオフ(一方的に無条件で契約が解除できる)制度がありますので、消費生活センター等に相談してください。またクーリングオフ期間が過ぎても対応できる場合があります。あきらめずに消費生活センター等に相談してください。
春は入学・就職で、初めて親元を離れ、一人暮らしを始める方も多々あります。離れて暮らし、いても頻繁に連絡を取り合つなど、トラブルの防止・早期発見に家族で取り組みましよう。
問い合わせは眞消費生活センター 電0749(3)099911へ。

「太陽光発電」でトラブル



【事例1】電力会社を名乗る会社が無料で太陽光発電の工事をすると来訪。「売電する利益で支払ってもらえるので無料で工事できる」と勧誘され、意味はよく分からなかったが契約した。けれどシット契約もしたが解約したい。(60代・男性)

【事例2】「電気代が安くなる」と突然業者が来訪。「今の電気代より1000円安くなる。全体で5000円くらい

見積もりは複数に

負担で済む」と勧誘され、エコキュート(自然冷媒ヒートポンプ給湯機)の設置を契約した。高額で解約したい。(50代・女性)

太陽光発電システムの設置の勧誘では、「売電できるので美観工事代が無料」「初期費用が不要」などの勧誘を受けることが多いですが、天候や日照時間、設置する屋根の向きによって、シミュレーションどおりに発電しない場合もあります。太陽光発電システム自体が百万円から数百万円の設置費用がかかるため、売電した利益で設置費用を賄おうとするのと、相当の期間が必要になることを十分に理解しておく必要があります。

エコキュートの場合、「電気代が安くなる」など勧誘されることが多いですが、電力会社との

契約プランを変更すれば電気代の割引が受けられるだけで、機器を設置すれば電気の使用量が減るといっわけではありません。家族構成やライフスタイルによっては、かえって電気代が増えしてしまう場合もあります。

東日本大震災以降、電気、ガス等のエネルギー関連商品に対する関心をもち、お持ちの方も多いと思いますが、一業者の勧誘だけで安易に契約せず、複数の業者から見積もり等を入手し、本当に必要かどうかを含め慎重に検討してください。

事例1、2ともクーリングオフ期間であったため、書面で通知することにより無条件で契約解除することができました。

問い合わせは、滋賀県消費生活センター「電0749(23)0999」へ。



マルチ商法

友人から「まずオーナ
ーになり、サプリメント
や化粧品を売らないか。
その後、新たな会員を勧
誘すると高いリベートが
入る」と誘われた。私は
断ったが、友人はもつか
るど信じており、全々聞
く耳を持たない。やめさ
せたいがどうしたらいい
か。(20代・男性)

やめるかどうかはあく
までも本人の判断になり
ますが、以下の情報提供
をしました。

「マルチ商法」とは
「連鎖販売取引」のこと
で、商品やサービスの購
入契約をして組織に加入
し、次は自分が友人など
を誘い、新たな加入者を
見つけることによりマー
ジンを支払われる仕組み
の商法です。(別名「ネ
ットワークビジネス」な
ど)

販売や勧誘を行う場合
には、特定商取引法の規
制を守らなければいけま



ビジネス

せん。例えば、勧誘を行
う際、得られる収入や購
入する商品、契約解除等
についてその説明をし
たり、脅したり、困らせ
たり、誇大な広告をする
こと等は禁止行為として
規制されています。

会員を獲得しなければ
利益が上がらないため
「必ずもつかる」などと
いった不適切な説明によ
る強引な勧誘が行われや
すく、友人、知人との関
係を損なうこともよくあ
ります。

マルチ商法のクーリ
ングオフ(無条件で契約解
除できる)期間は、法定
書面を受け取った日から
20日間ですが、会員の退
会はいつでもできます。
また、会員になって1年
以内であれば、商品を受
け取ってから90日以内、
未使用で売り渡ししてい
ない商品については購入
代金の10%までの解約料
を払って返品することも
できます。

なお、消費者庁ホーム
ページでも「いわゆるマ
ルチ取引の被害に遭わな
いための5つのポイント」
として注意を喚起して
います。おかしいと思
ったら、すぐに「消費生
活センター」へ相談され
ることをお勧めします。

問い合わせは、県消費
生活センター☎074
9(23)0999へ。

代理店からの電話勧誘



大手電話会社と名乗る業者から電話があり「WiFiをつけてると今よりインターネットが早くなる。3万円相当の機器は無料です。どうですか」と勧められた。「月々の通信料は4~5千円高くなる。3年間は解約できない」などの説明を受けた。機器が無料と言うお徳感で、契約することにした。家族に話すと「インターネットは月に2~3回程しか使わないのに通信料が高額にな

必要な内容か検討を

る」と反対された。その日のうちに「やめます」と電話したが「機器も発送済みのため、解約するならば違約金が必要です」と言われた。違約金を払わないと解約はできないのか。(60代男性)

電話会社の代理店からの電話勧誘でした。まだ機器も届いていなかったため、ご家族が代理店と交渉し、違約金なしで解約することができました。

WiFi(ワイファイ)とは無線LANというケーブル接続なしで電波を使ってインターネットを利用できるサービスのことです。

電気通信サービス(電話、インターネット接続サービス、ケーブルテレビ、衛星放送など)はサービスの内容や仕組みが複雑で耳慣れない言葉が多く、電話で説明された

め、トラブルになることがあります。さらに、電気通信サービスは、電話勧誘でも訪問販売でも、クーリングオフ(一方的に無条件で契約が解除できる)制度が使えないため注意が必要です。

