

マルチ商法の解約は、20日以内に書面で通知を 3月31日

二十歳の息子が会社の友達に勧められマルチ商法の販売組織に入会し、インターネット端末機器を四十万円のクレジット契約で買いました。息子は大きな利潤が得られるものと思っていたようだが、親の説得でようやく解除を決意してくれた。解除をするには、どのような方法がありますか。(甲賀市・二十歳の息子の父親)

マルチ商法は特定商取引法で「連鎖販売取引」として規制されています。この取引は、販売組織の加入者が消費者にもうかるからと商品の販売組織に誘い、商品やサービスを契約させ、さらに販売組織に入った消費者が、販売員となってほかの消費者を勧誘するといふように、次々に消費者を勧誘して組織をピラミット式に拡大していくものです。

マルチ商法には二十日間のクーリング・オフ制度が定められています。これは法定の契約書面を受領した日または商品を受領した日のどちらか遅い方から二十日間です。その間に契約者自身が、ハガキ等の書面で契約解除通知を書留郵便か配達証明郵便で出せば契約解除ができます。念のためクレジット会社にも同様に契約解除通知を出しておきましょう。

クーリング・オフ期間を過ぎた場合でも、連鎖販売組織に入会した者は、いつでもその連鎖販売契約を解除してその組織を脱会することができます。退会した個人が、①入会後一年以内であること②引渡しを受けてから九十日以内の商品であること③転売していない商品であること④使用消費していない商品であることといった条件を満たせば、その商品を返品して、購入価格の九十%相当額の返金を受けることができます。

問い合わせは、県立消費生活センター分室＝電077-563-7009＝へ。

職場で行政書士資格講座受講の勧誘電話を受け断ったつもりでしたが、翌日も同じ業者から再び勧誘の電話がありました。勤務時間中のことで曖昧な返事をしてしまいましたので、業者は承諾したものと受け取ったのではないかと心配でしたが、相手の名前も連絡先も分からずそのままにしていました。しばらくして、局留めの小包が届いているという連絡が郵便局から入り、電話勧誘した業者が送ってきた教材と契約書類を受け取りました。電話勧誘に曖昧に答えてから十日後でした。既にクーリング・オフ期間の八日間は過ぎているのですが、このまま買い取らなければいけないのでしょうか？（四十歳男性）

クーリング・オフ制度で契約解除できることは広く知られています。ただし、適用される契約内容や対象、クーリング・オフ期間もそれぞれ違ってきます。まず、クーリング・オフの適用対象かどうかをチェックします。「行政書士資格取得のための講座」なので「知識の教授」に当たり適用対象です。また、電話勧誘販売は不意打ち性があり、クーリング・オフが適用されます。適用期間ですが、電話で申し込みをした日ではなく書面を受け取った日から八日間です。したがって、この相談者は契約書面を受け取った日から八日以内にクーリング・オフの通知をすればよいのです。悪質な業者がクーリング・オフできないなどというウソの説明をする場合もあります。納得できない契約をしてしまったときは諦めず、できるだけ早く消費生活センターへ相談してください。

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。

雑誌広告で身長が伸びるという薬を購入した。広告には、三十歳までなら伸ばせる。三十センチ伸びた人もいる。1センチも伸びなければ全額返金するとあった。電話注文の際にも、効果がなければ返金されるところを確認した。半年分を四万八千円で購入し飲用したが、効果がなかった。返金請求したところ、健康診断書を送れと言われた。すぐに病院に行けなくて、1週間後に送付先を確認したら、返金期間は過ぎてしていると拒否された。(二十三歳・男性)

通信販売の広告には、「返金保証」「全額返金」をうたったものを時々見かけます。しかし、これらは会社が独自に設けている制度です。返金に厳しい条件を付けたり、のらりくらりと返金を先延ばしにして、返金を諦めさせようとする会社もあるようです。また、数か月先には会社と連絡が取れなくなったということもあるかもしれません。「返金保証」をしているその会社は本当に信用できるのか、広告表示の裏を読みとることが大切です。

