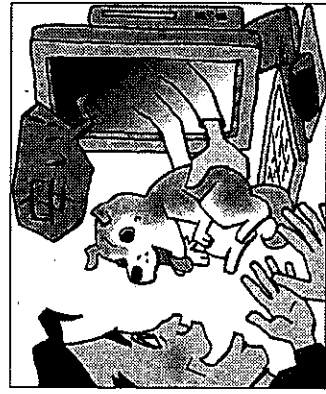


3. 消費生活相談事例集

報道機関＜新聞紙面欄＞掲載提供資料

掲載日	タイトル	頁
4月1日	ペット購入のトラブル	29
4月15日	二次被害に気をつけて（レジャークラブの会員）	30
4月29日	LPガスの料金制度と契約について	31
5月13日	消火器の訪問販売とリサイクルシールについて	32
5月27日	「消費者」を名乗った架空請求	33
6月10日	悪質な水回りの修理業者に気をつけて	34
6月24日	マンションの電話勧誘	35
7月8日	結婚相手を見つけるつもりが・・・（振り込め詐欺？）	36
7月22日	有料サイトでのクレジットカード決済にはご注意ください	37
8月5日	訪問販売 次々業者がやってくる（次々販売）	38
8月19日	クレジットカードのリボ払い	39
9月2日	内職の返金保証	40
9月16日	必ず儲かるという投資や出資の勧誘にご注意ください	41
10月7日	架空請求と思ったら・・・カード年会費が有料に	42
10月21日	換金性の乏しい外国通貨投資（イラクディナール等）トラブルに注意	43
11月4日	金融商品の勧誘に注意	44
11月18日	住宅用火災警報機の設置はお済みですか	45
12月2日	注意しましょう！貴金属の訪問買い取り	46
12月16日	新聞購読契約：景品につられて契約しないで	47
1月13日	高価な化粧品が期間限定で無料？チラシ広告の隠れた罠にご注意を	48
1月27日	えっ！この商品券もう使えないの！？	49
2月10日	官公庁職員や警察官を装う不審電話に注意	50
2月24日	アダルトサイトの不当請求	51
3月17日	消防署等の許可を騙る消火器販売	52
3月31日	ポリウレタン製品の自然劣化	53

ペットのネット取引



インターネットで売り手が直接販売する犬が安価で掲載されていた。隣県だったので直接犬を見に行き、買うことに決めた。生後40日の幼犬だったが大丈夫と言われその日のうちに引き取った。書面と血統書は後日郵送すると言われたが送ってこない。落ち着いて考えると業者に信用性もなく犬を返したい。

(40代 男性)

動物取扱業を行おうとする者は、都道府県(または政令市)の登録を受けなければなりません。施設を持たないインターネット等による販売業者も対象となります。事業者はペットを売る際、動物愛護保護法で交付が義務付けられている法定書面を併せて、販売における事前説明を実施しなければなりません。また、生後45日に満たない幼犬の販売を行わない指針を掲げています。動物取扱業者が基準を順守しない場合には、登録の取り消し、業務の停止、罰金等の

購入前に目で見て事前説明を直接聞こう

の罰則が課せられています。血統書とは「純粋犬種の証し」と一般的には説明されていますが、法的に明確な位置付けはなく任意の証明書です。

今回のケースは、動物愛護保護法を守らなかったことを理由に即契約解除とはなりません。業者から書面交付を受けていなかったため双方話し合いによる解決をすすめました。

民法上、ペットは「物」とされていますが、単なる物と違って、えさやりや散歩、排せつ物の始末等の世話が毎日必要な生き物です。最近では家族の一員とまで言われるようになり、ひとつの大切な命です。購入する側は、その動物を生涯にわたって面倒を見ることができるか十分考えた上で契約する必要があります。事業者が登録業者かどうか、動物愛護保護法で定められている標識を掲げている店舗か、ペットの取扱いは適正か十分確かめてください。

インターネットを利用する際は、ペットショップなどで直接購入する場面に比べて、特に注意が必要です。購入する前に自分の目で見て確認し、事前説明は直接聞こうと望ましいでしょう。

問い合わせは、県消費生活センター ☎0749(23)0999 へ。

解約手続きは事務所へ



突然、レジャークラブ
と名乗る業者から「4年
前に通販で商品を購入し
た時、レジャークラブの
会員契約をされています
が会費が一度も支払われ
ていません」と電話がか
かってきた。契約した真
実がなにとこと「今な
らサービスを一度も利用
していないので解約する
ことができますが、解約
手続きは事務所まで来て
もらわないとできません
ん」と言われた。入会し
た記憶がないのだが、業
者が4年前に購入した商
品のことを知っており不
安である。解約手続きは
事務所までいかないとで
きないのか。何か契約さ
せられるのではないか。
(長浜市内 20代男性)

通常、解約手続きは事
務所に行かなくても書面
でできるはず。それ
に商品の契約と会員契約
は別々の契約ですから、
契約した覚えがないなら

覚えなければ無視、冷静に対応を

無視して大丈夫とアドバ
イスしました。
今回は消費者の個人情報
報告簿が、業者間で売買
されたものと思われるま
す。最近、若者の間で
「会員サービス等の契
約を「解約しておける」
と呼び出し、新たな契約
をさせられたというトラ
ブルが目立っています。
消費者が過去に契約し
た情報をもとに、新たな
契約を迫るケースや、契
約していないのに解除す
るためにと言って解約料
を払わされたというケ
スもあります。業者の話
をこのみにせず、家族に
相談するなど冷静に対
応をしてください。もし
業者に言われるまま事務
所に出向き、新しく契約
をさせられた場合は特定
商取引法で規制されてい
る販売方法に該当し、契
約後8日間以内であれば
クーリング・オフする事
ができます。
また、8日間を過ぎて
も、販売方法に問題があ
れば契約を取り消すこと
ができる場合もありま
す。契約から日数が経過
すると業者との交渉が不
可能になることもあり、
できるだけ早く、近くの
消費生活相談窓口にご相談
しましょう。
問い合わせは、長浜市
環境保全課 ☎0749
(65) 6697へ。