事業者は消費者に対しサービスの概要についてわかりやすく説明する義務があるのですが、わかりにくい場合には資料を取り寄せるなどして、その場で必ず契約せず、自分に合ったサービス内容かどうか十分検討してください。その上で、不要な場合は、はつきり断りましょう。勧誘時の説明に問題があれば取り消しできる可能性もありますので、トラブルになったらまず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「電話0749(23)0999」へ。

悪質な布団の訪問販売



夜の8時に営業風の男性が「布団のクリーニングですが、ふんふんの材質は何ですか？」とあれこれ話しかけ、玄関に足を入れてきた。材質が分からなかったので家に上げると、男性は使っている敷布団を見て「このまま使っていると湿ってくる」と言い出し、見本の布団を持ってきて「身体によい布団」の説明をはじめた。

「いいですよ。買いますか」と迫られたが、高額なので断った。それでも「敷パッドだけでも買った方がいい」と延々と勧誘され、1人暮らしで怖くなり、結局断れきれず契約した。

その後も訪問され、古い布団を新しい布団に交換すると言われ契約。今はお金がないというので、頭金だけを払ってくれたら後はクレジット払いでいいと言われた。クレジット

ポイントが家の中に入れない

ットの審査が下りなかったため、ネットバンクで口座を開設するよう教えられ、届いたローンカードで現金をコンビニで引き出し支払った。高額な布団は要らないし、支払いがしんどいので解約したい。(20代・女性)

悪質な布団の訪問販売が増加しています。特に1人暮らしの若者や高齢者が狙われています。悪質業者は遅い時間帯に訪問し、契約するまで執拗な勧誘を続けます。若者にはローンカードを作らせ、お金を借りさせて支払うよう求めます。

高齢者には、「家族に知られると怒られる」という契約者本人の心理をうまく利用して契約書面を隠したり「怒られないように持って帰ってあげる」などうまく立ち振る舞い、販売業者名もわからないようにする手口を使っていることがあります。

訪問販売のトラブルに遭わないためには、家の中に入れない、要らないものはきっぱりと断るのがポイントです。もし契約してしまっても一人で悩まず、すぐに消費生活センターに相談しましょう。

お問い合わせは、滋賀県消費生活センターへ。電話0749(23)0999

無料アプリのダウンロード

高校生の娘が友人から紹介された「インターネット電話やチャットのできる無料アプリ」をダウンロードしようとしている。安全だろうか。(40歳・女性)

最近、スマートフォンと呼ばれる「パソコン機能がついた携帯電話」が普及しています。ネットにつながることで、さまざまなアプリをダウンロードすることで、好みのものにできるので、多くの人々が利用しています。しかし、個人情報が出たり、架空請求につながるような問題あるアプリも見つかっています。



きちんと内容確認を

アプリはゲームや情報、便利な機能等があります。それらを選んで使えるようにスマートフォンに導入するのをインストールといいますが、インストールする際には次の点に注意しましょう。

①「提供元」が不明なアプリは入れない。どんなところが作ったか分からないものは、何かトラブルが起こっても対応してくれないと分からないといことです。

②「アクセス許可」は必ず中身をきちんと読んで、確認しましょう。「電話/通話」は許可すると電話番号や端末識別番号を読み取ることを許すことになる。現在地は誤差はありますが、衛星利用測位システム(GPS)機能の許可によって位置情報をとられてしまいます。「ネットワーク通信」は、文字どおりネットへのアクセスにより情報を送受信することですが、「アクセス許可」することによって、位置情報やメールア

ドレスなどインターネットを使った情報が相手に知られてしまいます。特に、位置情報については入らない設定にして、一時的に外さ等の対策も有効です。

③「セキコリタイム」アプリを利用したり、アプリは最新の状態で利用するようにすることも大切です。自衛手段も必要です。

これらを十分に理解せずにインストールすると、アプリの業者に対して個人情報の外部利用を自ら認めたことにもなってしまう。トラブルのきっかけにもなります。楽しそうなもの、人から紹介されたアプリであったとしても、きちんと内容を確認し自分が思ったものと違ったり、不自然なアクセス許可等があった場合は、利用を見直しましょう。自身の判断が重要なポイントです。問い合わせは、滋賀県消費生活センター「電話0749(23)0999」へ。



金づな



二次被害

3年前、「元本保証で有利な金融商品である」と説明され、ある会社の社債を購入した。今では約束されたはずの配当金もなく、会社とは連絡が取れなくなっている。今年4月末に別の会社から、会社組織を改め出資金を返すことになったので返還手続きを行うようにとの封書が届いたが信用できるか。

(70代・男性)

一度被害に遭った人が被害救済を要した業者にさらにお金をだまし取られることを「二次被害」といいます。最近では、和牛オナー制度で出資者を募り経営破綻した安農楽牧場の被害者に対して、手数料を払えば返金が可能といった勧誘に関する相談が急増しています。

このように、一度被害に遭った人がさらに狙われるのは、悪質業者に被

逆に損を重ねる

害者リス卜などの情報が流出していること。また、人には新たにお金をもつけるよりも、損をしたお金を取り戻したいという心理がより強く働くためといわれています。

今回の相談者のケースは、平成22年3月に国民生活センターから事業者名が公開され、消費者に決して関わらないよう注意喚起された特に悪質な会社のものでした。最近になって被害回復をうたう新たな勧誘が見られるようになり、国民生活センターでは今年5月に再び緊急にこの業者に関する二次被害への注意を呼び掛けました。

