

5 消費生活相談事例集（報道機関＜新聞紙面欄＞掲載提供資料）

<生活情報>

| | |
|---------------------------|-----|
| 携帯電話の紛失・盗難 | 3 2 |
| 住宅用火災警報機設置の義務化悪質業者のねらい目かも | 3 3 |
| 「ディスプレイ設置」を解約したい | 3 4 |
| 健康食品の購入は慎重に | 3 5 |
| 無料祈祷のエアメール | 3 6 |
| デート商法にご注意 | 3 7 |
| 突然送られてくるはがきに注意 | 3 8 |
| テレビが変わるって本当ですか？ | 3 9 |
| これは、架空請求です | 4 0 |
| 違法な金融業者にご注意！ | 4 1 |
| 知らない人からの不審な葉書 | 4 2 |
| クリーニングトラブルについて | 4 3 |
| 安易な貸し借りは命とり | 4 4 |
| パチンコ攻略法被害 | 4 5 |
| 大学の学納金の返還 | 4 6 |

<通信・電話勧誘>

| | |
|-----------------------|-----|
| インターネットの相談サイトに注意！ | 4 7 |
| ネット通販で買ったパソコン 返品できない？ | 4 8 |
| ネットショッピングの注意点 | 4 9 |

<契約・解約>

| | |
|-----------------------------|-----|
| 電話機リース契約を解約したい | 5 0 |
| 無料体験学習で80万円の教材購入 | 5 1 |
| 学習教材の契約 | 5 2 |
| しつこい勧誘電話！断って、電話を切りましょう | 5 3 |
| 訪問による強引な布団販売が相次いでいます | 5 4 |
| 新聞購読にかかる契約トラブル | 5 5 |
| 中高年齢者を対象とした連鎖販売取引（マルチ商法）の被害 | 5 6 |

携帯電話の紛失・盗難 H18.4.20

四月、この時期に初めて携帯電話を持ったという人も多いでしょう。あなたはどんなふうに使っていますか。携帯電話の機能は通話やメールにとどまらず、写真や動画の撮影、インターネット接続、ゲームや音楽などのダウンロードも可能となり、お財布代わりになる決済サービスまで登場しました。携帯電話を店頭での読み取り機に「かざす」だけで決済ができてしまう手軽さです。

さて、そんなに便利で手軽な携帯電話ですが、もし、紛失・盗難に遭ってしまうと、国際電話利用、電報利用、アダルトサイトへの接続などに悪用され高額請求を受けるかもしれません。決済サービス付きの携帯電話ならば更に被害は拡大します。また、アドレス帳に登録された個人情報が流出することで自分以外の人に迷惑をかけることにもなるでしょう。

携帯電話が見当たらず、紛失・盗難の可能性がある場合は、すぐに携帯電話会社へ利用停止手続きを取り、警察に紛失届けを出しましょう。決済サービス付の場合は、金融機関やクレジット会社への連絡も忘れずに。ただし、紛失中のダイヤル通話料やパケット通信料の支払義務はあるとされています。それ以外のアダルトサイト情報料などは支払う義務はありません。

紛失時に悪用されないためにも、ダイヤルロックや遠隔操作による使用停止機能を活用してください。クリップ付きのストラップを付ける、携帯電話用ポケットの付いたかばんを使うなど、落とさないようにする工夫も必要です。

問い合わせは、近江八幡市環境課 = 電 0 7 4 8 - 3 6 - 5 5 0 9 =

住宅用火災警報機設置の義務化悪質業者のねらい目かも H18.5.4

住宅火災から命を守るため、消防法が改正され、戸建住宅や共同住宅など住宅として使用される建物はすべて、住宅用火災警報機が義務付けられました。

新築・改築住宅は平成18年6月1日から設置が義務付けられ、既存住宅には各市町村条例で、定められた日（2～5年の猶予期間）からになります。

警報機の設置場所は主に寝室やその階の階段などです。住宅の状況や家族構成などにより、設置場所や警報機の必要個数が決まります。（詳細は消防署へお尋ねください。）

警報機の入手および設置方法ですが、防災用品の販売店などで購入でき、自分で設置することもできます。警報機を設置するのに資格はいりませんが、配線工事が必要なものは、必ず専門家に相談しましょう。

警報機の選び方ですが、日本特有の環境に合わせた規格が法律で決められていて、この規格に基づいて製造され、国が定めた規格に適合していることを日本消防検定協会が鑑定し、合格した警報器には「NSマーク」が付与されます。

さて、このような制度の変わり目は「悪質業者のねらい目」になる可能性が高いのです。消費者の認識不足の時期につけ込み、「警報機を設置しないと罰せられる」などの強迫的トークで契約を迫り、「不当に高額で粗悪な警報機を、必要以上に売りつける」、「設置には資格が必要と嘘を言い、高額な設置費をとる」等々の悪質商法が懸念されます。また、「消防署から来た」、「消防署の委託を受けて来た」などと言う業者もいるかもしれませんが、消防署は商品の販売やあっせん等はおこないません。くれぐれもご注意ください。

問い合わせは、彦根市生活環境課 = 0749 - 22 - 1411 = へ

「ディスポーザー設置」を解約したい H18.5.18

出産前で、ゴミ出しが面倒に思っていた時に業者が来て、排水口に直接設置し、生ゴミを流すだけで生ゴミを粉碎処理する機械（ディスポーザー）を勧められた。機械は20年間保証で設置するのに大家さんの許可はいらぬ。転居するときには、簡単に移転設置することができるし、いずれ設置が義務づけられると言うので契約した。市では設置を禁止していると友人に聞いたので解約したい。