自由料金のLPGガス



LPGガス料金が店によって違うのはなぜでしょう。

それはLPGガスの料金が都市ガス・電気などの認可・届け出料金を違い自由料金だからです。

LPGガス料金は、その販売事業者の仕入れ価格、配送コスト、保安サービスなどを基に決定されたり、顧客の使用量や使用形態、契約内容、さらに地域での競争なども加味して決定されています。

料金制度ですが、基本料金は、ガスを供給するために必要な月々の固定費で、ガスの使用量に関係なく請求されます。中にはガス漏れ警報などの設備利用等料金が含まれている場合もあります。設備利用等料金を別建てにしている販売店もあります。

従量料金はガスの使用

トラブル予防に契約書確認を

量に応じて発生する料金で、ガス原料費や器具配送料等が含まれます。

◇LPGガスの販売契約について

LPGガス販売事業者は、料金の単価表や計算方法、供給設備や消費設備の管理方法、保安調査の方法、解約時の清算方法などの重要事項を書いた書面を遅滞なく交付することと説明することが液化石油ガス法で義務付けられています。

販売契約は口約束でも成立しますが、事後のトラブルを防ぐためにも契約内容を記載した契約書を交わす事業者が増えてきます。契約書の内容について説明を受け理解納得したうえで契約してください。契約書は大切に保管してください。

特に解約時の清算方法や解約予告期間、設備撤去費用等についてはトラブルになることが多いので契約書の確認が必要になってきます。

今の契約を解約して新しい業者と契約をするときには、業者任せにするのではなく、契約の当事者である消費者本人が意思表示しましょう。

問い合わせは、滋賀県消費生活センター 電話 0749 (23) 0999へ

消火器の訪問販売解約



3日前、高齢で一人暮らしをしている母親宅に訪問販売の業者がやって来た。

「古い消火器はあまりせんか、爆発事故もあり危ないので回収します」「新しい消火器と交換するなら、古い消火器の回収は無料になります」と説明を受け、母は勧められるまま消火器1本を1万2000円で契約した。

しかし、同じような商品が近所の店舗なら千円ほどで売っていた。高く売り付けられたと思うので解約し、古い消火器は適切に処分したい。

(60代 女性の相談者)

訪問販売で契約をした場合、契約内容を記載した送付書面を受け取った日から8日以内なら書面で通知することにより、クーリングオフ（一方的に解約できる）をすることができます。

このケースも書面で通知した結果、支払い済み

クーリングオフで対処 回収に新ルール

の金銭は全部返してもらったことができました。平成11年度以降、古い消火器が破裂し負傷者がでる事故が相次いで起きています。昨年9月には、老朽化した消火器が破裂し、小学校4年の男子児童の頭部を直撃するという事故が発生しました。

本年1月1日より、消火器の安全な回収とリサイクルを推進するため、「消火器リサイクルシール」の張り付けと消火器回収の新システムがスタートしました。

消火器販売業者など特定の窓口で、どのメーカーが製造した消火器でも回収できることになりました。

既に市場に出回っている消火器を廃棄する際には、リサイクルシールを特定窓口からエーザーが購入し、張り付けるなどしてからリサイクルに出す必要があります。

廃食が進んでいる消火器は、破裂の可能性が大きいので、速やかに処理を依頼しましょう。

新制度・リサイクルシール運用に関するお問い合わせは、(社)日本消火器工業会や(株)消火器リサイクル推進センターのホームページを参照ください。

問い合わせは、近江八幡市消費生活センター ☎ 0748(36)5566へ。

「消費者」名使った架空請求

「NPO法人全国消費者相談窓口」とか「財団法人全国消費者支援センター」などといったところから「内容証明確認依頼通知」と書かれたはがきが届いたという相談が、今月になって次々と寄せられています。

このような架空請求と思われるはがきが届く件数は一時期に比べて激減しているものの、いまだ後を絶ちません。特に最近、業者名に「消費者」という名称を使っているケースが目立ちます。

またNPO法人や財団法人などや〇〇協会とか〇〇センターと公的機関のよみ名称を名乗ったりしているパターンは従



あわてず警察などに相談

来と変わりません。『料金が未払いになっていて管轄の簡易裁判所に訴状が申請された』とか、『放置したら裁判所に呼び出され出廷となる』とか書かれています。が、契約の詳細かつ具体的な内容には全く触れていません。はがきを受け取った人があわてて連絡してくることを待っているのです。このケースも結果的には振り込め詐欺の一種です。

実際に電話をかけたらずまず法律事務所を紹介され、そこに電話すると弁護士と名乗る人物から「裁判費用が必要だが後で返金します」と言われ、怖くなって支払ってしまったケースもありました。払ってしまったら返金されることはまずありません。

身に覚えがない請求に不安を感じたら、あわてず最寄りの警察や消費者相談窓口等に相談してください。とにかく一人は判断しないことです。

問い合わせは栗東市消費生活相談窓口＝電話007(551)0115へ。

緊急修理で高額請求



電話帳やチラシ、マク
ネットの広告を見て、ト
イレのつまり・水もれ修
理などを請け負う業者に
「来てほしい」と依頼し
た消費者に対して「原因
調査をします」「点検し
ます」と言っておき、便器を
外し、トイレ工事の契約
をさせるなど、必要以上
の工事をして高額な費用
を請求する悪質な業者が
います。

水まわりの緊急修理で
高額な請求をされたとい
う苦情は数多く、特に高
齢者の夫婦世帯や一人暮
らしの方は、誰にも相談
することなく冷蔵庫など
に張ってあった広告を見
て修理を依頼し、トラフ
ルに巻き込まれているケ
ースが多いようです。
トイレのつまりや水道