事例の会社が販売していたのは、アミノ酸のカプセルであり、そもそも薬効をうたうのは薬事に抵触するものと思われます。相談窓口から販売会社に通信販売の広告表示について、法律上の問題点を指摘したところ、全額返金されることになりました。

問題広告に対しては、排除命令や行政処分が下されることがありますが、消費者も甘い言葉や都合のよすぎる話にはうかつに飛びつかず、慎重に判断する必要があるでしょう。

問い合わせは、近江八幡市生活環境課＝電0748-36-5509へ。

内職商法「業者倒産には支払停止を」 2月16日

電話でパソコンの在宅ワークを勧められた。「パソコン教材を買ってパソコン検定に受ければ仕事を紹介する。文章入力などの仕事があり、収入は月五万円から十万円は入る。その収入で教材の費用は支払えるし、パソコン検定も簡単にとれる。また、サポートもする。」などの説明を受けました。家で仕事ができればよいと思ってクレジット契約を交わしました。しかし、その後、業者は倒産し仕事も紹介してもらうことができず、教材の支払いが大変です。(四十歳代女性)

内職商法の典型的なもので被害が多発しています。法律では「業務提供誘引取引」といって仕事を提供すると誘い商品などを販売する取引です。販売方法も様々で、求人広告を出すもの、新聞雑誌広告それに電話勧誘、最近ではインターネット上での勧誘もあります。しかし、仕事がもらえない、業者が倒産してしまったというケースも少なくありません。

仕事のため商品などの購入には分割払いのクレジットが多く利用されています。業者の倒産によって約束が守られなかった場合には、それを理由にクレジット代金の支払いを停止することができるかとされています。

この事例では業者の倒産によりサービスや仕事の提供を受けることができないため、クレジット会社に対して支払停止の通知をする必要があります。消費者が手続きしないとクレジット会社は毎月の支払い代金を引き落としてしまいます。既に引き落とされた代金は返還されないのが一般的です。業者が倒産した場合には先ずクレジット会社に支払い停止の手続きをとることです。なお、支払い停止の適用のないものもあり注意が必要です。

この不況の時代に内職が多くあるとは考えられません。本来内職は仕事を提供して賃金をもらうもので、商品購入の伴うものは要注意です。

問い合わせは、県立消費生活センター分室＝電077-563-7009＝へ。

二年前に契約したワープロ教材の件で、別の事業者から、「当社が業務を引き継いだ」との電話があった。「当社の課題を修了すれば仕事ができる。まずは、レベルをチェックしたいので課題を送る」と言われて了承した。翌日、届いたワープロの課題を仕上げ返送。二日後に事業者から契約書が届いた。ところが、届いたものはワープロと関係のない教材の申込書だった。不審に思って断りの電話を入れたが、担当者は不在だからと取り合ってくれなかった。再度電話をかけたところ、契約書をそのまま返送すればよいと言われたが、不安。契約をやめたいがどうすればよいか。(三十歳代・男性)

事例のように、過去に契約した人が再び被害に遭うケースを「二次被害」と言います。最近、このようなケースが増えています。勧誘をしてくる事業者は、過去にあなたが契約をした会社から引き継ぎを受けたと説明し、過去の契約がそのまま続くかのような話をします。更には、前よりも好条件と思えるような話を持ちかけてきますので、うまく相手のペースに乗せられてしまいがちです。事例のケースは、クーリング・オフ期間内の申し出でしたので、クーリング・オフの通知を行うことで解決しました。

昨年11月の特定商取引法の改正により、事業者が消費者の断りに対してクーリング・オフはできないと嘘をついたり、契約を続けるよう脅したりするなどの妨害があった場合は、期間が過ぎても、事業者から改めて契約書面が渡されて八日、場合によっては、二十日が過ぎるまではクーリング・オフが可能となりました。