長浜市 女性

ディスポーザーとは、生ゴミを粉碎し、排水と一緒に排水管に投入する装置です。下水道へのディスポーザーの接続については、下水道管理者である地方公共団体が、個々の下水道施設の構造、処理能力等の特性を踏まえて判断されており、下水道施設への影響を懸念して慎重な取扱いをしている場合が多く、長浜市では設置できないこととなっています。

今回の相談は契約して3週間後の相談のためクーリング・オフを適用することはできませんでしたが、“いずれ設置が義務づけられるもの”と、消費者が誤認して契約を結んだものであり、事業者が重要事項について事実と異なることを説明して、契約させたことから、消費者契約法により契約の取消を申し出たところ取消が認められました。

問い合わせは、長浜市防災安全課 = 電 0 7 4 9 (6 5) 6 5 6 7 = へ

健康食品の購入は慎重に H18.6.15

「血液がサラサラになり高血圧が治る」という健康食品のチラシを見た。医者にかかっているの、効くのであればぜひ買いたいと思うが、信用できるだろうか。(60代：女性)

昨今、健康に対する関心が高まっており、様々な健康食品が販売されています。しかし、あくまでも健康食品は「食品」であり薬ではありません。ですから、薬のように病気が治った、良くなったという効能・効果を宣伝することは薬事法によって禁止されています。例としては「ガンに効く」「高血圧の改善」や「視力回復・血液浄化、お通じの悩みを解消」などです。

医師の治療を受けている場合は、特に注意が必要です。健康食品を摂ることによって、使用している薬や治療方法に悪影響が出る可能性があります。治療を受けている場合は、必ずかかりつけの医師に相談をして下さい。

また、安いからと一度に1年分等の大量の食品を買うことも避けましょう。健康食品にも賞味期限があります。体質に合わずに途中で止めても、返品ができない場合は無駄になってしまいます。

テレビやチラシ、雑誌を見て自分から申込みをした場合は通信販売となるので、クーリングオフの適用がありません。商品が気に入らないとき返品できるかどうか確かめておきましょう。

訪問販売や電話勧誘販売の場合はクーリングオフの適用がありますが、解約できる期間は契約書面をもらってから8日間しかありません。また、契約書面に「食品を消費すると、その分の代金は返金しません」と記載があった場合には、飲食した分の支払いが求められます。ただし、勧誘時に販売員が消費者に勧めて、開封・使用をさせた場合はクーリングオフができません。

問い合わせは 県立消費生活センター＝電0749(23)0999＝へ

無料祈祷のエアメール H18.7.27

突然海外からエアメールが届いた。有名な霊媒師が無料で願いを叶えるための質問に答えるという。願いが叶ったという人の体験談も同封されていた。すばらしい霊媒師らしく数々の功績が列挙されている。同封の親展質問書に回答し3日以内に返信すれば幸運の護符が送られるという。

親展質問書と書かれた書類を見ると全て日本語で書かれていて、性別だけでなく生まれた日時や場所の他、既婚か未婚か、金銭問題を抱えていないか、あなたはついていると思うかなどという質問が並んでいる。また、12項目の中から願いを1つ選び、別の12項目の中からあなたを悩ませている問題を選ぶようにとある。そして最後に全てカタカナで住所と名前が印刷されているのにローマ字で姓名を書くようになっている。

この親展質問書を返送するについて金銭的な負担はありませんが、返送することで全く知らない相手に多くの個人情報を与えかねません。その上悪用されたりすると海外の場合は一層対処が難しくなることが考えられます。くれぐれも注意し、慎重に行動してください。

お問合せは 栗東市生活環境課 = 電 0 7 7 (5 5 1) 0 1 1 5 = へ

自宅に若い男性から、ファッション関係のアンケートの電話が入った。色々質問に答える内に、意気投合し、携帯の番号とアドレスを交換し、何度か連絡を取り合った。デートに誘われ、2人で会った時に「僕のデザインした服を、僕の大切だと思う君に着てほしい。」と言われ、私のことを思う彼の気持ちを大切にしたい、また「代金の半分は僕が払っていくよ。」という言葉信じ、高額だと思ったが、オーダースーツとコート100万円をクレジットの分割払いですという契約をした。その後、信用調査が必要になったと言われ、彼に連れられ消費者金融5社でカードを作り、彼にカードを渡した。後日、その日の内に勝手に私のカードを使い、枠いっぱい借入れをされていることが分かった。彼の半分支払という約束は守られず、またスーツとコートは受け取っていない。クレジットと消費者金融の支払いだけが残った。

(22歳 女性)

デートを装って呼び出し、契約の勧誘をするものをデート商法といいます。電話などでアンケートの依頼をしてきて、「気が合うから、会って話がしたい。」と喫茶店などに呼び出すというのが典型的なパターンです。最近は間違いメールを装って近づくこともあります。

デート商法は、最も尊重すべき人間関係の信頼と愛情を、商売の手段として利用しているのが悪質です。

若い女性だけでなく、男性もターゲットにされているデート商法の被害の予防は、社会経験の少ない若者には、非常に難しいものです。

しかし、あなたのことを心から思う恋人ならば、高額な商品を買付けたりはしないはず。もし、このような契約をし、少しでもおかしいのではと感じた時は、一人で悩まず身近な人に相談しましょう。