冷静に業者の見極めを

の水もれは緊急を要する
事態であり、冷静な対応
と判断ができないことに
乗じて、このような業者
につけ込まれることのな
いように注意しましょ
う。

水もれなどは元栓を止
めることで一時的ではあ
りますが急をしのぐ事は
できますし、トイレも公
共のトイレや、簡易トイレ
などを利用する方法も
あります。また、自治体
に指定工事業者リストを
問い合わせ、数社から見
積もりを聞いてから決め
るなど、慌てず対処する
ことが大事です。

消費者から工事の依頼
をした場合はクーリング
オフをする事はできませ
んが、修理を依頼した場
合でも、実際は、修理に
は関係ない工事や商品の
購入についてはクーリン
グオフができる場合があ
ります。困ったときには
すぐに、まだいったん
契約しても「変だな」と
思ったら少しでも早く消
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☎電0
749(23)0999へ。

マンションのオーナー勧誘



「老後対策に有利な不動産年金プランをお勧めしたい」と何度も電話があつた。その度に断つたが、余りにしつこく仕方なく会う約束をした。「購入したマンションのオーナーになれば賃料収入が入る。ローンはそこから十分払うことができる」と長時間勧誘され、断る気力もつせ契約した。解約できなかつたか？ (40代 男性)

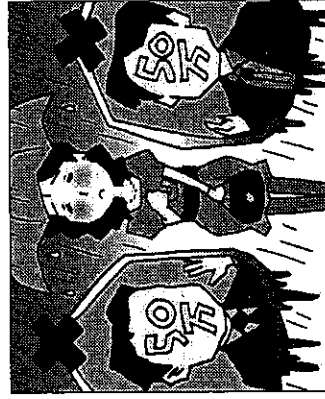
自宅や職場にまで執拗に電話をかけ、マンションのサブリース契約をおたかも年金がもらえるかのようなセールストークで勧誘します。中には脅迫的なものもあり、執拗、長時間に及ぶといった苦情が全国でも増加中です。断り切れずに会つてしまつて、契約するまで帰れない状況に陥りがちです。「2物件約5000万円を35年ローンで

リスク説明せず、脅迫的なことも

購入したがローンの返済額が家賃収入を上回り持ち出しになる」「いまだに入居者が見つからない」など、大きな金銭的負担を担っている相談も少なくありません。喫茶店等で契約した場合、宅建業法によるクーリングオフが可能です。8日以内であれば書面で通知することで無条件で解約できます。しかし申込者が物件の引き渡しを受け、かつその代金の全部を支払ってしまつた時はクーリング・オフすることはできません。まずは口頭ではっきり断り、会わないようにしましょう。「家賃収入からローン返済ができる」「安心して老後生活を送れる」などと勧め、思つたように家賃が得られないこともあるといったリスクを説明しないのが通常です。宅建業法では相手を威迫困惑させたり、利益を生むことが確実だと断定的な判断を提供することは禁じられています。脅迫的な勧誘が続くようであれば最寄りの消費生活相談窓口へご相談ください。

問い合わせは、野洲市市民生活相談室「電077(587)6063」へ。

交際倶楽部に振り込み



女性雑誌の「交際倶楽部」会員募集の広告が目にとまった。再婚を考
えていたので電話をする
と「登録者はすべて大手
企業に勤務し、身元の確
かな男性ばかり。会費は
男性の半額。さらに女性
は1回のデートで5万円
がもらえる」と説明があ
った。

最初に紹介されたのは
大手食品会社勤務の男
性。デートをすれば会費
はすぐに取り戻せると考
え、50万円を指定口座へ
送金し、免許証の写しも
提出した。デートの当
日、担当者から「男性は
突然、長期の出張が入っ
たので会えない」と連絡
があった。会えないなら
解約し、50万円の会費の
返金を迫ると「今、退会
すると返金できなくなる
が、運よく弁護士が交際
を希望している。1回の
デートで10万円がもらえ
る」とさらに会費100

新手の詐欺にご注意を

万円の増額を要求され
た。増額を渋ると「今
回、特別に半額の50万円
を会社が肩代わりする」と
提案されたので50万円
を支払った。後日「審査
が通らなかった」と言わ
れ、結局全額の100万
円を支払うこととなっ
た。デートの当日、約束
の場所で長時間待っても
男性が来ないので、担当
者に電話をしたがつなが
らず、詐欺に遭ったと気
づいた。(40歳代女性)

今回の相談では、業者
が所在する自治体に「テ
ィト倶楽部規則条例」が
あり、業者が届け出して
いないことが判明したた
め警察に連絡し、業者の
振込口座の凍結を依頼し
ました。また、相談者に
も警察へ行くよう指導し
ました。警察が、業者の
振込口座を凍結した場
合、口座に現金があれば
被害者で案分まることと
なります。

電話や郵便物などで、
高額な現金を相手の預金
口座に「振り込め」とい
うものについては、言わ
れるままに振り込んで
はいけません。振り込め詐
欺の手口は、次々に新し
くなっていますので、ご
注意ください。

問い合わせは眞津市生
活安心課 電話077(5
61)2353へ。

メールで支払い要求



事例① サイトで知り合った人から会員制のコミュニティサイトを介され「無料」とあって登録した。届いたメールを開けて読んだり写真を見ていたら、後から請求を受け、仕方なくクレジットカード決済で支払った。(18歳 男性)

事例② 曲をダウンロードするサイトに登録した直後から知らないサイトからのメールが届くようになった。その中に「〇色のチケットが当選」というメールがあり、直後に「〇色のチケットを譲ってください。4色集めるとサイト内のメールアドレスがもらえるのです。お礼をします」というメールが多数入った。また、「この先、メール交換をする為にはポイントを買ってください」とあり、クレジットカードとコンビニでの支払いをした。(24歳 女性)

最近、事例①のようにメール交換にポイント購入として料金がかかることを知らないままに登録

冷静に考え、まず相談を

してしまった。また、事例②のように、登録した覚えのないサイトからメールが届くようになり、開けて見ると「協力してください。お礼をします」と言われ、メール交換をするためのポイント購入をした。結果的には、何のお礼もなく、ポイント購入の代金の支払だけが残った。こういった相談が増えています。