問い合わせは、八日市市生活環境課＝電0748-24-5659＝へ。

半年前、友人にエステの無料体験を受けないかと誘われサロンに行きました。エステ体験の後、担当者から美顔器を買ってくれる人を紹介してくれたら収入になるというネットワークビジネスの説明を受けました。「システムの会員になるためには四十万円的美顔器を買わないといけないが、月々十万円以上の収入になるのですぐに元が取れる。三十万円の痩身器具をプレゼントする」と言われ契約することにしました。(このとき契約書面等は一切受け取っていません。)

ところが、プレゼントしてくれるはずの痩身器具を私名義のクレジット契約にさせられ、毎月引き落とし前に入金するとの約束も履行されません。その上、早く友達を連れてくるようにとせかされ友人関係もギクシャクしました。この業者の規定では学生は参加資格の無いことが分かりましたが、ビジネスを退会し商品を解約することができますか。(二十歳・学生)

この事例の商法は特定商取引法の連鎖販売取引に該当し、マルチ商法とも言われています。契約内容を明らかにした書面を受け取っていないことからクーリング・オフが可能であり、書面で通知することで商品を解約しビジネスも退会することができました。

学生の間でこのようなビジネスが広がりを見せています。なかには消費者金融で借金をさせられビジネスに参加しているケースもあります。儲かりそうだからというだけで安易に参加することはやめましょう。法律の規制を理解せず販売活動をし、違反すると刑事罰の対象になります。

なお、昨年11月の特定商取引改正後の契約では、引渡しを受けてから九十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。

問い合わせは、県立消費生活センター分室＝電077-563-7009＝へ。

出会い系サイトで知り合ったメル友の彼から「一度逢いませんか」と言われ、待ち合わせをした。二人で街を歩き、カラオケボックスに入って一時間ほど歌ったところで、彼から「宝石の仕事をしている。君に似合う物を持ってきた」と言われた。予想外の高額でびっくりしたが、「月一万円ぐらいだったら払えるよね。お値打ち商品で損はさせないから、売上げに協力してほしい」と言われ、彼に嫌われたくない一心から、ダイヤのネックレス八十万円を契約した。しかし、払い続ける自信がないので解約したい。(二十歳代・女性)

こうした事例はデート商法と呼ばれるもので、相手の恋愛感情を言葉巧みに利用し、デートを装うことで警戒心を解いて呼び出し、契約を断りにくくしています。最近ではインターネットの出会い系サイトに販売員がもぐり込み、恋人募集と偽ってだますケースが増えています。きっかけや商品の販売目的を隠して接触してくるところが「アポイントメントセールス」に当たるため、特定商取引法の規制を受けます。したがって、契約書面の交付義務やクーリング・オフ（契約の無条件解除期間、八日間）の適用を受けます。

また、今年11月の法改正で、販売目的を告げずに公衆の出入りしない場所に誘い込んで勧誘することを禁止する条項が規定されました。カラオケボックスやホテルの部屋などはこれに該当します。違反業者には罰則があります。

クーリングオフ期間が過ぎても、おかしいなと思ったらすぐに消費生活センターへ相談してください。

問い合わせは、県立消費生活センター分室＝電077-563-7009＝へ。

架空請求の新たな手口 11月10日

電子消費者未納料金最終通達書という身に覚えのない架空請求はがきが届いた。架空請求のことは知っていたが、先日テレビを見ていたら、『架空請求は無視してはいけない、裁判になるかもしれないので消費生活センターに相談するように』と言っていました。はがきの中に書かれているように裁判になるのですか。

(彦根市・女性)