相談者には、返還手続きのために金銭を要求される可能性が高いこと、また被害回復を期待して金銭を支払ってもお金が戻ることとはほとんどなく、逆に損を重ねることになるので、絶対に勧誘に応じないよう伝えました。

このような「被害を取り戻せる」といった話には十分気をつけましょう。「おかしいな」と思ったらすぐに消費生活相談窓口まで相談してください。

問い合わせは、県総合政策部農民活動生活課 15〓〓へ。

マルチ商法

友人からがんに効く健康ドリンクがあるからと購入を勧められた。1本とりあえず購入し飲んでみた。続けて購入するかどうか悩んでいたところに、友人が訪ねてきて、「会員契約をしたら割引価格で購入することができ、知り合いを紹介するどりべートが入り、自分のドリンク代が多くなる。私を紹介した人は、売上金も旅行にまで使っている」と言い、会員契約をするよう強引に勧める。もつげなくても良いが、商品が安くなるのはうれしい。でもこの販売方法がマルチ商法なら契約したくない。

(65歳・男性)

これは「マルチ商法」と呼ばれているもので、特定商取引法で「連鎖販



契約の意思なければ毅然と断る

「売取引」として規制されています。商品やサービスの購入契約をして販売組織に加入し、今度は自分が友人等を紹介し、新たな加入者を増やすことでマージンが得られる仕組みの商法です。相談者は以前がんに今は完治しているが、再発が心配だったので、がんに効くなら健康ドリンクの購入を考えています。

しかし「がんがよくなる」などというセールストークで商品を販売することは、**薬事法違反行為**になります。「マルチ商法」は販売組織の会員となっても、勧誘時に強調されたような販売成果を上げられずに、勧誘者に対する不満を抱いたり、成果を上げようと強引な勧誘を行って被害を拡大させたりと、問題の多い販売方法です。

被害に遭わないためには、あいまいな態度を取らず、契約の意思がない場合は毅然(きぜん)と断りましょう。少しでも不安なことがあれば、お近くの消費生活相談窓口までご相談ください。

問い合わせは、長浜市環境保全課 電0749 (65) 656711へ。

クリーニング事故



クリーニングに出したら「縮んでしまった」「シミがついていた」などの相談が寄せられます。クリーニング事故の場合、原因がクリーニング店なのか、それともパレルメーカーなど製品のものなのか、あるいは消費者の保管や扱い方に問題があったのか、特定することが困難な場合も少なくありません。少しでもトラブルを防ぐために、クリーニング

問題特定が困難な場合も

店に預けるときは汚れている部分を双方で確認したり、受け取る時はサイズや汚れ落ちなどの確認をしましょう。もしクリーニングによる問題点が見つかった場合、クリーニング店に連絡し、補償額を算定されます。一般的にはクリーニング事故賠償基準をもとに賠償額が算定されます。この基準はLDマークのついた店(全国47都道府県クリーニング生活衛生同業組合加盟店)やSマークのついた店(厚生労働省大臣が認可したクリーニング業の標準営業約款に基づいて営業している店)に適用されますが、これらのマークのない店でも一つの目安になるでしょう。クリーニング事故賠償額はクリーニングした品物の再取得価格(同質の新品を事故発生時に購入する価格)を基本に、商品の平均使用年数表と購

入時からの経過月数に応じた補償割合で算出されます。ただし、受け取ってから6カ月または預けてから1年経つとこの基準では補償されないこともありますので、できるだけ早く連絡しましょう。紛失で再取得価格が不明の場合は処理の方法で賠償額が算出されます。ドライクリーニングの場合は料金の40倍、ランドリーの場合は20倍まで賠償されます。その他、クリーニング店から返ってきたら、必ずビニール袋から出して一度陰干しして保管しましょう。(ビニール袋は保管袋ではありません) また、購入するときは、繊維の組成や家庭における洗い方・アイロンのかけ方などの表示を見るようにしましょう。問い合わせは、米原市自治振興課☎0749(52)80881へ。



健康食品の電話勧誘

七十代の母が知らない会社から「サプリメントのサンプルを手分けして送りました」という電話を受けました。ものが届き、私が開けてみると「お試しセット」と書かれた納品書と振込用紙が入っていました。母は申し込んでいないし、いらないと言っている。どうしたらいいか。(30代・女性)

健康食品の電話勧誘で、「断つたにもかかわらず商品が送られてきた」「買ったと言っていないのに商品が届いてしまった」という相談が増えています。



ハッピーライフ

「クーリングオフ通知」送付を

消費者が承諾していないにもかかわらず一方的に商品が送りつけられた場合、代金支払いの義務はなく、受け取る必要もありません。

ただし電話で勧誘を受けたのが高齢者などの場合、相手のトークに乗せられて話しこんでしまい、あいまいな返事をし相手から申し込みがあったと主張されることがあります。この場合は特定商取引法の電話勧誘販売に該当し、クーリングオフについて記載された書面を受け取ってから8日間はクーリングオフ(無条件契約解除)が可能ですので、「クーリングオフ通知」を送付しておきましょう。