このまま、放置しておくとも多重債務になるおそれもあります。

問い合わせは、県立消費生活センター分室 = 電077(563)4584 = へ

ある日、突然「後世に残す言葉・一言」ご送付のお願い。人生の節目節目で出逢った言葉。父・母・恩師からの一言や座右の銘。

それらは人生の道標となって、助けられたり、励まされたり・・・。

そこで皆様が心を動かされた一言を、次の世代を担って行く若者へのメッセージ（提言）としてお送り下さい。」と書かれたはがきが来ました。

私も人生訓や格言などを書くのが好きなので送付しようと思うが大丈夫かという相談がありました。（甲賀市 男性 40歳代）

送付されたはがきを見ると往復はがきになっていて、返信用のはがきは切手不要となっている。そして、言葉などを書く欄と住所・氏名・電話番号・職歴などの個人情報を書くようになっており、送られて来た該当者がいない場合を想定して、「家族の方へ・・・お亡くなりの方は、ご本人様が生前おっしゃっていた言葉などをお書きください。」と書いており、あたかも、何か書いてみようというような文面になっている。

このようなはがきに言われるような言葉や個人情報を書いて送付すると、個人情報が不正に使用されたり、書いた言葉を製本などにして高額な請求を受ける場合があります。

安易に相手の要求に応じず、また個人情報の流出には十分気をつけましょう。

問い合わせは、甲賀市市民生活課 = 電 0 7 4 8 (6 5) 0 6 8 5 = へ

テレビが変わって本当ですか？ H18.9.7

今のテレビが近い将来見られなくなると聞いています。「今ならキャンペーン期間中なので安く契約できるが実際に放送が始まってからは高くなる」と電器屋さんが訪ねてきました。が本当でしょうか。また補助金はないのでしょうか。(湖南省 60代 女性)

現在、地上デジタル放送は受信エリアを順次拡大中です。そして、5年後の2011年7月にはアナログテレビ放送が終了し、デジタルテレビ放送に完全移行します。

地上デジタル放送を楽しむためにはテレビとアンテナを地上デジタル放送用に準備する必要があります。

今のテレビで見るには何が必要か、買い替えるとしたらどんなテレビがよいのか、アンテナはどうするのかなど、あわてず、じっくり検討しましょう。

地上デジタル放送の受信は、今、お使いのテレビに「地上デジタル放送対応のチューナー」を取り付ける方法、地上デジタル放送対応テレビに買い替える方法、ケーブルテレビの方式に応じて必要機器を取り付ける方法等があります。

地上デジタル放送はUHFの電波を使って放送されますので、とではUHFアンテナを付けることによって地上デジタル放送を受信できます。

信頼できる電器屋さんやケーブルテレビ会社に相談され、ご自分に合った方法を選びましょう。なお、これら地上デジタル放送をご覧になるためのテレビやアンテナの購入や取り付け工事等に補助金制度はなく、全て自己負担になります。

不要な電気製品等の販売をしたり不要な工事で料金請求するなど地上デジタル放送に便乗した悪徳商法にご注意ください。

問い合わせは湖南省安心安全課消費生活相談窓口 = 電0748(71)2360 = へ

これは、架空請求です H18.9.21

「総合消費料金未納分訴訟最終通告書」と書かれたハガキが届いた。ハガキには、3日以内に連絡がない場合は、「訴訟」「強制執行」が確定すると書かれている。何のことが分からなかったため、差出人の管理部あて連絡をしたら、法律事務所を紹介された。指示されるままに法律事務所へ電話をかけると、訴訟の根拠を説明され、通知が間違っているのであれば法務局に確認したうえで翌日連絡しますとのことだった。裁判になるのか不安になり相談に来た。(東近江市 30代女性)

最近では、架空請求はハガキだけでなく封書で送られてくる場合もあります。

預金口座の不正利用の規制等もあり、架空請求ハガキに振込口座の記載がなくなり、連絡先はフリーダイヤルや固定電話になっています。しかし、これらの電話は電話転送サービスを悪用したもので、実際にはどこに繋がっているかも確認できません。また、「配達記録郵便」で送ってきたり、「裁判所」「債権回収」「強制執行」「訴訟」「書記官」などの文言が文中に使われるなど、消費者を不安にさせ連絡をとらせようとしています。

このような通知には本物かどうかの確認をすることが必要です。

裁判所からの訴訟関係の通知(支払督促、少額訴訟の呼出状等)は、「特別送達」という特別な郵便で送付されることになっています。「特別送達」はハガキや普通郵便で送付されることはなく、受取りの際には郵便局員から受取書に受取人の署名または捺印を求められます。また、裁判所からお金を振り込むように連絡してくることはありません。本物の通知かどうか迷われる場合は、通知に書かれた連絡先には絶対に連絡しないでください。まずは最寄りの消費生活相談窓口などにご相談を。

問い合わせは、東近江地域振興局地域振興課 = 0748(22)7704 = へ

違法な金融業者に注意！ H18.10.5

「即日融資400万円まで可能」というダイレクトメールが届いた。消費者金融3～4社から130万円の借金があり、一本化できるならと融資を申し入れた。「支払能力の確認のため15万円振り込む」よう言われ振り込んだ。その後「登録エラーが出た」「保険加入のため」と数回にわたり振込を指示され、総額100万円を振り込んだが、融資はなかった。

