

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〉

〔内 容〕

- ※ 生活情報
 - クリーニング利用のポイント……………32
 - 注文していない健康食品の代金請求……………33
 - 悪質な竿竹売り……………34
 - 改正特商法の規制強化内容は？……………35
 - 消費者基本法で求められる消費者像とは……………36
 - ペットショップで買った犬の治療費……………37
 - 高額な補正下着……………38
- ※ 保険・金融・多重債務
 - 融資の保証、保証人でなければ
 - 支払義務なし……………39
 - 使わないカードは作らない……………40
 - 甘い融資の誘い「保証金詐欺」に注意……………41
 - カード名義貸しは返済義務あります……………42
 - 借金は返済計画を立てた上で……………43
- ※ 通信・電話勧誘
 - 巧妙化する不当請求にご注意……………44
 - 携帯電話の不当請求事例Q&A……………45
 - 架空請求ハガキ、ますます巧妙に……………46
 - 心当たりのない広告メールへの
 - アクセスは危険……………47
 - 架空請求には無視が一番……………48
 - チェーンメールに気を付けて……………49
 - 知らない間につながった国際電話……………50
 - ご用心！携帯からのアダルト番組利用……………51
- ※ 契約・解約
 - マルチ商法の解約は、20日以内に
 - 書面で通知を……………52
 - クーリングオフ適用のチェックポイント……………53
 - 効果がないのに返金してくれない……………54
 - 内職商法「業者倒産には支払停止を」……………55
 - うまい話「二次被害」にご注意……………56
 - 美顔器のマルチ商法、
 - 甘い誘いに気を付けて……………57
 - 増加するデート商法に気を付けて……………58
 - 架空請求の新たな手口……………59
 - クーリング・オフ通知書出した時点で
 - 解約成立……………60
 - 逃げ場のない密室で高額な契約……………61
 - 成年後見制度利用して契約解除を……………62
 - 業務提供誘引販売と物品契約の違い……………63
 - 点検、実は高額な工事契約の勧誘……………64
 - 中古車の購入、まずは信頼できる
 - 販売店選び……………65
 - 通販にクーリング・オフ制度なし……………66
 - 会員サービスの二次被害……………67
 - 働くつもりが買わされた……………68
 - 不要だと思ったら、はっきり断りを！……………69
 - 学習教材のクーリング・オフ……………70
 - 高リスクの外国為替証拠金取引……………71
 - タダより高いものはない～SF商法……………72
 - 消費者の意思を無視した
 - 商品先物取引の勧誘……………73
 - 強引な浴室換気扇工事の取消し……………74
 - 内職契約は書面をしっかりと確認して……………75
 - パソコン教室・結婚紹介業が
 - 特商法の対象に……………76
 - 住宅リフォームの訪問販売も契約解除可……………77
 - 内職商法の二次被害にご注意……………78

クリーニング利用のポイント 2月23日

昨年の春に冬物のコートをクリックングに出し、受け取った袋に入れたままタンスに入れておいた。今冬の初めに着ようと思って袋から出すとシミがついていた。クリーニングに出す前にシミはなかったのですが、店をついたと思うが、責任は問えるのだろうか。(二十代女性)

まもなく季節の変わり目、クリーニング利用の機会が増える時期ですが、クリーニングトラブルは後を絶ちません。苦情が減らないため、昨年の十月に改正クリーニング業法が施行され、クリーニング店は利用者に洗濯方法などについて説明すること、預り証や領収書などに苦情の申し出先となる店名、住所、電話番号を記載することが義務づけられました。

トラブルを避けるためには、信頼できる店選びと、利用時の店とのコミュニケーションが大切です。

Sマーク(注1)とLDマーク(注2)を掲示している店では「クリーニング事故賠償基準」に従ってトラブルに対応しています。クリーニング店が店に過失がないことを証明した場合以外は、この賠償基準により補償が受けられます。ただし、相談例のように、洗濯物を受け取ってから六か月を経過した場合は、店は賠償を免れると規定しています。

利用時には、預けるときと受け取る時にシミの有無などの状態を店員と一緒に確認しましょう。受け取った袋のまま保管したことが原因でトラブルが起こることもあるので、自宅では袋から出して保管、事故があれば早めに店へ連絡しましょう。

大切な衣類は信頼できるお店にお願いしたいものです。利用者はクリーニングに出せば新品同様にきれいになるという過度の期待を持つのではなく、積極的に「洗濯の方法」や「シミがどの程度落ちるのか」などの不明点を質問し、クリーニング上手になりたいものです。