トラブルが生じた場合は、お近くの消費生活相談窓口か、県消費生活センターへ相談してください。

問い合わせは、県消費生活センターへ
電話 0999-749(23) へ。

サクラサイト商法



コミュニケーションサイトで友達になった女性から「私はタレントAのマネージャーです。彼を助けてもらえますか?」という内容のメールが届き、URLが添付されていた。そのURLをクリックし、ニックネームや地域、パスワードなどを送信したら、数時間後、Aから「俺の悩みを聞いてほしい」というメールがあり、少しでも助けになればと思って返信した。メール交換するうちに「無料ポイントがなくなりました。クレジットカ

メール交換には注意

ードが振り込みでお金を支払ってください」という内容の表示が出た。その時はじめて有料サイトだということに認識した。数時間後、芸能事務所社長Bから、「極秘でAとあなたをサポートすることにした。Aとの連絡にかかった費用は全て私どもでみさせていたただく」という。そして「マネコミ」などにこのことが知られたら大変なことになるので、彼から直接連絡先を受け取らないでほしい。Aが信頼している後輩からの紹介という形をとる」と連絡が入った。その後、後輩というところから彼の連絡先を交換するための確認・質問事項についてのメールが何十通も送られてきた。さらに、芸能事務所社長秘書Dから「社長からあなたに謝礼金二千万円を支払うよつに言われた。金額受け取ってくださいか?もしよろしけれ

ば、手続きを進めます」とメールが来た。あまりにも多くのメールが来て、疑いや、怖いという気持ちが強まって、一切の連絡を絶った。この間のクレジットの請求額は5万円になった。(20歳・女性) この事例は「サクラサイト商法」といわれる手口です。今回のケースは、サイトの悪質性を主張して交渉した結果、支払いを止めることができましたが、こういったケースは、サイト業者の実態が把握できなかつたり、決済代行会社など複数の業者が間に入っていたり等、交渉が難航することが多い事例です。本当かどうかかわらない相手とメール交換しないなど、怪しいサイトには十分気をつけましょう。問い合わせは、甲賀市消費生活相談窓口☎0748(65)0685へ。

サクラ

美容医療サービス

子どものころから顔の
エラが張っているのが悩
みだった。2週間ほど
前、雑誌の広告を見て美
容外科に電話で相談。
「今は筋肉を収縮させる
注射でエラを小さくでき
る。骨を削らなくてもよ
い。費用は100万円ま
で」と言われた。詳しい
話を聞くため出向いた。
最初にカウンセリング
が行われ「1本30万円。
16本必要」と言われた。
総額540万円とのこと
と。あまりに高額で返事
もできずにいると「長年



検討、納得して契約を

の悩みが解消できる」と
施術を強く勧められ契
約、用意していた10万円
を前金として支払った。
残りは1週間以内に支払
うように言われた。
施術はすぐに行われ
た。5分ほどで終わった
が、注射は5、6本しか
打たれなかった。効果は
1カ月後ぐらいに出ると
のこと。結果はまだ出
ていないが高額すぎると思
う。支払いすぎた分を返
金してほしい。
(30代・女性)
最近、美容医療に関す
る相談が時折寄せられる
ようになりました。美容
医療サービスは特定商取
引法に基づくクーリング
オフができない場合が多
く、トラブルが発生した
場合の解決は困難なのが
現実です。
医療の場合は結果を保
証しての契約ではなく、
医療行為自体を誠実に実
行することが契約の内容
となります。結果が思い

どおりでなかったとを
理由に返金を求めること
は難しいと思われます。
もし結果を保証しての
勧誘があった場合には消
費者契約法の「断定的判
断の提供」に該当する可
能性があり、また、事例
のように16本の注射のは
ずが5、6本しか打たれ
なかったような場合に
は、債務不履行責任を問
えると思われます。
しかし、何より重要な
のは十分に検討し、納得
した上で契約することで
す。少なくとも説明を聞
いたその日に施術を受け
るようなことは避けた方
が賢明です。場合によっ
ては別の医療機関で専門
医の診断を受けるなど慎
重な姿勢が望まれます。
本件では助言を参考
に、相談者がクリニック
と交渉してみること
でした。
問い合わせは、県消費
生活センター☎074
9(23)0999へ。



架空請求

【事例1】身に覚えのないはがきが届いた。はがきには「以前に契約した訪問販売会社に対して未払い金があるため、管轄裁判所に訴訟申請がされました。このまま放置すると裁判所から通知が届き、財産の差し押さえを受けることとなります。なお、覚えがない場合は早急に連絡ください」と書かれていた。連絡したほうがいいだろうか。(70歳女性)



絶対に連絡しない

【事例2】携帯電話にメールが届いた。メールには最終通告として「以前に登録された総合サイトの無料期間中に退会処理がされていないため、未納料金が発生しています。このまま放置すれば、法的措置を行うための身辺調査に入ります。ご連絡なき場合は手続きを開始させていただきます」という内容だったが、サイトを利用した覚えがない。どうすればいいか。(40歳男性)

はがきや封書、電子メールなどで、身に覚えのない請求を受けたという、いわゆる「架空請求」に関する相談がまだまだ多く寄せられています。過去の契約に対して、何か未払いの料金があったのかと勘違いさせる言葉を並べ、「訴訟を起した」「給料や財産を差