(28歳 男性)

大手金融機関を装ってダイレクトメールを送りつけ、信用確認、保険料、データ消去などの名目で、お金を騙し取る詐欺的な手口が増えています。この業者は低金利や債務の一本化と称して、具体的な返済プランを載せており、通常の金融機関から届くものと変わらない内容でした。関係官庁に確認したところ、登録番号はでたらめで架空の業者でした。

借金を一本化したい人、或いは借金の返済に困っている人をターゲットにして、融資を口実にお金を騙し取る手口を「貸します詐欺」といいます。他にも金融業者を紹介する「紹介屋」、クレジットカードで商品を買わせる「買取屋」など違法業者が横行しています。

事例の相談者も融資の甘い言葉に乗せられ、必死にサラ金から調達していました。いったんお金を払ってしまうと、後戻りできなくなり、更なる借金を抱えてしまうこととなります。融資の前に、借りる側が先にお金を振り込むことなどありません。

借金の整理は法律相談を受けて手続きをとることです。

問い合わせは、県立消費生活センター分室 = 電 077-563-7009 = へ

20歳になったばかりの息子宛に「連絡がとれなかったのでハガキを出しました。至急、お知らせしたい事がありますので、お手数ですが、下記まで TEL 下さい！」と日時を指定して電話番号と女性の名前が書かれた葉書が届いたが、息子は何のことかわからないと言っている。どうすればいいか、という相談がありました。

典型的なアポイントメントセールスの葉書だと思われるので、相手とは接触しないように助言しました。アポイントメントセールスは若者をターゲットにした商法です。男性には女性、女性には男性からというように異性を誘うことが多く、「景品を差し上げます」「あなたが選ばれました」などと電話や葉書で誘い出されます。

また、何度もなれなれしく電話をかけて、友人や恋人のように仲良くなったところで、「一度会おう」「一緒に展示会を見に行こう」「自分の会社に案内したい」などといって呼び出し、商品売りつける「デート商法」も後を絶ちません。

いったん契約に応じると、商品を引き取りに行った時にさらに次の商品を勧められるなど、次々に商品売りつけられ、多重債務に陥ってしまうことも珍しくありません。

「あなたが選ばれた」などといわれても、業者は単に名簿を利用して、手当たり次第に接触してきているだけです。出向いた先には数人の販売員が待ち受けていて、あの手この手で勧誘されますので電話や葉書の段階で相手にしないことが大切です。

もし、契約してしまったとしても、契約書面を受領した日を含む8日以内ならクーリング・オフが可能です。

問い合わせは守山市市民生活課 = 電 0 7 7 (5 8 2) 1 1 4 8 = へ

クリーニングトラブルについて H18.11.16

「ブラウスをクリーニングに出したが戻ってくるとふんわりとした風合いが無くなっていた。苦情を言ったがクリーニング店は認めない」「セーターをクリーニングに出したが、戻ってくると出す前には無かった穴が空いていた。同じ物を購入できる金額を弁償して欲しい」など、クリーニングトラブルに関する相談は少なくありません。また事故が起きても原因の特定が困難な場合が多く、解決が難しいこともあります。

トラブルの原因はクリーニング店のミスや製品不良によるものは勿論ですが、中には消費者側に原因があると考えられるものもあります。例えば汚れを放置して虫に食われ、その穴がクリーニングに出したことで目に見える大きさに広がった、袋に入ったままの状態ではしばらく保管していた為に変色した、などのトラブルが挙げられます。

このようなトラブルを避けるためには以下の点に注意してください。 クリーニングを出す前に店側と両方で、商品の素材・洗い方・ボタンや付属品・ポケットの中・シミや汚れの場所などの確認をしておくこと。 クリーニングに出したらなるべく早く受け取りに行き、その場で店員さんと一緒に仕上げをチェックすること。 クリーニングから戻った衣類は、配達用の袋から出して保管すること。変色やカビの原因になります。 クリーニング店を選ぶ際は、代金の安さだけではなくSマーク、LDマークなどの目印を参考に技術のしっかりした店を選ぶこと。このマークのあるクリーニング店では「クリーニング事故賠償基準」によって事故対応を図っています。事故賠償基準とはクリーニングでトラブルが生じたときに、迅速に解決するためクリーニング賠償問題協議会が定めた賠償の基準です。

衣料は時間が経てば劣化するのが当然です。クリーニングによって新品同様の状態に戻るといわけではないことを心得て、大切な衣料は日頃からきちんと手入れしておきましょう。

問い合わせは、滋賀県立消費生活センター＝0749-23-0999＝へ

安易な貸し借りは命とり H18.12.28

年の瀬も迫ってきました。来年はこんな一年にしたいとすでに目標を立てている方もいらっしゃることでしょう。しかし、思わぬ軽はずみな行動が一瞬にして夢を奪ってしまうことにもなりかねません。