注1 Sマーク店…クリーニング業に関する標準営業約款の登録店

注2 LDマーク店…クリーニング生活衛生同業組合の加盟店

問い合わせは、県立消費生活センター＝電0749-23-0999＝へ。

注文していない健康食品代金の請求 12月8日

ちらし広告をみて健康食品の資料を電話で請求したところ、注文していない商品が送られてきた。返そうと思って電話をしたところ無料サンプル分を飲むよういわれたので一か月間飲んだが、具合が悪くなったのでやめた。送られてきた商品を返したい。

(七十五歳・女性)

独り暮らしのこの女性は少し耳が遠く、電話での会話が聞き取りにくかったと思われます。資料請求がいつの間にか健康食品の注文になっていて、高額の代金を請求されていました。申込書や注文書などの書類は一切受け取っておらず、代金の振込み用紙だけが送られてきていました。そこで、業者に対して注文した覚えがないこと、商品の引き取りなどを明記して内容証明郵便を出すよう助言しました。このように、独り暮らしの方や昼間ひとり家でいることの多い高齢者が訪問販売などで被害に遭うことが多くなっています。身近に相談相手がいないと、周りが気づかないことが多く、近所の方の日ごろの見守りと、互いのコミュニケーションが大切と思われます。

問い合わせは、栗東市生活環境課＝電077-551-0115＝へ。

悪質な竿竹売り 12月1日

トラックで物干し竿を売る業者が近所を回ってきた。ちょうど竿を買い換えようと思っていたので呼び止めて値段を聞いたところ、一本千九百八十円だった。若干高いなと感じたが、店で買うと持つて帰るのが面倒なので頼むことにした。二本で三千五百円と確認した後、そのままでは長すぎたので、今使っているものに合わせて竿を切ってもらった。家にお金を取りに帰って三千五百円を渡したところ、「えっ、一本一万九千八百円ですよ」と言われた。驚いて「そんな話は聞いていません」と抗議すると、「勘違いされたんですねえ、すみませんね。でももう竿をお宅に合わせて切ってしまったから、引き取ってもらわないと困るんですよ」と強い口調で何度も言われた。結局断ることができず、一本だけ一万八千円で買うことになった。手持ちのお金がなかったので三千円だけ渡し、残りは銀行に振り込むことになった。納得できない。支払わなくてはならないだろうか。(草津市 四十五歳女性)

事例の場合は代金の支払いが残っていたため、相談者が業者の銀行口座と携帯電話の番号を書いたメモを受け取っていました。それが幸いし、相談窓口から業者と連絡を取ることができました。この契約は錯誤（勘違い）によるもので無効ではないかと契約時の問題点を指摘しましたが、業者から反論や弁明は何らありませんでした。相談者の希望もあり、三千円でその竿を売り渡しこれ以上の請求はしないという約束で業者と合意しました。このような悪質業者が依然として存在します。お店でない場所で物を買う場合は、値段をよく確認してから慎重に契約するようにしてください。特に竿の場合は、切ってもらう前に念には念を入れて価格を確認しましょう。代金を支払う際は業者の名前や連絡先の入った領収証を必ず受け取ってください。後にトラブルになった場合にこのような証拠が身を助けることになります。

問い合わせは、草津市生活安全課＝電077-561-2353＝へ。

「海外旅行が当たった」等の嘘の口実で呼び出して高額な商品の販売を行うアポイントメントセールスや、「無料点検です」と言って家に上がり込み不安感をあおって必要のない契約を結ばせる点検商法等、悪質商法に対応するために特定商取引法が強化されました。

事業者への規制強化として、①商品の販売などの勧誘をする時は、勧誘が目的であることをまず明示することが義務づけられ、②販売目的を隠して、事業者の事務所、ホテルの部屋など一般の人々が自由に出入りしない場所に誘い込んで勧誘することや、③商品の性能等に関する重要な事実をわざと消費者に言わない行為には罰則をもって禁止されました。

また、消費者救済のため、①事業者が商品の性能等の重要な事実を言わなかったり、嘘を言ったことにより消費者が誤解をして契約した場合、契約の取消しができます。②事業者が嘘を言ったり、脅したりしてクーリング・オフを妨害した場合、消費者はいつでもクーリング・オフができます。③連鎖販売組織に入会して1年未満の消費者が退会する場合は、引渡しを受けてから90日未満の未使用の商品であれば、その商品を返品し、適正な額の返金を受けることができます。また、事実と違う説明などで消費者が誤って連鎖販売契約をした場合は契約の取消しができます。(クレジット利用の場合は、その支払も拒否できません。)