事例①は、未成年者だったことから両親からの「契約取り消し通知」によってクレジット代金は支払わずに済みました。事例②についてもサイトからのうまい話もどであることの経過を説明し、代金の一部返還が認められ、現在更に交渉中です。両方ともに当事者からの詳細な経過を説明する文書を作成することで解決につながっています。

メールの相手は言葉遣いが丁寧でも、お礼をすると言われていても、どんな相手かはわかりません。

冷静に考えれば感じる必要のない話、その話です。にもかかわらず、クレジットカードやコンビニでの決済をした分の支払いは自分がしなくてはなりません。おかしな気がついたらすぐに「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 電話 749 (23) 0999 へ。

訪問販売業者が次々と



【事例】布団の販売をしているという業者が訪ねてきた。高価な布団を勧められ、何度も断ったが、しつこく勧誘されて仕方なく契約した。その後別の業者が次々に「布団の点検」「被書救済のため回っている」などと言って訪問し、布団を見て「湿気がひどい」「下取りに出してもっと良い布団を」「高価な布団だからこうするほうが良い」など、新しい布団や乾燥剤、クリーニングなどの商品やサービスを勧められた。次々業者がやってくることに困り果てていると、名簿が出国しているから抹消する手続きをどうおけるという電話があった。よくよく聞いてみたら、名簿の抹消には新たに高価な寝具の契約が必要とわかった。(70代・女性)

この事例のように、一度契約をしたら次々と別の業者がやってきて、新

不要ならはつきり断って

たな商品やサービスを勧められるということがあります。

訪問販売の場合、断っているのにそのまま勧誘を続けることや、目を改めて訪問して勧誘をすることは禁止されています。契約する気がない場合は、はつきり断りましょう。

また、訪問販売で契約したときは、契約書面を受け取った日を含めて8日以内であれば、無条件で解約（クーリングオフ）ができます。販売方法に問題があった場合には、8日を過ぎていても契約の解除や取り消しができる場合があります。あらかじめ、消費生活相談窓口にご相談ください。

契約する前に、本当に必要なものかどうかよく検討し、不要であればはつきり断りましょう。また、分割払いにするときは、支払総額がいくらになるのか確認し、本当に払えるかよく検討しましょう。このような手口で勧誘してきた場合、契約していても、最寄りの消費生活相談窓口にご一報ください。みなさんの啓発等に役立てたいと思います。

問い合わせは、東近江市消費生活センター 電話 0748 (24) 5659 へ。



「リボ払い」相談が増加

クレジットカードのリボ払いに関する相談が増加しています。リボ払いとは、リボルビング方式といいい、利用の金額や件数にかかわらず、毎月一定の金額を支払う方法です。例えば、支払額を月2万円と設定すれば、どれだけ利用しても支払いは、月々2万円です。毎月の支出が一定なので、家計管理がしやすいという利点もありますが、気軽に次々に利用すると支払残高がなかなか減らず、その分手数料がかさむため、結果的に支払総額がふくらみます。その結果、返済期間が長期化し、多重債務に陥る危険もあります。

次の相談事例は(独)国民生活センターが報道発表したものです。

「店頭でポイントカードにクレジット機能の付

仕組みや手数料など把握を

加を勧められ手続きした。以来カード利用時は手数料のかからない翌月一括払いを指定して利用してきたが、インターネットの会員専用ページを見たら、これまでのカード利用がすべてリボ払いになっていた。カード会社に問い合わせるとこのカードはリボ専用カードであると言われた。クレジット機能を付加する際に何の説明もなかった。契約書やパンフレットを真ともり専用カードであることは分りにくかった。

相談の事例は、リボ払い専用カードを契約してしまったものですが、最近では、1回払いや2回払いを指定した後でもリボ払いに変更できるというサービスもあります。

手持ちのお金がないから気軽にリボ払いを利用しないように注意しましょう。利用する場合は、リボ払いの仕組みや、手数料・支払期間などきちんと把握した上で、計画的に利用するようしましょう。不明な点は説明を求め十分理解することが大切です。

問い合わせは、守山市民生活課 電077(582)1148へ。

内職の返金保証



自分でできる内職をネットで探し「〇〇するだけで毎日1万円を稼ぐ方法」という広告を見つけた。添付のURLをクリック。「業務を提供し手当を支給する(1500円/1件)」「業務手当が支給されなかった場合は、90日間は代金を返却する」と書かれていた。

返金保証があり、これならと思い、クレジットカードで代金3万円を支払って情報商材を購入。後日、モール業者からメールが届きPDF形式の情報商材をダウンロード、中身を見たところ、指示された企業のホームページを見て誤字脱字などの不備を指摘する仕事の情報だった。

指示どおりに行ったが、すでにほかの人が指摘したので手当は出せないとされた。販売者に返金を求めたが「返金条件を満たしていないから返金できない」と拒否を

トラブル多発、安易な契約控えて

れた。(40代男性)

情報商材とは、ネットのショッピングモールを通じ通信販売にて売買される「収入が必ず得られる方法」などの情報のことです。

情報商材は「情報」自体が商品であるため内容が分かるほど価値が下がるということまで、広告には詳細な説明は書かれていません。勧誘にあたり「絶対にもつかる」など利益や効果が確実であるかのような断定的な表示や「今だけ安価だ」との印象を与える表示も多いです。

「返金保証で安心」など、確実に返金されるような表示がされていても「条件に合わない」と対応しなかったり、提示が困難な証拠を求めると感じないほか、販売者に連絡が取れないなどトラブルも多く寄せられています。

情報商材の内容ですが、そもそも実行不可能な内容であったり、事前の説明のない費用が求められるれたり、社会通念上問題があるような仕事を促すなど、収入に結びつかないものが多いようです。あいまいな広告にまどわされず、安易な契約は控えましょう。