相談現場では若者の消費者金融のカード等の貸し借りによる多重債務の相談が増加しています。友達同士で漫画の本を貸し借りするような感覚で、カードを貸してしまった結果、高額な借入れをされてしまったというケース。ある日突然、見知らぬ異性からの一本の電話がきっかけで親しくなり、高額なアクセサリーやスーツを購入させられ、お付き合いしているうちに、「仕事で失敗をした、君がお金を工面してくれないと僕はクビになってしまう。助けて欲しい。」と泣きつかれた。言われるままに消費者金融のカードを作り渡してしまった結果、消費者金融から高額な請求書が来たというようなケース。ある時大学の友人から「消費者金融でカードを作り暗証番号とカードを渡せば謝礼が貰える」と勧められ、アルバイトのつもりで言われたとおりカードと暗証番号を渡したら、数ヶ月後に消費者金融から高額な請求書が届いたというケース等何とも頭の痛くなるような相談が寄せられています。

このように、クレジットや消費者金融のカードなどのしくみをよく知らない若者が巻き込まれています。友達から「絶対に迷惑をかけないから大丈夫」と言われても、消費者金融やクレジットカード会社は、名義人が支払うと信じて取引をするのですから、名義を貸すことに承諾した本人は責任を問われる危険性がある事を知っておいて欲しいと思います。

「断り上手はトラブル知らず」という言葉がありますが、どんなに親しい友達からでもカードを貸して欲しいと言われたときは、「あなたとの人間関係を大事にしたいので、金銭トラブルになるようなことはしたくない。」と毅然とした態度で断りましょう。安易なカードやお金の貸し借りは人間関係を壊す原因になる事を心しておきましょう。

問い合わせは 県立消費生活センター分室 = 電 0 7 7 5 - 5 6 3 = 7 0 0 9 へ

パチンコ攻略法被害 H19.1.18

パチンコで負け続きの日が続き、雑誌で読んだパチンコ攻略法を申し込んだ。電話に出た相手が「絶対に勝てます。小学生でもできる。返金保証つき」と言ったので安心して申し込み、3万円を支払った。届いた攻略法でパチンコを打ってみたが全然かからない。文句を言うと「もっと簡単なものがある」と更に10万振り込まされた。それでもかからなかったので返金を求めると「返金制度はあなたの場合は使えない。やり方が悪いのではないか」と取り合ってもらえない。このために消費者金融で借金までした。なんとか返金して欲しい。

(20代男性)

相談窓口では契約取消の通知書の作成を助言し、事業者に連絡をとってみましたが「絶対勝てる」との主張は譲らず返金は叶いませんでした。その後本人が弁護士に依頼し、返金してもらったとの報告がありました。しかし、同様の相談では事業者の住所が実在せず、泣き寝入りせざるを得なかったケースもあり、返金は、まれと考えていいでしょう。そもそもギャンブルに「絶対勝つ」はあり得ません。冷静な判断力を養うことで十分予防できることです。

また、ギャンブルがきっかけの多重債務の相談も増えています。生活費や消費者金融での借入をギャンブルにあてるなどは言語道断の行為です。熱中するあまりに本来の生活を見失わないようにすべきです。

問い合わせは 高島市市民課 = 電 0 7 4 0 (2 5) 8 1 2 5 = へ

大学の学納金の返還 H19.3.1

沈丁花の香りに春の訪れを感じる季節となりました。

また、あちらこちらで合格発表を迎える中、大学の学納金についての相談がありました。

「息子が平成15年にA・B2つの大学を受験し、第1希望のA大学の合格が分かる前に、B大学の入学金や授業料を納めるようになっていた。入学金15万円と授業料65万円などを納めた後、入学を辞退しても納付したお金は返還されないものと諦めていたが、昨年テレビで、『学納金が返還される』との放送を見てB大学に電話をし、『わたしも返してほしい』と頼んだが断られた。」

(50歳代 男性)

消費者を保護する法律、消費者契約法が、平成13年4月1日にできました。その中の「消費者に違約金を請求する場合、事業者側の平均的な損害を超えた部分は無効」とする条項により、最高裁判所は昨年11月末、同法施行後の平成14年度の入試以降、3月31日までに入学を辞退した元受験生には、原則として授業料を全額返還するよう大学側に命じました。

同時に、入学金は手付金としての意味合いを持ち、入学事務の手続き費用とされ返還義務はないとしましたが、入学金の額も不当に高くしないようにと新判断を示しました。

この相談者の場合、最高裁判決の条件に適合するため、学納金が返還されない合法的な根拠を大学に求めるよう助言しました。「自宅に帰り、再度大学に申し出たところ、折り返し連絡すると言われ、2時間後に『入学金以外の学納金は返還します』との回答をもらいました。」との報告が入りました。「諦めないで良かった」と喜びの声でした。

学納金返還問題はこれまで、下級審では判断が分かれていましたが、今回の最高裁判決が出て決着がついたと言われていています。最高裁判決を先取りする形で授業料等の返還に応じている大学もあります。「前納金は返還しない」という特約を改正する大学も出てきています。

問い合わせは 草津市消費生活相談窓口 = 電 077-561-2353 = へ

インターネットの相談サイトに注意！ H18.6.29

インターネット閲覧中、アダルトサイトにアクセス。うっかり画像をクリックしたところ、登録になってしまい、4万円を請求する画面表示が出た。驚いて規約を確認したら、クリックした段階で登録になると記載があった。夜の8時を過ぎていたので、消費者センターに相談もできず、そこでネット検索し、夜10時まで無料電話相談を実施している「法律相談センター」というサイトを見つけ電話をかけた。担当者は大変丁寧な受け応えで信用でき、聞かれた個人情報をすべて答えた。そして、「それはワンクリック詐欺という被害で支払う必要はないが、悪質サイト業者があなたの個人情報をプロバイダーに開示請求し、知られてしまう恐れがあるので、情報開示停止手続きが必要。手続き費用は2万円」と説明されたため、怖くなり依頼した。翌日朝一番に振り込みをした後、再度電話をかけたが繋がらず、サイトを検索してもなくなっていた。(20歳代/女性)