特定商取引法は消費者トラブルの多い取引にトラブル防止のルールを定め、公正な消費者取引を確保するための法律です。しかし、このような法律が味方になってくれることを知らなければ被害にあっても泣き寝入りするしかありません。契約の際には、本当に必要な契約なのかを見極めることが最も大切ですが、万一の時には味方になってくれる法律があること、近くの消費生活相談窓口で相談にのってもらえることを覚えておいてください。

問い合わせは、県東近江地域振興局地域振興課＝電0748-22-7704＝へ。

Q・・消費者基本法で求められる消費者像とは何ですか。

A・・近年のめまぐるしく変わる社会経済情勢の中で、消費者問題も一層複雑・多様化しています。こうした中で、消費者が安全で安心した消費生活を送るには現行法ではそぐわなくなり、二〇〇四年六月二日に三十六年振りに、消費者保護基本法が改正されました。「消費者保護基本法」の「保護」の文字がはずされ、「消費者基本法」と変更されました。これは、消費者が保護される存在から自立した主体へと尊重され、行政による施策が「保護」のみを目的とするものではなく、消費者の権利が尊重され、自立支援へとつなげる必要があることを明確にしたものです。

具体的には、

- ① 安全が確保されること。
- ② 選択の機会が確保されること。
- ③ 必要な情報が提供されること。
- ④ 教育の機会が提供されること。
- ⑤ 意見が政策に反映されること。
- ⑥ 被害の救済が受けられること。

の六つが掲げられ、「消費者の権利を尊重すること」として基本理念に謳^{うた}われています。

求められる消費者像には、これらの権利を最大限に生かして、情報収集や学習の積み重ねを具体的な消費行動に反映されたり、政策や自分の住む町の消費者行政の在り方について意見を述べたりして、より積極的に権利主体として行動できるよう、力を付けていくことが期待されています。

問い合わせは、県甲賀地域振興局地域振興課＝電0748-63-6104＝へ。

ペットショップで買った犬の治療費 9月15日

ペットショップで生後六か月のプードル犬を買ったが、購入後三日目の健康診断で両足が脱臼しているのが分かった。店の人に「少し大きくなっているので病気にはかかりにくい。体はできている」と言われ、信用した。契約書面は、買う時に請求したがもらえなかった。最初、ペットショップは脱臼を認めなかったが、医師の診断結果を伝えたところ、「代犬を用意する」と言った。しかし、なついている犬を手放す気にはなれない。治療費を請求し、このまま飼いたい。(三十歳・女性)

最近、ペットに関する相談が増えています。家族同様にかわいがっているペットでも、法律上は「物」として扱われます。したがって、ペットの売買も物品の販売契約と同様に考えます。物を買ってそれに隠れた欠陥があった場合、売主に責任を問うことができます。この相談の場合、代犬との交換を請求することも可能ですし、買主に治療費等の損害が生じていれば、その費用分を請求することもできます。トラブルが生じると、対象が生き物だけに原因をはっきりさせることが難しくなります。また、返品や交換ができたとしても、愛情を感じているペットを買主が手放したくない、などと問題が複雑になる場合も多くあります。後日のトラブルを防ぐため、購入後一定期間内に病気や障害が分かったときの責任の所在について取り決めをし、必ず契約書の形にしておきましょう。

問い合わせは、県立消費生活センター分室＝電077-563-7009＝へ。

子供が小さくて買物にもなかなか行けずストレスがたまっていた。そんな時、電話がかかり「一万五千円のガードルが、今ならキャンペーン価格、二枚二千九百円でお求めいただけます。試着してみませんか」と言われた。その値段ならと思い家に来てもらうことにした。信用できる業者か教えてほしい。(三十歳女性)

安価な下着だけを買うつもりだった主婦が、来宅したセールスマンに出産後の女性は体型補正の下着が必要だと長時間執拗に勧められ、断り切れずに高額な下着セットを買ってしまった、という苦情がよく寄せられます。補正期間が長くなるので着替えが必要と、何枚もの下着を買わされたあげく、説明どおり長時間着用しているのが苦痛になったり、肌に合わなかったりして返品解約しようとする、買わされた下着はどれも着用するよう誘導されていて、返品に応じてもらえない…などといった内容です。事例のように買う前に相談されると、具体的な業者名はお教えできませんが、苦情事例をもとに被害に遭わない対処方法等を助言できます。悪質業者は消費者の家に入り込むために「今だけ、特別割引価格でお譲りします」という手口をよく使います。