問い合わせは滋賀県消費生活センター 電話0749(23)0999-1へ。

ハイパー



出資金の配当振り込まれず

【事例】「有利なお金の運用法があります。ぜひお話を聞いてください」と電話があった。今までも、いろいろな業者から電話があり、そのたびに断っていたのだが、その業者から電話があったとき、非常に丁寧に誠意の感じられる口調であったので、話を聞くだけなら、自宅まで話を聞くことにした。

「出資すれば年8%ほどの配当が得られる。1年後に出資金に配当をつけて口座に振り込む」という説明があったが、何の出資かなどの詳しいことはよくわからなかった。しかし、立派なパンフレットもあり、営業マンもしっかりした若者で、すっかり信用してしまい、200万円を渡して、契約書と出資金の預かり証を受け取った。1年たったがお金が口座に振り込まれないので業者に電話したところ、電話はすでに使われておらず、連絡がつかない。だまされたのだろうか。

(70代男性)

金融商品を扱う業者は、金融庁へ登録や届け

怪しい投資話にはご注意を

出が必要です。投資や出資の勧誘をしたり、投資運用をしたりする業者も同様ですが、今回の相談の業者は、無登録業者でした。本人が警察へ届け出ましたが、お金を取り戻すのは難しいといっております。

投資経験のない高齢者への勧誘、リスクを説明せず高配当や元本保証であるといつセールストークには問題があります。配当が滞る、業者が倒産する、連絡が取れなくなる等のトラブルがあります。出資を募るものの事業の实体がない詐欺的なケースも見られます。

なお、金融庁の登録を受けている業者であっても、信用性を保証するものではありません。

何の投資なのか、仕組みはどのようなか、運用実績はどのようなかなど、理解しないままお金を渡してしまうのは非常に危険です。銀行の預金と違い、投資にはリスクがつきもので、金損することにも頭を入れなければなりません。しっかり理解できないうちや、少しでも不安に思ったときは、取引しないようにしましょう。

また、被害の調査を兼ねて、公的な機関の職員などを名乗る者が取引の勧誘を行う事例もみられます。怪しい投資の勧誘やもつて話にはくれぐれもおご注意ください。

問い合わせは、米原市消費生活相談窓口「電話0749(52)8088」へ。

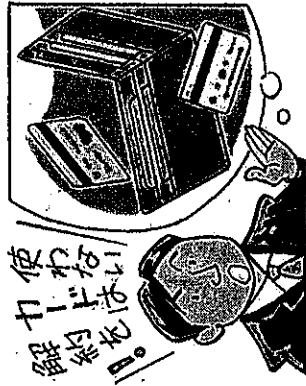
架空請求なので無視!!

突然身に覚えのないクレジットカード会社がシールはがきが厚き、無料であった年会費が前年度に利用がなければ有料になると記載されていました。架空請求なので無視しても大丈夫でしょうか。

(30歳代女性、60歳代男性ほか)

「架空請求のはがきは無視しましょう」と啓発していますが、無視してよいものばかりではありません。今回の相談事例では、相談者が持参されたはがきには「4けたは★印になっていましたがカード番号が付与され、カードが発行された形跡がありました。

調べてみると数年前に経営破たんした近隣市のスーパーで利用していたカードで、社名を突き



困ったときは消費生活相談へ

ていたことがわかりました。また、使用することもなくなりカードも紛失していました。カードの解約手続きをすることになりましたが、問い合わせ先に電話をしてもなかなかつながらない。つながっても無機質な音声案内で次々とボタンを押すよう指示され目的の部署に容易にたどり着けません。イライラしたり不安になったりして憤れている人は自動的に暴たせないまま電話を切ることも多いようです。

困ったときには放置せず、契約者本人が消費生活相談窓口にはがきを持って来所してください。

年会費の有無にかかわらず使用しなくなったクレジットカードは紛失したり、知らない間に悪用されることもありますから早めに解約しておきましょう。そして解約したクレジットカードはICチップのあるものはICチップにもはがみをに入れて切り離して廃棄してください。

問い合わせは、湖南市総務課消費生活相談窓口 ☎0748(71)2360へ。

「イラクティナール契約トラブル」



今年の3月以降、全国の消費生活センターに「今、イラクの通貨「イラクティナール」を買っておくと将来必ずティナールの貨幣価値が上がるから、その後日本円に両替すればもつかる」と業者から勧誘されて契約トラブルになった、という相談が急増しています。

その多くが「日本円への両替にはいつでも感じると聞いたのに、両替してくれない」「代金を振り込んだが、その後業者から連絡がない」というものです。

中には複数の業者が手を組んで、A社が「値上がりするから買わないか」と勧誘した後でB社が「もしティナールを持っていたら高値で買い取る」と誘う連携プレーで買わせようとする事例もあります。

被害者はお年寄りのほか、過去に未公開株などの投資トラブルに遭った

日本円に両替、非常に困難

方が再度狙われる場合もあり、「ティナールを売ってくれば、未公開株も一緒に買い取る」と言われティナールを購入してしまっただけではありません。

しかも、被害者は本来の相場の数十倍という異常に高い価格でティナールを買わされている場合が大半です。ティナールは日本の銀行では今のところ取り扱いがなく、いったん購入してしまえば日本円に両替することは非常に困難です。

また、ティナールの貨幣価値が絶対になると断定できる根拠はありません。複雑な情勢下にあるイラクの未来を予知できる業者がいるのでしょうか。最近は一ダムの通貨（ポンド）による同様のトラブルも発生しています。

「いつでも両替に感じる」「必ず値上がりする」という説明をのみにならないよう注意してください。特に、過去の投資トラブル歴を知っている業者や、他社から勧誘されていることを知っている業者は複数犯である可能性が高く、非常に危険です。怪しいと感じたらきっぱり断ることが必要です。