このような架空請求はがきは、身に覚えのない請求ですから支払義務はありません。連絡は一切しないこと、はがきは無視することが大切なことです。

しかし、新たな手口に「無視する」ということが通じない場合が出てきました。有料サイトを運営する業者が登録料等の支払いを求めて『少額訴訟』を起こしたのです。少額訴訟とは「六十万円以下の金銭の支払いを求める訴訟」のことで、原則一回の審理で判決がでる制度です。訴えられた者が無視して裁判に出ないと相手方の主張を認めたことになり、裁判に負けてしまい、請求金額を支払わされることになるのです。この場合に裁判所から送付される書類は「特別送達」という書留で届き、郵便局員から直接配達されることとなります。郵便受けに他の郵便物と一緒に届くということはありません。万一このような方法で裁判所から書類が届いた場合には、封書にある電話番号ではなく、自分で電話帳や一〇四で裁判所の電話番号を調べて問い合わせをすることです。そして、心当たりがなくても指定された日に裁判所に出廷してください。その裁判所が遠方の場合には近くの裁判所に移送を求めることができます。また、事前に裁判の進め方について弁護士や司法書士等に相談することも大切なことです。

問い合わせは、県立消費生活センター＝電0749-23-0999＝へ。

クーリング・オフ通知書出した時点で解約成立 11月3日

家庭教師を派遣する事業者から勧誘の電話が入った。ちょうど中学生の息子に家庭教師をと考えていたことから、担当者に訪問を依頼した。説明を聞いた時点では必要だと思ったので1年間の契約をしたものの、あとでゆっくり考えてみると、一緒に購入した教材の内容が息子の学校の授業内容には対応していないような気がしたため、翌日、契約を解除したい旨の通知を業者とクレジット会社へ出した。通知は出したものの、本当に解約できているかどうか心配だ。(守山市・女性)

家庭教師派遣の契約は、特定商取引法で特定継続的役務提供の指定役務になっていることから、たとえ店舗で契約した場合でも、クーリング・オフが適用され、中途解約も認められています。さらに中途解約の際に、事業者が消費者に請求できる額についても、その上限が定められています。

なお、クーリング・オフは発信主義を取っていることから、消費者が契約解除の通知書を出した時点で契約は解除されています。クーリング・オフをする時には、理由を告げる必要はありませんが、事業者に「通知を受け取っていない」と言われなかったためにも、必ず通知書のコピーを取ったうえで、郵便局の窓口で「配達記録郵便」か「簡易書留」で出してください。

問い合わせは、守山市市民生活課＝電077-582-1119へ。

逃げ場がない密室で高額な契約 10月27日分

一か月前、男性から電話があり「何に興味がありますか」と聞かれて旅行の話をした。何回か電話を受けているうちに「ジュエリーの展示会でそちらに行くので食事をしよう」と誘われた。夕方ホテルの八階の一室に案内され、雑談の後に百九十万円のパールセットを勧められた。アルバイトの身であるから今は必要ないと断ったが聞き入れてもらえず、四時間も説明を受け疲れて逃げ帰ることもできずに契約してしまった。信販の申込書には正社員、勤続年数二年と虚偽の記載を指示された。クーリング・オフは絶対にしないようにと言われていたので誰にも相談できず悩んでいたが、解約できないでしょうか。

(高島郡 二十二歳女性)

「一度成立した契約は守らなければならない」これは社会のルールですが、この場合の契約は自分の自由な意思で判断し、双方の意思表示が合致した場合の契約です。そのことから考えると、夜ホテルの一室で断っているにもかかわらず長時間の勧誘を受け、契約しない限り部屋を出ることができないような心理的圧迫を受ける状態のもとの契約は、本来の契約が成立しているとは考えられません。

相談者には、契約までの経緯を詳細に書いて販売業者と信販会社に解約通知を出すように助言しました。その結果、販売業者も非を認め解約に応じました。

今秋11月には、改正特定商取引法が施行され、このような悪質な販売に対する規制が強化されます。①訪問販売等をする時は勧誘に先立って販売目的の訪問であることを明示すること②販売目的を隠して公衆の出入りしない個室等に誘い込んで勧誘することは罰則をもって禁止されること等です。

詳しくは、県湖西地域振興局地域振興課＝電0740-22-6015＝へ。

遠方から布団セットを売りに来たという業者二人に、この布団で寝ると腰痛が楽になると勧められた。値段は三十六万円だが、二か月ごとの年金給付月に三万円までの支払いで済むならと思って承諾した。ところが、最近届いた信販会社の支払明細書をみると、毎月の支払額が六万円にもなっている。布団は契約日に受け取ったが、これでは生活ができないと思って、まだ包みを開けてもいない。なんとか契約を解除したい。(彦根市・七十五歳女性)