また、こうした事例のほか、勧誘時に販売目的を隠して消費者に近づく点検商法やポイントメントセールスにより被害に遭うケースがありますが、間もなく改正特定商取引法が施行されて、事業者は勧誘に先立って勧誘目的を告げることを義務づけられます。

下着のように女性が楽しみながら自分の体型に合わせて買う物は、自由に選べる買い方が一番良いのではないのでしょうか。

問い合わせは、県湖北地域振興局地域振興課＝電0749-65-6651＝へ。

友人に「絶対迷惑をかけないから」と頼まれて、融資の保証人になった。二年ほどは順調だったが、次第に事業がうまくいかず、友人は行方不明。貸金業者はいきなり私に貸金の返還請求してきた。友人には親もいるのに私が支払わなければならないのか。(四十一歳男性)

この事例のように、親戚や親しい友人から「名前だけ貸してくれ」とか「決して迷惑をかけないから」と言われて、署名押印して保証人になった場合には、その責任を問われるのがほとんどです。後からいくら弁明しても通用しません。

保証人には単純な保証人と連帯保証人とがあり、法的には少し異なります。単純な保証人の方は、まず債務者本人に請求せよという「催告の抗弁権」、自分より債務者の財産を先に差し押さえるよう請求する「検索の抗弁権」という権利があります。しかし、連帯保証人にはこれらの権利がないため、債権者は、連帯保証人に対して債務者本人と同様に請求することができます。したがって、仮に友人に資産があって行方が分かっている場合でも、返済が滞ったときは、債権者から請求されれば応じなければならないこととなります。金銭消費貸借契約における保証契約は、まず間違いなく連帯保証人を指します。

これらの保証人が負うことになる債務（保証債務）は、原則として保証人が死亡しても消滅しません。相続人は保証債務も財産と同様に引き継ぎます。事例のように親、家族がいたとしても、保証人や連帯保証人になっていなければこれらの人に支払義務はありません。相手の債務を保証できなければ保証人を引き受けるべきではありません。断る勇気も必要です。

問い合わせは、県立消費生活センター＝電0749-23-0999＝へ。

初年度会費無料だからと頼まれて、断り切れずに軽い気持ちでクレジットカードを作った。作ったこと自体を忘れていて約一年たった先月、年会費を請求された。もちろん、一度も使うことはなかった。自分としては無料だから誘いに応じただけなので支払いたくない。(大津市・二十七歳男性)

最近は何枚のクレジットカードを目的に応じて使い分ける人も多く、また、業界の激しい競争もあって、買い物に行くと、店内を歩いているだけで勧誘されることもしばしばです。カード会社各社は新規顧客獲得のため様々なサービスを用意しており、「初年度会費無料」もそのひとつです。当初の会費負担がないため勧誘しやすく、相談者も言われるまま、カード作成の自覚もほとんどないままに申込書に記入していて、送付されてきたカードを一度も使うことなく引き出しにしまい込んでいました。一年後に会費請求があって、改めてカードを作ったことを思い出したということです。しかし、たとえ一度も利用しなかったとしても、カードというものは、あらかじめ定められた有効期限内は、(カード会社側から利用を制限される場合を除き)解約を申し出ない限り自動更新するものが一般的です。当然ながら、利用の有無にかかわらず年会費は請求されます。相談者も、無料期間内に退会届を出して解約し、カード本体をカード会社に返還しておくべきだったと考えられます。(自分で処理する場合は、はさみ等で物理的に切断することをお勧めします。)最近ではクレジットカードだけでなく銀行のキャッシュカード等に絡む犯罪が急増、深刻化しており、カード自体は盗まれることがなくてもカード情報そのものだけが盗まれ、気付かないうちに高額な被害に遭うという事件が多発しています。多数のカードで膨らんでいるような財布をよく見かけますが、すべてが本当に必要なものなのでしょうか。私たち一人一人がカードの利便性の裏には大きな危険が潜んでいることを十分認識し、相談者のように不要なカード、使わないカードはまず作らないこと、必要でなくなれば退会して適切に整理すること、持ち歩く場合は最低限の必要なカードだけにすることを心がけましょう。

問い合わせは、県民文化生活部県民生活課＝電077-528-3415へ。

金融業者から融資案内のハガキが届いた。きれいな印刷で低利融資とある。貸金業者の登録番号もあるので、融資を申し込んだら「三百万円貸します」と言われた。さらに、「信用調査をするので、さきに三万円を支払って」と言われたので入金をしたところ、もう一度振り込むように言われる。何回か振り込んだが貸付けが行われない。