問い合わせは、滋賀県消費生活センター「電0749(23)0999」へ。

配当なく連絡もとれず



「一年後には高配当が得られる」「必ずもつかる」と巨額へ訪問に来た営業員から投資話を受けました。説明も熱心で信頼できそうな話なので出資をしました。しかし、期日が来ても配当がなく、業者へ連絡もとれなくなりました。このような出資金トラブルに悩める相談が寄せられました。

株式や投資信託など投資性のある金融商品には必ずリスクが伴います。高配当も元本保証も決して約束されたものではありません。

また、「必ずもつかる」「高配当確定」などと告げる勧誘は金融商品

うまさぎる話には乗らない

取引法という法律で禁止行為とされています。セールストークに惑わされず、内容が理解できないものには手を出さないようにしましょう。

出資金を募ることは金融取引業の登録が必要です。無登録業者は信用できないのはもちろんですが、事業者が登録しているからといって、その事業者や金融商品が信用できるとは言い切れません。

事例のように、配当金が一度も払われることなく、事業者と連絡がとれなくなる懸念がケースもあります。そうなると返金は大変困難となります。

低金利の時代、正当な金融商品でももつけが少なく、こまぎるものうけ話には乗らないように気をつけましょう。不審な勧誘を受けたときは消費生活センターまでご相談ください。

問い合わせは東近江市消費生活センター 電話 0748 (24) 5659 へ。

火災警報器設置が義務化



見知らぬ業者が自宅を訪問し「火災警報器の設置が法律で義務付けられた」と言いつつ強引に設置しようとした。設置が義務付けられたというのは本当のことなのか。

(70歳代男性)

火災警報器は、火災により発生する煙を感知し、音や言葉により警報を発して火災の発生を知らせる機器です。消防法改正に伴い、すべての住宅に住宅用火災警報器の設置が義務付けられました。新築住宅では2006年6月より、既存住宅では市町村条例の規定により11年6月1日までに順次義務化されます。

業者が家庭を訪問して「設置しないと罰せられ

見積もりと十分検討を

るなどの口実で、火災警報器の販売や取り付けを行い、高額な料金を請求する手口が増えています。すでに義務化が開始されている市町村もありますが、全面施行までには、同様のトラブルが発生する可能性がありますので注意が必要です。

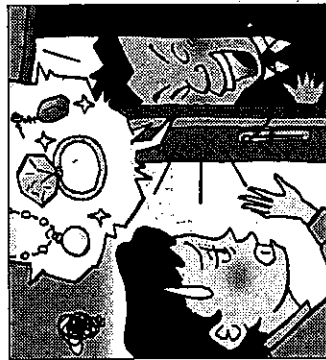
中には行政の名をかたる業者もありますが、消防署や市役所が販売を行ったり、特定の業者に販売の依頼をしたりすることはありません。勧誘されてもその場で契約することはやめましょう。

火災警報器は電器店やホームセンターなどで購入でき、自分でも取り付けることができます。もし、業者に依頼する場合は、見積もりをとりて工事内容を確認するなど十分検討しましょう。

訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合は、契約書面を受け取った日から8日間はクーリングオフの手続きをすることで契約解除ができます。

問い合わせは、高島市役所生活相談課 電0740 (25) 81251へ。

強引な訪問買い取り



「貴金属買い取ります」どのチラシが郵便受けに入っていた。その後、「不要な貴金属があるなら買い取りたい」と営業員が訪問するようになった。最近では夜の8時、9時まで近辺の各家を回っている様子。わが家は持っていないと断っているのに何度も訪問され、しつこく困っている。(60歳代 女性)

最近、強引な訪問買い取りサービスの営業を巡るトラブルが各地で問題になっています。あらかじめ電話で「不要な着物等を譲って」と連絡があり、来訪を承諾したら今度は貴金属を見せるように迫り、貴金属を半ば強引に買い取っていくというものです。

売ることを断っても「手放さなければ嫌いな

納得できなければ毅然と断って

などし置かれて怖い思いをすることもあるようです。この相談者の例でも訪問の際、ドアチャイムを何度も押し続け、心に対するまじまじな目を激しくドンドンたたいたそうです。近所迷惑にもなるので、やむを得ず戸を開けたら、「ネックレス等その場で鑑定し現金も買い取る」としつこく迫られて困り、大変怖かったといふことで

幸いドアチャイム越しのやりとりだったため、なんとか断ることができました。このような商法では、たとえ業者が訪問してくる形態であっても、消費者がモノを売ることにならないためクーリングオフができないと考えられています。

いったん手放してしまうとすぐに「売ることをやめたい、商品を返してほしい」と申し出て既に行先がないからと拒絶されることもあり、軽い気持ちで応じたりしないよう納得できない場合は毅然(きぜん)と断ってください。

問い合わせは、滋賀県庁県民生活課 ☎電077(528)341511

新聞購読を解約したい



事例「A新聞と2年間の購読契約をし、景品として商品券3万円をもらった。新聞を取り始めて1年たったころ、別のB新聞が配達され始めた。忘れていたが、3年前にB新聞の勧誘員が「洗剤とボール券を景品として渡す上に、半年間は無料にする」と言つたので、3年後からB新聞を購読する契約をしていた。新聞は2つも要らないので、A新聞に解約を申し出たところ『解約には感じるが景品の商品券を返してくれ』と言われた。商品券は使ってしまったので、一度もらったものは返したくない」

(40代 女性)

新聞の契約では、事例のように景品を提供する業者が多く見られます。また消費者の中にも当然のように景品を要求する人がいます。

しかし、新聞事業者が共同して定め、消費者庁長官および公正取引委員

契約書面をよく読み、保管を

会の認定を受けた「新聞業における景品類の提供の制限に関する公正競争規約（新聞公正競争規約）」どこの自主規制では、景品の範囲を一取引価額の8%、または6カ月分の購読料金の8%のいずれか低い金額までの範囲と定めています。また、販売店が無料で配る「無代紙」も景品とみなす場合があります。

例えば、1カ月分の購読料が3420円の場合、景品の上限額は約1642円となります。

期間の定めがある契約はやむを得ない事情を除き、一方的な解約はできません。両者が話し合った上で合意すれば解約できます。事例の場合は両者が話し合う必要がありません。景品はトランプの原因となります。消費者も規約以上の景品を受け取らないようにしましょう。