「ワンクリックただけで登録となった」として高額な料金請求を受ける相談が多発しています。しかしサイト上において、ワンクリックただけで有料サービスの契約が成立することはなく、契約成立のためには、必ず料金を明示した上で利用の意思確認をする必要があります。契約成立していなければ、支払い義務はありません。最近では、相談者の不安に付け込み、インターネット上で法律相談と称し、個人情報保護法を口実にだます新手の手口が寄せられています。プロバイダーが正当な理由なく個人情報開示することはありません。情報開示停止手続きなどのウソの名目で費用を請求されても安易に信用せず、地域の消費者センターに相談しましょう。

お問合せは 野洲市市民課 = 電 0 7 7 (5 8 7) 6 0 6 3 = へ

インターネット通販でパソコンを注文した。届いた商品を確認したところ欲しかった機能がついていないことが分った。すぐに「返品したい」と電話したが、「できない」と断られた。開封しただけで使ってもいないのに返品を拒否することは認められるのだろうか。

(23歳・男性)

通信販売は、わざわざ出かけなくても欲しい商品を買うことができる便利な取引ですが、クーリング・オフ制度がありません。

しかし、実際に商品確かめることなく注文するため、イメージが違っていたり、注文ミスをしたりする可能性がないとは言えません。もしクーリング・オフもできず返品もできないとすると、消費者にとってはリスクが高い取引となります。

そこで特定商取引法では、返品についての特約がある場合にはその内容を、無い場合には無いことを広告に明示するよう、事業者が義務付けています。

本件では返品特約について確認していなかったとのことでした。もし返品特約がないと明示されていた場合、返品するのは難しいと思われます。事業者との交渉を試みるしかないでしょう。

返品特約を設けるかどうかは、あくまでも事業者の営業方針によります。通信販売を利用する際には返品特約があるかどうかと、特約がある場合には内容をよく確認した上で注文しましょう。

なお、返品特約の有無について何の表示もなかった場合には、返品できるものと考えられています。

問い合わせは米原市自治振興課 = 電 0 7 4 9 (5 2) 8 0 8 8 = へ

ネットショッピングの注意 H19.2.1

ネットのギャザリングでオーディオ関連商品の契約をした。注文時には、残数が5個とあり、品切れになる前に注文しなくてはと慌てて申込みしたが、翌日には残数が20個と増えていた。また、製造者名の記載がないのにも気付いた。販売店には解約拒否されたが、信用できないので解約したい。

(20代・男性)

ギャザリングとは、共同購入方式のネットショッピングです。運営会社によって異なりますが、数量と期間を限定して商品を販売するもので、購入申込数が多くなるほど、段階的に商品価格が低下する仕組みです。しかし、そのため商品が売り切れてしまう場合があります。また、数量・期間を限定しているため購入申込後のキャンセルや商品の交換は基本的にできません(不良品を除く)。

事例のギャザリングサイトを確認したところ、「申込数が多い場合には追加発注をかけることがあります」と表示され、追加発注による購入価格の変動はありませんでした。商品の製造者名は、特定商取引法上、広告の記載義務はありませんが、商品選択の重要な要素については、申込する前に販売店に問い合わせるべきでしょう。

ネットショッピングは24時間好きなときに買物ができ、品数も豊富で配達してくれるので手軽で便利です。しかもギャザリングなら通常より格安で商品を手に入れることもできます。買物システムは手軽で便利だからこそ、申込前の情報収集や比較検討などはじっくり時間をかけて慎重にしたいものです。

| 購入申込数 | 販売価格 |
|---------------|--------|
| 1～9個 | 9,000円 |
| 10～15個 | 8,000円 |
| 16～20個 | 7,000円 |
| 現在の申込数が10個の場合 | |
| | 8,000円 |
| 申込数が16個に達した場合 | |
| | 7,000円 |

問い合わせは 近江八幡市環境課 = 電0748(36)5509 = へ

電話機リース契約を解約したい H18.4.6

自分は自営業をしている。仕事は出先で行うことが多く、自宅は普通の一軒家だ。その家にセールスマンが訪ねてきて「これから光ファイバーが普及する。そのため、あと何年かしたら今の電話機は使えなくなる。この電話機をリース契約したら、電話代がうんと安くなり、リース代を払っても総額は安くなる。」と説明された。光ファイバーという言葉は聞いたことがあったし、電話代が安くなるならと契約をしたが、実際は全く安くならない。解約を申し出たが「リースは中途解約できない」と断られてしまった。納得いかない。(四十歳代・男性)

最近、電話機の悪質リース契約が大きな問題になっています。セールスマンは難解な専門用語を使って説明をし「今までの電話機が使えなくなる」などと嘘を言って、このような取引に不慣れな相手に高額な契約を迫ります。それではなぜ、今回は個人事業主が相手だったのでしょうか？それは、訪問販売などの場合消費者に認められている「クーリング・オフ」という8日間の無条件解除の権利が、事業者間契約では認められていなかったからです。