最近、融資の勧誘をしてきた業者に入金したのに、貸付けも返金もされないという苦情が増えています。これは、保証金詐欺とも言われている新卒の詐欺の一つです。相手はハガキやFAXなどで勧誘をしてきます。ハガキを見ると、非常に立派な印刷物でかわいい子犬などの写真が使われているものもありました。利息も年も五～十六%と非常に低くされていました。

もちろん、こうした融資の勧誘は貸付けを行うのではなく、さきにお金を振り込ませることが目的です。振込みをさせる口実もいろいろで、「無担保融資なので」、「保証制度があるので」、「コンピュータシステムの関係から」などと言って事前に振り込むように伝えます。一度入金をすると、「機械の調子が悪かった」、「入金の実績が確認できない」、「あなたの実績ではもう一度入金をしないといけない」などと言って、何回も振込みを催促します。そして、こちらがだまされたと思って相手に連絡をするころには電話が繋がらない状態になっています。

被害にあったと思われるときは、警察に告発、被害届けが出せるか相談してください。しかし、返金を求めることは民事の扱いとなり、被害者が相手を訴えて裁判により返金を求めていくこととなります。実際は相手の所在が分からず、返金が行われることは不可能と思われる。きちんとした業者が勧誘をしてくることはありえないと思って、このような勧誘は一切無視することが大切です。

問い合わせは、県立消費生活センター＝電0749-23-0999＝へ。

「車好きの方！レーシングチーム募集」の折込広告を見て連絡し、代表者の男性と喫茶店で会った。代表者からは「元レーサーが主催するチーム。ただし、入会するには信用が大事なので、サラ金での借入れがないことが条件となる。それを審査するためサラ金でカードを作ってほしい。」と説明を受けた。翌日、サラ金店舗五社を回り、指示されたとおりの暗証番号でカードを作成し、そのまま渡した。その晩「審査は通ったので入会できる。カードはすぐ破棄する。」と連絡があり、後日「破棄した」という弁護士名での証明書ももらったので信用し、安心していった。二か月経ち、あるサラ金から「あなたは詐欺に遭っていないか。」と連絡があったため驚き、他のカードを作成したサラ金各社にも確認したところ、合計二百五十万円借入れされているのが分かった。その後代表者が逮捕されたことを知ったが、だまされたのに返済しないといけないのか。(二十歳代・男性)

レーシングチーム募集を装ったカード詐欺事件は、県内において二十歳代の男性を中心に多くの被害が発生しました。しかし、たとえだまされたとしても、消費者金融の貸付用カード約款には、「カードを使用して暗証番号を正しく入力した上で現金が引き出された場合は、カード名義人が返済の義務を負う」とされているため、被害者が返済義務を免れることは困難です。当然、加害者らに対して損害賠償を請求する権利はありますが、相手側に資金がなければ、賠償金をとることは無理です。そこで、被害者の解決策としては、任意整理や自己破産などの借金整理を含め法律専門家に相談し方針を決めることとなります。カードの名義貸しには重大な責任が伴うことを理解し、安易な行動は慎みましょう。

問い合わせは、野洲市市民課＝電077-587-6086＝へ。

借金は、返済計画を立てた上で。 6月2日

「低利で即日融資します。」と書かれたダイレクトメールを見て五十万円の融資を依頼したら、「融資するためには、二万円が必要です。振り込めば、自由返済。」と言われた。二万円を振り込むと、後日「五十万円融資するためには、あと五万円不足している。」と言われ五万円を振り込んだ。さらに「あと五万円入金しなければ手続きできない。入金すれば五十万円融資するほか、今まで支払った金は返金する。」と言われ指示どおりにしたのに一向に貸してもらえない。貸してもらえないなら振り込んだ金を返してほしい。(五十歳・男性)

不況の深刻化などで、借金返済に行き詰まり、返済不能に陥った自己破産者は年々増加の一途をたどっています。これまで、ヤミ金融といえ少額を貸し付けて法外な利息をつけて返済を迫る、というものが多かったのですが、最近はこのような嘘を言って金を振り込ませ、全く融資しないという事例が多くなっています。

こうした場合、警察に届けるように助言するのですが、登録番号を詐称しており、相手が特定できないため被害の回復は極めて困難です。

返済能力を超える過大な借入れは、本人や家族の生活を破滅させます。お金の借入れは、返済計画を立てて本当に借金する必要があるか、他に方法がないか、よく考えましょう。何らかの理由で返済が困難になったときは、一人で悩まず、勇気を出して家族に打ち明け、直ちに弁護士や司法書士に指導を受けるなど、返済計画の練り直しをしましょう。こうした相談を受けずに返済のための借金を繰り返すと相手がヤミ金でなくても、多重債務者となり家庭の崩壊や人生の破滅につながります。借りる前にもう一度、考えましょう。