し押さえる」「法的措置のための身辺調査」など不安にさせる手口です。利用してなければ対応せず無視しましょう。身に覚えがなければ「早急に連絡してください」と書かれていても、絶対に連絡してはいけません。これ以上個人的な情報を知らせることは避けましょう。また、連絡したところ「訴訟取り下げのために必要」などさまざまな理由をつけられて、数十万円を請求されたケースもありました。はがきやメールなどの内容に不明な点があったり、不安を感じたりした場合は、まず消費生活相談窓口にご相談ください。問い合わせは、高島市生活相談課(電話0740-8125)へ。

くらし

開運グッズ



「願いがかなってからお支払ください」と開運ブレスレットの購入を勧めるダイレクトメールが届いた。文面には、「全ての運気を向上させるブレスレットを通常15万円のところ1万5千円で特別提供。効果が実感できなければ代金の支払い不要」とうたわれていたので後払いと思い電話で申し込んだ。

商品は宅配便の代引き扱いで届いたので、話が違つと思ひながらも仕方なく支払った。申込時に商品が届いたら連絡する

商品購入は慎重に検討を

よう言われていたので業者に電話をかける。ブレスレットの使い方を説明したうえで、「それを3日間繰り返し送れば先生と話ができる。また、願書と願い事を書いて送るよ」と指示があった。

実行後、あらためて電話をかけたら、先生から「あなたを取り巻く環境に問題がある。浄化をすればブレスレットの効果は100%出るが、そのためには石と塩が必要。代金はそれぞれ97万円」と言われた。

とてもそんなお金はないと返事をすると、「石は3万円にする。塩は会社と交渉して」と言われ、とりあえず石を購入してしまった。冷静になつて考えると疑わしいので、全部返金してほしい。

(60歳・女性)
ダイレクトメールや雑誌広告で誘つてブレスレットや数珠などの開運グッズを販売し、その後使い方を説明するとして電話をかけた。次々に高額な物品や祈禱(きと)サービスを勧める悪質な手口が増加しています。購入者は業者に電話をかける時に新たな勧誘があるとは思っていませんが、言葉巧みに時には不安をおおつて契約を迫られます。自分の願いや悩み事を業者に知らせているケースも多いので、弱みを握られ一層不安をおおられたり、解約の申し出がしつらいことにもなります。「効果がなければ返金」とうたわれていても実際は言を左右に効かないことも多いので、こうした商品の購入は慎重に検討しましょう。

この相談については、現在センターで交渉中です。問い合わせは、滋賀県消費生活センター☎0749(23)0999へ。

かまいたち

不審な勧誘



【事例1】「賞金2億円が当たるチャンスを手に入れてください」などと書かれた手紙が、外国から届いた。よく意味が分からないが、どうも賞金を受け取る権利があるので、手続きのために2000円を郵便為替かクレジットカードで支払わないといけないようだ。クレジットカード番号などを記入して返信するように書いてあるが、どちらがよいのか。

決める前に相談を

【事例1】は海外宝くじの事例です。海外の宝くじに当選したかのように思わせて、クレジットカード番号などを記入して返信するように求める内容の手紙が届きます。日本国から海外の宝くじを購入入することは違法になる可能性があるので、返信しないでください。

【事例2】見知らぬ業者Aからパンフレットのよつなものが届いた。外国の不動産に関する投資で、配当があるよつなことが書いてあった。数日後、業者Bから電話があり、「投資商品を買いたい人がいるが、パンフレットが届いた人しか買えない。代わりに購入してくれたら、倍額で買い取る」というよつなことを言われた。不審に思うが、どうか。

【事例2】は劇場型の投資勧誘の事例です。パンフレットが届いた人しか買えないなどと言って電話をかけ、倍額で買い取るから代わりに購入してほしいと頼んだりして投資商品の購入を勧めます。購入後、買い取ってもらおうと連絡をしても、買い増ししないといけないと言われたり、連絡が取れなくなる場合もあります。実際に買い取ってもらえることはありませんし、お金を支払ってしまったら、取り戻すことは困難です。

世の中、そろそろおいしい話はありません。少しでもおかしいと感じたら、返信したり支払いをする前に消費生活センターにご相談ください。問い合わせは、東近江市消費生活センターへ電話0748(24)5659へ。

今どき

結婚紹介サービス

【事例】雑誌広告を見て息子と一緒に結婚相手紹介所に行った。1年コースを申し込み、入会金5万円、登録料3万円、月会費1万円を支払った。初回に5人の女性のデータを見せられ、2人との交際を希望したがお見合いはできなかった。その後、何回かパーティーにも出かけたが出会いにはなかった。毎日女性のデータを見て、何人かとの交際を希望したがお見合いもできなかった。そのまま契約していても見つからないと思い中途解約したが返金はなかった。結婚相手は見つからなかった。支払ったお金は返金されないものか？

(60代・女性)

結婚相手紹介サービスの契約をする、結婚ができる、期待される方も多いと思いますが、必



ハッピーライフ

本人の気持ち確認を

ずしもとことば限りませ
ん。思った内容と違った
か、本人の事情により解
約する場合もあるため、
契約期間が2カ月を超
え、契約金額が5万円を
超える結婚相手紹介サ
ービスは、契約書面の交付
義務、不適切な勧誘の禁
止、クーリングオフ、中
途解約における損害賠償
額の制限などが特定商取
引法で規制されていま
す。

中途解約をした場合、
サービス利用前の解約料
の上限は3万円、サ
ービス利用後は未使用サ
ービス代金の残額の2割が
2万円のいずれか低い額
になります。事例の場
合、中途解約はできまし
たが、一定のサービスを
受けていたので返金して
もらってお金はありません
でした。