このようなトランプを未然に防ぐためには、契約締結の際に契約書面をよく読み、受け取った書面や控えをきちんと保管しておくことが大切です。また、期限の定めのない契約としておけば、解約したい時に自由に解約することが可能です。

問い合わせは、守山市市民生活課消費生活相談窓口☎電077(582)1148☎

ハッピーライフ



無料と悪い商品申し込み

新聞の折り込みチラシに「期間限定 シワ・だるみに効きだけ」と1万円以上する高価な美容クリームが無料との広告が目にとまった。しかも「お急ぎください」「期間限定」との宣伝に心が揺らぎ無料と誤って申し込みを付いていた注文がきで申し込んだ。すぐに商品は届いたが、1万円ほどの送料振込票が同封され、さらに注文していないダイエット食品も別便で送られてきた。業者は苦情の電話をするが電話がつかまらない。

(40代 女性)

この折り込みチラシでは、使用者が金額で商品の効果や効果を訴え、紙面には大きな文字で「特別キャンペーンで無料」「電話・訪問などのサービスは一切しない」などの文言が並べられ、消費者にお得感と安心感を抱

「送料は有料」分りにくい表現も

かせています。しかし、実はチラシの片隅に小さな文字で「自動発送システム」と表示されており、消費者が「もったいない」と業者に書面で連絡しない限り商品が送り続けられます。商品は無料だが、毎月送料1万円を払い続けなければならないことが判明しました。

この事例の場合、相談窓口から事業者へ広告表示が消費者に誤解を招くのではないかと指摘しました。次に「ダイエット食品送付の根拠」について質問し、「錯誤無効」を主張したところ、業者は両方の商品とも解約に応じ、返金することができました。

本来今回のような通信販売の場合は、クーリングオフ（無条件解約）が適用されません。また商品のセールスポイントは大きく表示されていますが、消費者の負担となる解約料や送料などは小さく目立たない所に書いてあるなど、分りにくい表現が使われているケースが多く、注文する場合は広告内容の隅々までしっかり確認しましょう。問い合わせは、草津市消費生活相談窓口 ☎077(561)23553へ。

商品券やギフト券



商品券やギフト券に関する相談が寄せられています。相談事例をご紹介します。

【事例1】結婚式の引き出物としてもらったカタログギフトの冊子が出てきた。後で検討しようと思っていたら忘れてしまい有効期限が切れてしまった。業者に電話したが「無効だ。交換できない」と言われた。本当に交換できないのか。

カタログギフトや商品券などは、昨年4月に施行された資金決済法（旧前払式証書法）で、有効期限がある場合はその期限を表示することが規定されています。期限の表示がなければいつまでも使用可能ですが、表示がある場合はその期限を過ぎると無効となります。

有効期限などにご注意を

すので注意が必要です。有効期限経過後の対応については、各事業者の営業方針によるようです。

【事例2】最近テレビで、60日間の払戻期間が過ぎたら文具券や音楽ギフトカードなどが使えなくなると言っているのを聞いたが、本当か。

ギフト券等の発行を停止する場合、事業者には未使用分の払い戻し義務と、規定の方法で告知すれば払い戻しに期限を設定できることが、資金決済法で新たに規定されました。告知の方法は新聞での広告と店頭等でのポスターの掲示。払戻期間は最長60日です。

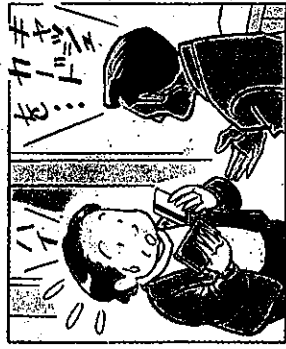
以前事業者は、発行停止後も無期限で対応しなければならなかったのですが、この規定によって期限後の払い戻し義務はなくなりました。ご注意ください。

なお、発行停止が決まっているかどうかは、金融庁のホームページまたはギフト券等の発行者（ギフト券等に表示）にご確認ください。

問い合わせは、滋賀県消費生活センター ☎0749 (23) 0999 へ。

「還付金あります」

厚生労働省職員を名乗り「特別医療補助金ももらえる手続きができていません。キャッシュカードと暗証番号が必要ですよ」と電話があった。その後、「社会保険庁の者です」と男性が来訪し、「地元の銀行では手続きができないので、キャッシュカードを預かります」と言われ、暗証番号を教えた。不安になってきて問い合わせた市役所で、詐欺ではないかと言われ、すぐに銀行に連絡したが、すでに現金を引き出されていた。
(70代 女性)
類似の被害では、「あなたの銀行口座が振り込



不審な電話にはご注意を

め詐欺に使われた」と警察官をかたり電話をしてきた後に、訪ねて来た銀行協会職員を名乗る男性にキャッシュカードを盗まされ取り戻した。あるいは警察官を名乗り「キャッシュカードを落としていないか」「年金の通帳は大丈夫か」などと問い合わせ、「詐欺事件の犯人の持ち物にあなたの名前があった」といって不審な電話も高齢者宅にかかっています。
官公庁の職員や警察官、銀行員がキャッシュカードを受け取りに行ったり、暗証番号を聞いたりすることはありませぬ。このような電話があれば、すぐに切り110番通報してください。
確定申告、年度末の時期となり、催だだしさともに「還付金がある」といって言葉に真実を感ずる季節です。くれぐれも不審な電話にはご注意を。
問い合わせは、近江八幡市消費生活センター
電0748(36)5566へ。

パソコンに料金請求画面



自宅パソコンで無料であったので興味本位にアダルトサイトにアクセスした。画面に表示された「ハイ」を順番にクリックしていたが、「18歳以上」をクリックしたところいきなり「登録料を完了しました」「登録料をお支払いください」と7万円の請求画面が表示された。その後パソコンを立ち上げるたびに画面に請求表示があり消えない。どうしたらいいか。(40歳代・男性)