問い合わせは、県東近江振興局地域振興課＝電0748-22-7704＝へ。

携帯電話に債権回収業者を名乗る所から電話があった。「有料アダルトサイトの使用料金が未納で、それに遅延損害金や調査料などが付いてあなたが支払う金額は三十万円になっています。しかし、上司に相談して十八万円の遅延損害金は払わなくても良いようにしてあげます」。非常に紳士的な口調だったので、電話だけの相手を信用してしまった。その後、上司を語る男から電話があり「あなたが金融機関の審査に通れば遅延損害金が免除できます。消費者金融から二百二十万円借りて当社指定の口座に入金してください。当社は金融機関と提携しており、あなたが借り入れすることによりバックマージンが入るシステムになっています。それで未納になっているあなたのサイト利用料金を相殺します。振り込んだお金は消費者金融のマージンが入りしだい全額返金します」と言われた。サイトは利用した覚えがなかったが、過去に、送られてきたメールを開いてアダルトサイトに接続された記憶があったため、信じてしまった。消費者金融から現在住んでいる住宅を担保に二百二十万円を借り入れし、指定された口座に入金後、この業者とは連絡がとれなくなった。(三十歳代男性)

非常に巧妙な手口です。消費者金融の借り入れに関しては、だまされたとはいえ本人に返済義務が発生します。まず警察に被害届を提出することと、弁護士、司法書士などの法律の専門家に相談して債務整理の方法を相談するように助言しました。この事例のように、電話だけの相手を信じたことにより多重債務に陥るケースが増えています。根拠のはっきりしない支払いには安易に応じないこと。借金をしてまで支払うべきものではありません。支払う前に消費生活センターにご相談ください。

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

今回は、携帯電話の不当請求事例をQ&Aで紹介しましょう。

Q 1 「無料お試し」広告を見て出会い系サイトの無料ポイント分だけを利用したら、後日、携帯電話に請求が来た。

A 1 この場合、無料分しか利用していないので支払う必要はありません。請求が来たら「無料分しか使っていない」と毅然と支払いを拒否しましょう。

Q 2 見知らぬ番号にかけ直したら、いきなり音声が出て来たのですぐ切った。その後、料金を請求するメールが届いた。

A 2 「かけ直した」、「表示されたアドレスをクリックし、音声を聞いただけ」など単にアクセスしただけでは情報料の支払い義務が生じることはありません。

Q 3 規約を読まずに無料サイトだと思って利用した。後日、電話で料金を請求されたので、規約を見たら利用料が明示されていた。

A 3 規約に料金がきっちり明示されていたのなら、支払いは拒否できないと思われます。ただし、①請求は自分の利用したサイトからか？（異なる事業者からの不当な請求の可能性もあります）②サイトの表示によっては、無効・取消しも可能です。すなわち「クリックすれば有料の申込みになることを明確に表示」、「申込み前に内容確認と訂正ができる画面を設定する」などの措置を講じていない場合は、たとえ消費者に重過失があっても錯誤による無効が主張できます。また、分かりにくい場所に記載されているなど、消費者に重要事項について虚偽の情報を与えていると評価される場合は、契約を取り消すことができます。

いずれにしても、トラブルに遭わないためには興味本位に軽い気持ちで利用しない。利用前に規約をよく読む。「無料」には落とし穴もあるので要注意。見知らぬ人からのメールは開いたり、他に接続したりしないよう気を付けましょう。

問い合わせは、甲賀市市民生活課＝電0748-65-0685＝へ。

突然、『電子消費者料金未納賠償請求最終和解勧告書』というハガキが届いた。法務省認可法人からで、連絡がない場合は、裁判所からの通知後に出廷してもらい裁判になり、その後給与、不動産の差押えを強制執行するなどと書いてある。しかも、裁判取下げ最終期日が三日後に迫っていた。内容に身に覚えはないものの、心配になって電話をかけてしまった。当初の未払い金は四千五百二十円、裁判とその和解を弁護士に依頼する費用が三十八万円、今なら間に合うのですぐに合計三十八万四千五百二十円を支払うようにと指示され、気が動転してしまって銀行のATMから送金した。(六十五歳・男性)