リース契約はいったん契約すると解約できないため、いったん契約すると今回の場合、七年もの間月々一万円を支払わなければならないことになっていました。しかし、昨年十二月に法律の通達が改正され、一見事業者間契約でも商品を主に個人や家庭で使う場合は原則クーリング・オフなどが適用されることになりました。今回の場合、虚偽の内容で契約させられたことと、クーリング・オフできる契約にもかかわらず法定書面を交付されていなかったことを主張し、無条件解除となりました。相手はこちらが分かっていないことを知りながら、難しい言葉を使って巧みに契約に持ち込みます。うのみにしないで自分でもしっかりと調べてみるのが大事です。

問い合わせは、高島市市民課 = 電 0 7 4 0 - 2 5 - 8 1 2 5 = へ

娘に家庭教師をつけようかと考えていた頃、業者から電話があり資料を送ってもらった。月謝は1万円からとお手頃なので勧められるまま無料体験学習も頼んだところ、やって来たのは営業マン。指導には小学校高学年と中学3年間の教材を80万円で購入する必要があると言う。高額なので夫に相談してからと言ったが「遠方からわざわざ来たのに」と押し切られサインした。後日、家庭教師に月謝袋を渡されて80万円は教材のみの費用で月謝は別だと気付いた。家庭教師は教材をほとんど使っておらず解約したい。(40歳代女性)

進学シーズンになるとこういった相談が後を絶ちません。子どもが気軽な気持ちで学力テストを受けて、後日大量の教材を勧められたという相談もあります。

購入が必要な商品(関連商品)を含めた金額が5万円を超え、期間が1ヶ月を超えるエステ、2ヶ月を超える学習塾、家庭教師などの在宅学習、英会話などの語学教室、パソコン教室及び結婚相手紹介サービスの6業種は、特定商取引法においてクーリングオフや中途解約が認められています。業者には書面交付義務があり、役務内容、関連商品、対価、サービスを受ける期間、クーリングオフ制度、中途解約と清算方法など、法で定められた事項を記載し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により一方的に解約することができます。教える時に使うと言われて購入した教材などの関連商品も一緒に解約できます。これらは長期間の契約となることが多いですが、一定の解約料を払えば中途解約もできます。

内容を確認し十分納得した上で契約書にサインしてください。長期間にわたる高額な契約は慎重に決めましょう。

問い合わせは 湖北地域振興局地域振興課 = 0749(65)6651 = へ

学習教材の契約 H18.7.13

教材販売の事業者が突然家にやってきて、「現在子供の学力は 2 極分化しており、子供の教育に無関心で学校任せにしていると、落ちこぼれてしまう。それから慌てても手遅れとなる。子供の将来の幸せを願い投資することは、親の当然の義務である。できるだけ早くから手を打つ方が望ましく、早ければ早いほど効果的である。」などのセールストークに惑わされ、私の小学 1 年生の子どもに、小学生用教材 6 年分と中学生用の主要 4 教科 3 年分の教材セットを契約してしまった。

後で考えると、必要性に疑問を感じるので解約したい。

(滋賀県 34 歳 主婦)

子供の学習教材の契約に関するトラブルが多発しております。

教科の内容は毎年変化していくものであり、何年も先に現在の教材がそのまま使用できるとは限りません。さらに親としては子供のためにと考えて高額な契約をしても、内容のレベルが合わない場合は勿論、使用されている文字の大きさや文字の込み具合等が気に入らないので使用してくれないということも想定されます。このように子供には全然喜んでもらえず、逆に非難される結果となってしまう、高額な代金のローンを支払い終わったが教材は役に立たなかったということも起こり得ることです。

一般的にはその子供の学年に合わせてその時点で最も望ましいと思える教材を、子供の意見を聞きながら子供と一緒に選択することが望ましいと考えられております。

親の不安を掻き立てるセールストークに惑わされないようご注意ください。また、もし契約してしまった後でも契約に疑問を感じられた場合には、訪問販売であれば契約書を受け取ってから 8 日以内であればクーリングオフが可能ですし、8 日を過ぎてからでも契約の解消に向けての交渉が可能な場合もありますので、できるだけ早くお近くの相談窓口にご相談ください。

問い合わせは 県立消費生活センター = 0 7 4 9 (2 3) 0 9 9 9 = へ

先日、10年ほど前に契約した教材の件で関連会社と名乗る業者から電話があった。「その教材を契約した時に、次の教材を買う契約になっていたが、いまだに購入がないので連絡をした。このことは、契約書に書いてある。」と言われた。不審に思ったが、契約書を紛失しており、記憶もあいまいであったので、断り切れなかった。昨日、新しい教材の契約書が届いた。どうすればよいか。 <40代・男性>

このように過去の契約をもとに新たな契約をさせて、二次的な被害を与えるケースを二次被害と呼びます。「過去の契約が残っている」や「契約を終了させるための契約」、「勧誘電話のリストから抹消してあげる」などと言って、新たな契約を迫るケースも見受けられます。

事例のようなケースは「特定商取引に関する法律」の電話勧誘に該当します。この場合、契約書面を受領した日から8日間はクーリング・オフ（無条件解約）が可能です。

また、この法律は、契約を断った人に対して、勧誘を続けたり、再勧誘をすることを禁止しています。

被害にあわないためには、相手の話を鵜のみにしないことです。あいまいな返事や、長話は相は相手につけている隙を与えます。不必要な勧誘ならばきっぱりと断り、電話を切ることが大切です。