業者は「子どもに早く
結婚してほしい」という
親の気持ちに付け込んで
親にも勧誘してきます
が、結婚するのは子ども
自身です。必ず本人の気
持ちを確認し、契約内容
について納得してから契
約することが大切です。

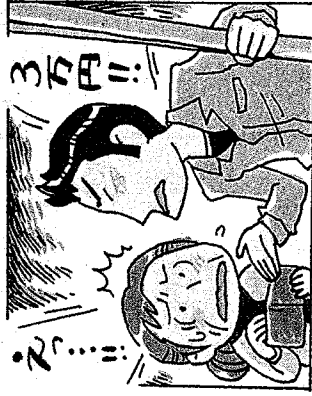
問い合わせは、近江八
幡市消費生活センター
電話0748(36)556
6へ。

物干しさおの移動販売

【事例】物干しさおの移動販売車が通りがかり「2本で千円」とズビカーから流れていたのので、声を掛けた。家まで持ってきてもらい、さおを切ってもらった後に言われて「2本で3万円」と言われた。

話が導くと言ったが、「千円のさおは売り切れで3万円のさおしかないのしい切ってしまったので買ってもらわないと困る」と言われました。

私は一人暮らしだし、相手は若い男性で怖かったので、「千円だと思って販売車を止めたので3万円もお金がない。1本分だけしかない」と言ったら、さおを1本置いて1万5千円を持ち帰った。納得できないので返金してもらいたい。(70代・女性)



購入前に商品と金額確認を

昔懐かしさおだけ売りの販売車を、近頃また見かけるようになりまして、中には事例のような悪質業者もいるようです。このようなケースの場合、契約書を受け取った日から8日以内ならば、クーリングオフができる場合があります。

クーリングオフは業者宛てにはがきなど文書で通知します。ところが実際の購入時には、契約書をもらうことはほとんどなく、業者の住所どころか業者名も分からないケースが大半です。

また、契約書がなくとも領収書でも受け取っていれば、業者の連絡先などが記載されている場合もあり、通知することができます。しかし、それらも当てにならず、出したクーリングオフ通知が戻ってくる場合も多く、その場合は返金交渉が困難になります。

移動販売業者から購入する際は、購入前にしっかりと商品と金額を確認し、納得がいかない場合はきっぱりと断りましょう。

問い合わせは真消費生活センター＝電0749(23) 0999＝へ。

代金引換商品のトラブル

「代金引換で商品を受け取ったが、よく考えてみると注文をした覚えがなかった」と申し込んだでもない商品が送りつけられてきたという相談が増えています。

事業者に連絡をするとき、生鮮食品などで返品はできないと間違った情報を伝えて、契約を迫ることもあります。

一方的に商品を送りつけられてきた場合は、合意による契約が成立しているとは考えられませんので、代金を支払う必要はありません。問題は、商品の取り扱いですが、この商品の所有権は送りつけてきた事業者側にありますので、自分で勝手に処分はできません。

そこで、特定商取引に関する法律では、この商品の保管義務について規制をしています。その内容は、事業者が「注文をしていないので取りに来



確認の上、契約し代金支払う

るよつに」と連絡をした場合は、消費者に7日間の商品保管義務があり、連絡をしないでいた場合には、14日間の保管義務があるとされています。これらの期間内は、商品を自己の財産と同様の保管義務があり、消費者は家に置いておけばよいのです。期間が経過すると、販売業者は、所有権を行使した、または、放棄したとみなされますので、後は自由に商品の処分をしてよいとされています。

覚えのない商品の送付を受けた場合には、商品を受け取る前に、運送業者に注文をしていないことを伝えて商品の持ち帰りを依頼することです。すでに、商品を受け取っていた場合には、事業者が商品の引き取りと代金の返金を求めることになりませんが、事業者名や住所が実在しない場合は、対応が難しくなります。

大切なことは、いつも「誰と」「何を」「いくらで」を確認の上、契約を行い、代金を支払う習慣を身につけることです。

わからない時や困った時には、気軽に彦根市生活環境課消費生活相談窓口 ☎0749 (30) 6144へ。

保険金利用の住宅修理



皇皇の雨どいがしばらく前から曲がった状態だった。先日業者がやってきて、「修理をするのに保険を申請し、その補償の範囲内で工事をしないか。保険がおりなければ工事はしない」と言ってきた。保険の申請内容としては「雪の被書」とするらしい。もともと雪による傷みかどうかわからないものを、保険を使ってこのような工事をしていた問題はないものなのか。

(70代・男性)

刑事罰の恐れも

「保険金を使える」といって勧誘する住宅修理事業に関する相談が全国的に増加しています。事例のように訪問販売による勧誘が多いようですが、電話による勧誘も目立ちます。さて、この事例では本来に保険を使って工事をしようとしたのでしょうか？ 「もともと雪による傷みかどうかわからない」と認識していたにもかかわらず「震災」と偽って保険会社等に保険金を請求すれば、消費者は保険会社から詐欺に問われる可能性もあります。その結果、保険契約が解除され保険金も支払われず、最悪、刑事罰に問われることも考えられ、大変なことになってしまいます。また、そのほかの多く見受けられるトラブルの内容として、「見積書が出されない」「解約を申