既にマスコミで何度も報道されているように、ハガキを使って携帯電話やパソコンの有料サイト利用料と思われる事実無根の請求をしてくる者が後をたちません。相談窓口には、この種の相談が毎日たいへん多く寄せられています。この相談者は、送金後、すぐに警察に行って被害届を出されましたが、「オレオレ詐欺には気を付けていたが、まさかこんな被害に遭うなんて」と悔やみきれない様子で、ハガキの中の「裁判取り下げ期日」の文字にだまされたと言います。残念なことですが、支払ってしまえばお金が戻ることはほとんどありません。

悪質業者はこのハガキのような文言で消費者の不安をあおります。文言がどのような内容であろうと、身に覚えがなければ全く恐れることはありません。被害に遭わないためには、「絶対払ってはだめ、無視すること」、「連絡するように書いてあっても、決して連絡しないこと」、これらが被害に遭わないための鉄則です。

問い合わせは、滋賀県県民文化生活部県民生活課＝電077-528-3415へ。

心当たりのない広告メールへのアクセスは危険 7月7日分

携帯電話に広告メールが入ってきたので開いてみたら、ホームページのアドレスが書いてあった。クリックしたらサイトにつながり、「登録されました。登録料を払ってください」という画面が出てしまった。支払いに応じなければいけないだろうか。(三十歳代男性)

最近、携帯電話に宣伝メールが送られてきて、メールを見れば有料サイトに接続してしまうといった事例が急増しています。

サイトの利用も契約の一種です。単につながっただけでは契約の成立にはなりません。サイトの運営事業者は、予め利用規約等を明示して、料金の有無や金額についての情報をサイトの利用者に知らせる必要があります。このような情報は利用者が登録などの操作をする前に確認できなければなりませんし、たとえ規約があったとしても、表示が分かりにくい場合は、消費者契約法によって契約の取消しができるケースもあります。また、画面による操作の場合は、電子消費者契約法によって内容確認と訂正のできる画面を設定しておくことが事業者に求められています。このような設定がなされていない場合で操作ミスがあった場合、消費者は錯誤による契約の無効を主張することができます。

しかし、どういう表示に問題があるかという具体的な規定はないため、判断の難しい場合があり、このため、総務省は不用意なサイトのアクセスは危険であると注意しています。心当たりのない広告メールへのアクセスは非常に危険なものと思ってむやみに操作をしないよう心がけたいものです。

問い合わせは、県立消費生活センター＝電0749-23-0999＝へ。

事例一 「以前より予約されていた商品の作製が終了し、お客様に100%の満足を提供できるようお時間を頂いたことを深くお詫び申し上げます。……お客様確認・商品発送をスムーズに行う為にも必ず問い合わせ下さい。問い合わせなき場合、当局員がご自宅に商品をお届けいたしますので、その際に代金と引き換えさせていただきます。規定期日を○月○日○時とさせていただきますので、ご了承下さい」

事例二 「貴方様の利用された“有料通信料金未納分”について、ご利用通信会社より依頼及び委託を受けましたので大至急当社までお支払いください。こちら、法務省認定通達書となりますので、当社が設定いたしました最終期限までにご連絡なきお客様につきましてはお支払いの意思がないものと見なし、“電子消費者契約特例法”を用いて裁判所での法的手続きを進め裁判発展という事にもなりかね、強制回収対象者になります。尚、裁判後の処置として給与差押え及び動産物差押えを強制執行させていただきますので、当社と執行官による執行証書の交付を承諾して頂き、恐縮ですが、お客様のご自宅、ご勤務先にお伺いさせていただきます」

突然、葉書による請求を受けた相談者が文面内容にびっくりして窓口に相談されたもの。

事例一は、四十七歳女性からの相談。商品の予約など全くしていないが、○月○日に届けられたら困るので連絡させるという手口である。事例二は八十歳男性からの相談。架空請求は、以前比較的若い人に多くあったが、最近は高齢の人にも来ている。あたかも公的機関であるような文面で、連絡させようという手口である。いずれの場合も全くの架空請求なので、絶対に連絡などせず、無視することが最善です。

問い合わせは、水口町住民生活課＝電0748（63）4081＝へ。

チェーンメールに気を付けて 6月23日

息子の携帯に、「このメールを今すぐ10人に転送してください。止めなければパケット代は無料！しかし、止めたらメールを回してきた人全員の分をすべて払ってもらうことになります。たかがチェーンメールと放っておいたら大変なことになりますよ！」という内容のメールが届いたが、どうしたらよいか。(栗東市・四十歳代男性)