事業者、消費者間のインターネット上で契約を結ぶには、消費者が申し込みを行う前にその申し込み内容などを確認する画面と、申し込みボタンを押した後、消費者が入力した申し込み内容を再度確認させるための画面などを用意する必要があり、事業者がこの措置を講じていない場合、消費者は支払いを拒否することができます。

この相談事例は、年齢

ウイルスに感染 不用意なクリックに注意

認証のボタンをクリックしただけで、契約は有効に成立しておらず、またたとえ規約を読み落としていたとしても、このように確認画面がないので、支払いを拒否することができません。

またパソコンに請求画面が表示され、消えないのは請求画面を表示させるコンピュータウイルスに感染しているためです。ウイルスを駆除するには、独立行政法人情報処理推進機構がホームページ上で公表している「システムの優正」の方針を参照して削除してください。http://www.ipa.go.jp/security/restore/

しかし、最近では「18歳以上ですか」「会社のパソコンではないですか?」「利用規約を読みましたが」「料金が発生する確認はしましたが」などに、「イエス」「ノー」を選ばせて、最後に「間違え防止のため再度確認させていただきます」と内容確認画面を作り、間違えて登録したとは、言わせないようになっているサイトが増えているので注意が必要です。サイトを閲覧するときは、表示をよく読んで不用意にクリックしないようにしましょう。

問い合わせ、野洲市市民生活相談室 電話077(587)6063 へ。

消火器の訪問販売



70代の女性宅に作業服姿の男が「消火器を見せたい」と突然訪問した。女性が消火器を見せると、「古いので買い替えた方がよい」と購入を勧められたが、女性が「地域の消防団員に点検してもらっている」と言う。男は「消防団員は回らなくなったので代わりに訪問している」と説明。信用して、粉末消火器10型2本を購入した。代金は1本9000円と引取料を入れ、総額2万6500円だった。この事案について、消防本部から消費生活相談窓口へ情報提供があった。

消火器販売についての被害は最近増加しています。他にも、作業服を着た男が女性宅を訪れ、「最近この辺りで消火器の爆発事故があったので、一度見せてもらいたい。必要であれば新しいものと交換した方がよい」と言ってきた。女性が「消火器のことは素に

うそを言い、悪質手口も

任せてあるので」と答えると、業者名などを告げず立ち去ったという事例もあった。

これらの訪問販売の問題点は、訪問した際に、事業者名や氏名を名乗らず、「古い消火器を回収に回っています」「消火器の交換に来ました」とだけ言われて家に入り込むなど、販売が目的であることを明らかにしていない点です。

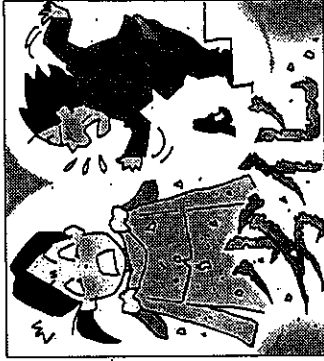
また、販売のための勧誘を行う際、「消防署の許可を取っている」「消火器の爆発があったので、消防団の許可をもらって回っている」などうそを言うなど、不実のことを言っている点です。さらに、多くの場合、高齢者を狙う手口も悪質です。

もし、このような訪問販売があった場合は、キツパリと断りましょう。万が一、契約等をしてしまったとしても、クーリングオフの手続きをすることが出来ますので、消費生活相談窓口、家族や親しい人に相談しましょう。

今年1月に、県の業務停止命令を受けた業者もありますが、雨後の竹の子のごとく、他にも同様の手口で販売されています。くれぐれもご注意ください。

問い合わせは、甲賀市生活環境課 電話0748(65)0685へ。

ポリウレタン製品の自然劣化



みなさん、こんな経験
はありませんか。

「駅の階段を下りる途
中、革靴の底がスポーツと
擦り、危うく駆け落ちそ
うになった」「大分前に
買ったものだが未開封の
ストッキングがボロボロ
破れ使えない」「長い間
しまっていたコートの布
生地がボロボロになって
いたなど。履き倒した
わけでもない靴、新品の
ストッキング、大事なコ
ートが、突然ボロボロに
なるなんて「消費者の常
識」では考えられないで
しょう。

しかし、「業界の常
識」では、素材が「ポリ
ウレタン」のこれらの商品
では「当然の現象」なの
です。いずれも、素材が
加水分解（水・空気中の
水分等）によって分解する
反応）を起した結果の
自然劣化であり、本来の
性質などということな
りません。そして、この劣化は
使用頻度に関係なく製造
時点から始まっているこ
うなことから驚きです。

ポリウレタンは、引

張り方に強く軽くてツツ
シオン性があり摩擦にも
強い、という特長を生か
して、衣類の繊維や革
靴、スポーツシューズな
どにも多く使われていま
す。

どれだけの消費者が、
この「業界の常識」を知
っているのでしょうか。ま
た「業界」は、それが
「消費者の常識」になる
よう、これほど努力してい
るのでしょうか。

靴の場合を例にとれ
ば、メーカーによつて
は、説明書に「経年変化
を生じ破損する場合があ
る」との記載があります
が、その靴が製造後す
でにどれくらいたっている
かは、消費者には分かり
ません。

業界は、製造時期や取
り扱い上の注意を、製品
の表示や販売時の説明な
どで「業界の常識」をし
っかり消費者に伝えるさ
らなる努力が必要です。

靴やポリウレタンに限
らず、その特性が、消費
者にはブラックボックス
になっている商品が数多
くあります。

それだけに消費者も、
購入時には外観やデザ
インだけでなく、素材や取
り扱いについて、品質表
示タグや注意表示タグを
確認し、なければ販売店
に確認するなどの習慣づ
けが大切です。

問い合わせは、県消費
生活センター ☎電074
9(23)0999 ☎へ。

経年変化で破損、製造時期にご注意