し出たら高額な料金(「解約料」「違約金」「見積もり調査費」など)業者によってさまざまを請求された」「修理が行われる前に全額支払ったが、工事がされない」などがあります。こうしたトラブルを避けるためには「業者の説明をうのみにせず、複数の修理業者から見積もりを取り、比較検討する」「保険金が必要であれば、自分で保険契約の内容を確認した上で事実に基づいて申請を行う」などの注意が必要です。これからますます寒くなり、雪も多くなってくるので注意しましょう。何といても、突然の電話や訪問を受けてもすぐに契約せず、必要のない勧誘はきっぱりと断ることが大切です。問い合わせは、県消費生活センター☎電0749(23)09999へ。

カギ

理由のない請求

先日、一人で暮らす目の不自由な70歳の男性から「知らない業者から注文を承った電話が掛ってきた。私が注文したことはないという。業者は困りますという。業者の会社名、連絡先が分からないが、明日午前中に商品を届け、代金は2万円とのこと。どうしたらよいのか」と相談が入りました。

消費生活センターからその男性へ「商品を受けないので、商品を受け取ったりお金を支払う理由はありません」と商品の受け取りを拒否するよう伝え、送り主の情報を確認できないが、地域包括支援センターと連絡を取り合いました。

翌日、宅配業者が商品を届けにきましたが、男性は受け取りを拒否し、宅配業者に送り主の会社名や住所等をメモに書き取ってもらいました。地域包括支援センターがそ



おかしいと思ったら相談を

のメモ情報を男性宅へ取りに行き、消費生活センターにメモ情報が届けられ、業者の素性が分かりました。併せて、業者が男性に「なぜ、商品を受け取らないのか、違約金を支払ってもらおう」と強要した事実も確認できました。

早速、消費生活センターから業者に経緯を確認した上で①消費者が頼んでいないので商品代等の費用は発生しないし、違約金も生じないこと②消費者が断っているのに再勧誘することは禁じられていること③を伝えると、業者の責任者から「消費者の方にご迷惑をおかけした。社内教育を徹底したい」と謝罪の回答があり、今後、男性に請求はせずに、再勧誘の電話もしない事になりました。

今回は地域の支援センターと消費生活センターの連携により、幸いにも未然に被害を防止できました。

理由のない請求を受けたり、何かおかしいと思ったら「その契約は本当ですか」「支払う理由がありますか」と先方に確認していただきたい。何かおかしいと思ったら、迷わず相談ください。

問い合わせは滋賀県消費生活センターへ
電話0749(23)0999へ。

今更

催眠商法



80歳の母が、近々にてきた店舗に無料で景品をもらえるからと足を運ぶようになった。先日その店舗で高価な羽毛布団を購入してきたので驚いた。間くと健康食品も購入していたアソシエイト会員として営業マンに親切にされているらしい。行くのをやめるように言っただが楽しいようにやめないで困っている。一体どんなやり方で商品を買っているのか。

(50歳 女性)
これはS.F.(催眠)商

話術で判断力失わせる

法といわれ、くひ引きや景品を登壇に呼び込み、巧みな話術で雰囲気を作り上げて興奮させ、冷静な判断を失わせてから、高価な商品を買わせる商法です。S.F.と名がつくので字申人が登場? いえいえ「新製品普及会」という業者が始めたところからその頭文字をとって名付けられました。羽毛布団、健康機器、食品、鍋、化粧品等が主な商品で、数十万円から数百万円というケースもあります。具体的な大口は、仮設の臨時店舗で司会者が景品を配りながら、「ハイ」と手を挙げて声を出し練習をさせる。「通常千円のところが今日は百円、欲しい人」と大声で言って、元気がいい人には「気に入ったので多めであげよう」と場を盛り上げる。これを何回か繰り返すうち、早い者勝ちで買わないと損をするよ

うな雰囲気になり、ついには「羽毛布団50万円のところ、今日は半額」と司会者の声に催眠術にかかったかのよつに「ハイ」と手を挙げ、必要でないものを契約させられるというものです。「タタより高いものはない」といわれますが、「何かウラがあるのでは」と冷静に考えることが大切です。また、無料や安い商品だけ求めて会場に行くつもりでも、契約してしまつ可能性があるります。この方のように、消費者被害に遭っている気がないまま会場に行き商品の購入を続けているケースもありません。万に契約してもクーリングオフができる場合があります。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。

健康食品の会員登録

【事例1】70代の祖父が知人から健康食品を定期購入しないかと勧められ、断りきれずに会員登録をした。商品が届いたが、必要ないと言っている。返品できるだろうか。(20代・女性)

【事例2】3カ月前知人から、会員登録をする。と体調が良くなる健康食品を安く定期購入できると勧められて申し込んだ。最近になり、もともと大量に購入すればさらに体調が良くなると言われ、高額を支払うように迫られた。不審である。(80代・女性)

どちらの事例も、健康食品を定期購入する会員登録をしたという認識ですが、契約書面を確認したところ「連鎖販売取引」の契約書面でした。連鎖販売取引は、「マル



「マルチ商法」の恐れも

「マルチ商法」と呼ばれているもので、商品やサービスの購入契約をして販売組織に加入し、今度は自分が友人等を紹介し、新たな加入者を増やすことでポイントが得られる仕組みの商法です。「ネットワークビジネス」とも呼ばれ、若者に多く広まっているイメージですが、最近では高齢者にも誘いをかけてきます。

連鎖販売取引は、販売や勧誘を行う場合に特定商取引法の規制を守らなければいけません。例えば、勧誘を行う際、連鎖販売取引であることを事前に告げなければなりませんし、契約解除等については禁止されています。また、脅したり困らせたりして契約を迫ることも禁止されています。