携帯に合成された芸能人の写真などを組み合わせたチェーンメールが届くことがあります。事例のメールは、「このメールを〇人以上に転送しないと不幸になる」といった不幸の手紙の現代版と同種のもので、転送を促すメールになっており、後日、送信者から高額なパケット代を請求してきます。しかし、よく考えてみてください。止めたら請求するというのが、転送したかどうかなど他人が把握し、特定することは不可能です。また、パケット通信料は、契約に基づき利用した通信料なので、契約もしていない通信社外の他人から請求されることはあり得ないことです。まして請求先は分かるはずがありません。なぜなら転送してきた人は、メールアドレスかハンドルネーム（仮名のこと）しか知らず、住所や名前などの個人情報を知ることができないからです。支払うべき根拠もない請求なので、たとえ送信者が知っている相手でも転送せず、すぐに削除してください。親の知らないところで子どもの携帯を使ったトラブルがいろいろ起こっています。この機会に正しい、楽しい携帯電話の利用方法などを親子で話し合ってみてはどうでしょうか。

問い合わせは、栗東市生活環境課＝電077-551-0115＝へ。

三か月ほど前、聞いたことのない業者から通信料七千円の請求ハガキが届いた。覚えのない有料通信の架空請求ハガキが多発していると聞いていたので、その類のハガキだと思い放っておいた。一か月後も同じ業者から再請求ハガキが届いたが再度放置した。その一か月後、今度は弁護士名で催告書が届いたので、消費生活センターに相談したところ、自宅の電話回線から一度つながった国際電話の請求だったことが分かった。インターネットは家族全員が利用するが、どうしてこのようなことになったのか？

(彦根市・五十歳男性)

以前はインターネット利用の際、アクセスポイントを国際電話の番号に書き換えるソフトをダウンロードしてしまうといったトラブルが多発しました。このような場合は、インターネットに接続のたびに海外につながってしまいます。今回の場合は、一度だけつながったということですから、次のようなことが考えられます。

- ・インターネットで海外のサイトにアクセスしたところ、画面警告が英語で書かれていたため、海外につながる事が分からないまま利用してしまう。
- ・チラシや雑誌に掲載されている情報広告を見て、自宅の電話から利用するとき、電話番号の区切りが分かりにくく、海外にかけた電話だと気付かずに利用してしまう。

しかし、国際電話の通話料については、利用する意思があったかどうかを問わず、加入契約者に通話料を支払う義務があることが約款で定められているため、通話料の支払いを拒むことは極めて困難とされています。

トラブルを避けるためには、国際電話の契約自体を休止することで、国際電話がかからないようにすることができます。これにより知らないうちに国際電話をかけていたといった被害を予防することができます。詳しいことは「国際電話不取扱受付センター☎0120-210364」で確認してください。

問い合わせは、県立消費生活センター＝電0749-23-0999＝へ。

知らない業者からケータイに、覚えのないアダルト番組の未納利用料の請求電話があった。心当たり問い合わせたら、友人が僕のケータイと個人情報で登録し、無料表示番組を利用したことが分かり、友人が請求額五万円を払った。

五日後、同一業者から「他に三番組が未納になっている。計七十万円のところ三十万円でもいいし、未払いデータ・会員登録も全て抹消する。以後別業者から同様の請求を受けたらそれにも対処する。」と再度電話があり、友人とお金を出し合い三十万円を払った。

翌日、別業者から六十万円もの同様の請求があり、早速先の業者に連絡したところ、「今までウチが処理したのは公式サイト分、今回の請求は非公式サイト分なので未処理。交渉の結果二十万円にしてもらったので払え。」と言われたが十万円しか払えなかった。(彦根市 相談者も友人も十九歳学生)

最近、二十歳前後の若者から、同種の被害相談を続け様に受けました。この事例では相談者に全く支払い義務はなく、友人も支払う必要はありません。まず、請求者が利用番組提供業者だとしても、無料と思い利用しているので、申し込み時に業者による確認画面がなければ、電子消費者契約法により錯誤無効の主張も可能。請求者が弁護士やサービサー(法務大臣から債権回収業の許可を受けた会社)でない回収代行業者の場合、請求内容について納得できない人から無理に回収すると弁護士法に触れます。また、親権者の同意のない未成年者契約で、小遣いの範囲を超える金額の場合は、取り消すことができます。

さて、この事例は、不必要な支払いをしたため悪質業者にカモにされたと考えられます。公式サイト料金は、通常、契約携帯電話会社が代行して通話料と一緒に請求します。相談者は警察に被害届を出しましたが、支払ったお金の回収は難しいようです。このような請求を受けたら、支払う前に最寄りの相談窓口にご相談しましょう。

問い合わせは、彦根市生活環境課＝電0749-22-1411＝へ。