問い合わせは、東近江市生活環境課 = 0748 - 24 - 5659 = へ

夫と昼間二人で家にいたところ、「布団を見せて」と強引に玄関に入り込んできた事業者を家に上げてしまった。初めは8万5千円と言った布団の値段がいつのまにか約60万円もの金額になっており驚いたものの、契約を迫られ恐ろしくなって応じざるを得なかった。気づいたら、計4名もの男性が布団を持ち込みに来ていて混乱してしまい、早く帰ってもらいたい一心だった。本当は解約したいのだが、家を知られている恐怖心から悩むうちにクーリングオフの期間も過ぎてしまった。どうしたらいいか。（東近江市 女性 71歳）

従来から多かった強引な訪問販売ですが、特に高齢者や障害を持った方などいわゆる社会的弱者をターゲットとした非常に悪質な契約の相談が増えてきています。いったんドアを開けてしまうと毅然として断ることが出来ないほどの強引さで契約を迫られることがあります。この事例では怖さのあまりクーリングオフ期間を逃してしまいましたが、販売目的を告げずに来訪したこと、価格について不実を告げたこと、脅すように無理やり買わせたこと、クーリングオフの説明も無かったことなど、消費者契約法や特定商取引法に違反する点を指摘する内容証明郵便を送付することにより解約となりました。このように高齢者の方を狙った強引な勧誘が未だに横行しているのが実態です。これから歳末を迎え忙しい時期になりますが、不審な訪問にはドアを開けないで対応することも場合によっては必要になります。万が一契約した後でも、たとえ布団を使用した後であっても、期間内はクーリングオフは可能なので心配はありません。そして困ったら一人で悩まずにすぐに近くの消費生活相談窓口にご相談することが大切です。

問い合わせは、滋賀県県民文化生活部県民生活課 = 電077 - 528 - 3411 = へ

新聞購読にかかる契約トラブル H19.2.15

3日前、新聞拡張員の訪問を受けた。1年間無料にするといわれ契約し、1万8千円分のギフトカードを受け取ったが、あとで契約書をよく見ると5年契約になっている。高齢であり長期にわたる契約は不安である。解約したい。

(彦根市80歳 男性)

この事例の場合、訪問販売で契約していますので、契約書面を受け取った日から8日以内であり、契約解除(クーリングオフ)できます。ハガキに契約日、購読契約した新聞名、購読期間と、この契約を解除する旨書き、裏表コピーをとったあと、販売店代表者宛に配達記録郵便で通知するようアドバイスしました。

購読期間の定めがなければいつでも解約できますが、期間を定めた契約については、クーリングオフ期間を過ぎると、一方的な理由で解約することは難しくなります。豪華な景品に惑わされることなく、新聞の中身で購読するか慎重に決めたいものです。

この事例以外にも、今読んでいる新聞の購読期間が過ぎてからでいいから契約してと勧められ、何年も先の契約をしたため、契約内容を忘れて新たに別の新聞を契約してしまったというケースもあります。契約書面は大切に残しておく必要があります。

ところで、訪問販売での新聞購読にかかる契約トラブルは県内の消費生活相談でも毎年上位を占めています。

新聞購読の勧誘にあたり公正競争規約では、提供できる景品の上限額は、6か月分の購読料の8%までと定められています。中には、購読期間や、購読料など業者に義務付けられた記載内容を満たしていない書面を交付しているケースも見受けられます。

クーリング・オフ期間が経過した場合でも、勧誘手段が詐欺的であったり、脅迫的だったりした場合は、民法や消費者契約法を活用することで、解約可能な場合もありますので、最寄りの消費生活相談窓口へ相談しましょう。

問い合わせは 滋賀県立消費生活センター = 0749 - 23 - 0999 = へ

「健康食品を定期購入し、会員を2人増やせば、年金型の安定報酬が受け取れる。」「会員を勧誘するのが苦手であるなら3口分を支払ってくれば、数ヶ月後には毎月安定報酬が得られる。数年後にはその報酬額も多くなる。」と、知人から勧められ、30万円の代理店契約を3口分契約し、90万円を支払った。

しかし毎月3万円で大量の健康食品を買い続けていかなければならず、本当に将来に言われたとおりの報酬が得られるのか心配である。

（60歳・女性）

マルチ商法についての相談は、これまで若者に多く見られましたが、近頃、中高年齢者からも数多く寄せられようになってきました。マルチ商法とは商品を購入し（特定負担）商品を販売する会員を増やすことでマージン（特定利益）が入るというシステムです。マルチ商法自体は違法ではありません。しかし、トラブルが多く法律で厳しく規制されています。

この事例では、中高年齢者が不安を感じるような「健康」「年金」というキーワードを使い、「健康食品だから身体にも良いし、安定して報酬が得られるので一石二鳥」などと、言葉巧みに勧誘しています。

ちょっと考えてみましょう。あなたは法に則って周囲の人に勧誘できますか？それとも毎月一人でたくさんの商品を消費して多額の支払いをかかえ込みますか？定期購入を止めれば、楽しみしていたはずの「マージン」ももらえなくなるのです。

誰もが老後のことは気になるものですが、上手い話・簡単に儲かる話はありません。コツコツ貯めた老後の資金は大切にしましょう。

問い合わせは滋賀県立消費生活センター＝0749-23-0999＝へ