対象となる商品は、健康食品や化粧品、補整下着、浄水器などさまざまです。気がないうちに「連鎖販売取引」の契約を結んでいませんか？ おかしいと思ったら消費生活センターへ相談ください。

問い合わせは、滋賀県消費生活センターへ。電話0749(23)0999

健康食品の送り付けトラブル

注文のあった健康食品を代金引換で送ると電話があった。「注文した覚えはない」と伝えると「確かに注文している。代金は2万円。支払わないと訴える」と脅された。そんなに高い健康食品を注文するはずがないのに、翌日業者が言ったとおり商品が届いてしまった。(70歳代 女性)

健康食品の電話勧誘があり、「断ったにもかかわらず商品が送られてきた」「買ったとは言っていないのに商品が届いてしまった」などという相談が最近急増しています。断ったにもかかわらず一方的に送り付けられた場合は、商品の受け取りを拒否しましょう。その際、業者名と連絡先をメモしておきましょう。万一、受け取ってしまった場合は申し込んでも



健康食品

商品の受け取り拒否を

ない旨の通知(ハガキ)を発信した上で商品を着払いで送り返しましょう。ただし、相手のトークに乗せられて話し込んでしまい、あいまいな返事をして相手から申し込みがあったと主張される場合があります。迷う場合は特定商取引法の電話勧誘販売により、クーリングオフ(無条件で契約解除)について記載された書面を受け取ってから8日間はクーリングオフできませんので、「クーリングオフ通知」を送付しておきましょう。

判断力の不足に乗じて、強引に商品を送り付けるような手口も横行しています。高齢者が被害にあっていないか、家族や周囲の人は注意して見守りましょう。

急増している健康食品の送り付けトラブルに対して、滋賀県消費生活センターでは3月14日(木)から19日(火)まで「健康食品110番」を実施します。「トラブルにあった」という相談はもちろん、こんな電話勧誘を受けたという情報提供もお待ちしています。

問い合わせ、滋賀県消費生活センター 電話0749(33)0999へ。

「原状回復」費用でトラブル

進学や転勤の季節には、賃貸住宅の退去に伴う「原状回復」の費用をめぐるトラブルが増えます。トラブルを避けるた

めには、次の点に注意しましょう。

【契約前(入居前)】賃貸住宅の賃貸借契約は、いわゆる契約自由の原則により、貸す側と借りる側の双方の合意に基づいて行われます。その基本となるものが契約書です。賃貸借契約書や重要事項説明書をよく読んで、原状回復に関する借り主負担について確認しましょう。また、入居前から既にある室内の損傷や汚れについては、家主または管理会社と立ち会い確認し、写真に撮るなど記録に残しておきましょう。

しはらくだっても返金がないので心配になり管理会社に電話で返金を催促したら「次の入居者のため、部屋の原状回復費用に充てるので返金はない」と言われた。入居前や退去前には、どのようなことに気をつければよかったのだろうか。

(30歳代・男性)



「ガイドライン」一読を

【退去前】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ています。退去時の原状回復をめぐるトラブルの未然防止のため、賃貸住宅標準契約書の考案方、裁判例及び取引の実務等を考慮のうえ、原状回復の費用負担のあり方について、発当と考えられる一般的な基準をガイドラインとして表したものです。借り主が負担すべき原状回復費用の判断の参考となるので、一読した上で、退去の立ち会いに臨みましょう。

問い合わせは、県消費生活センター ☎電0749(23)0999 ☎へ。

今どき

「指定信用情報機関」に登録



新社会人になるのを機にスマートフォンを分割払いで買ったのですが、契約書には「お客様の個人信用情報を『指定信用情報機関』に登録することにいたします」と書かれています。これはどういう意味でしょうか。
(20歳代 女性)

商品分割で購入する契約を、一般にクレジット契約といいます。このクレジット契約は、一回の支払いの負担を減らせるため、利用者にとっては便利な反面、使いすぎ

信用損なわれないよう注意

ると支払い能力を超えてしまつておそれがあります。これを防ぐため、割賦販売ではクレジット会社に対して、あらかじめ契約申込者の支払い能力を審査するために、「指定信用情報機関」に登録されている個人の契約債務残高や延滞の有無などのクレジット情報を調査し、契約の可否を決定することや、契約後の月々の支払い状況に関する情報を登録することを義務づけています。

携帯電話を分割で購入する場合と同じで、携帯電話会社がクレジット会社を兼ねているため「指定信用情報機関」に登録することが義務づけられているのです。

従って、携帯電話端末代金の支払いが滞ると、その情報は「指定信用情報機関」に記録されます。3か月以上支払いが滞った場合は、クレジット契約の全ての支払いを

終了後も、5年間「滞納した」という情報が登録されてしまいます。この情報は、他のクレジット会社にも利用されるため、将来クレジットカードが作れなくなったり、ローンを組めなくなったりする恐れがあります。

携帯電話会社が提供するサービスには、端末代金を分割にし、その支払期間の通信料を割り引いて端末購入費甲を「実質0円」としているものもあり、端末代金を分割払いしているという意識が希薄になってしまい、通信料のみの滞納だと思っていたら、端末代金の支払いが滞っていたというケースが増えています。

信用情報を傷つけないようくれぐれもご注意ください。

問い合わせは滋賀県消費生活センター「電話0749(23)0999」へ。

ハッピーライフ