契約から二か月後に、独りくらしの女性からこのような相談を受けました。市内に住む息子家族に叱られるので、知らせないでほしいとのことでした。ところが、詳細に経緯を聴き取っていくうちに、話しの内容や持ってこられた書類に大きな矛盾があり、判断能力や記憶力に疑いを持ちました。それから相談者を説得して息子さん家族に連絡し、専門医で受診してもらった結果、アルツハイマー病との診断でした。重度の痴呆や知的障害で、合理的な判断ができずに契約した場合、民法上その契約は無効となります。しかし、契約締結時にそのような状態であったことを、契約締結後に証明することは非常に困難です。そこで、判断能力が減退した高齢者や知的障害者を画一的に保護するために「成年後見制度」があります。この制度を利用すれば、本人が保護者の同意を得ずに締結した契約を取り消すことができます。このケースでも、契約締結時にアルツハイマー病であったとは診断できないとのことでした。しかし、運良く契約締結の一か月前に介護保険制度利用のために保健師の検診を受けていて、専門医の受診を勧められていたことが判明しました。それでやっと、業者を説得し契約解除することができました。相談者は事件解決後、家庭裁判所に「成年後見制度」の申立てをされました。

問い合わせは、彦根市生活環境課＝電0749-22-1411＝へ。

突然若い女性から「お仕事しませんか」という電話がかかってきた。仕事はしたいが、子供がいるのでできないと断ると、コンビニ等にチラシを配るだけの簡単な仕事で、時間も自分に都合のつく時間でいいと言われた。しかし、仕事を始める前に資格がいる、国家資格だが当社の教材で勉強すれば直ぐとれるし、勉強するに当たり支援金として十万円もらえるというので契約した。後日教材が送られてきて教材を確認したが、難しくて自信がなくなり友人に相談したところチラシ配りに資格などいらないと言われた。解約できますか。（長浜市・四十三歳女性）

相談窓口で販売契約書を確認すると資格講座の教材の契約になっており、読むと仕事があっせんする契約にはなっていないことが分かった。今回の相談は、契約後五日目ということで、クーリング・オフで解決しました。このように資格を取った後仕事を紹介するという条件での契約を、「業務提供誘引販売」と言います。教材だけの契約の場合は、契約書面の受領日から八日間がクーリング・オフの期間ですが、業務提供誘引販売の場合は、二十日間と制度上の適用期間が違います。この事例のように、仕事を紹介してくれるというので契約をしたが、実は教材の契約だけだったり、仕事のあっせんはしてもらえないという苦情が増えています。契約書にサインする際は、契約書の内容をよく読み、不信な点などは業者に確認し、納得いかないときは早めに消費生活相談窓口にご相談してください。

問い合わせは、長浜市自治防災課＝電0749-65-6567＝へ。

「地質調査に来た」と言ったので、てっきり市職員と思っていたら「排水管の洗浄をしたから一万五千円を支払ってほしい」と言われて業者に支払った。その後、「無料点検をする」と他の人も加わり、床下にもぐった。「危ないね。柱が腐りかけている。このままだと家が傾く」と言われ、八十歳になる母が不安に思いながらも、床下調湿剤と耐震補強の工事で総額百四十一万七千五百円もの契約をしていた。とても払えないので、解約したい。(四十九歳・女性)

最近、一人暮らしや昼間に一人で留守番をしている高齢者が多く、悪質な訪問販売や電話勧誘でトラブルに遭うことが多くなっています。中でも、次々と商品やサービスなどの契約をさせられたという相談が増えています。布団・浄水器・屋根工事や床下工事などが多く、契約金額も高額で、被害によるダメージは大きく深刻な相談が目立ちます。近くに身内がいなくて、相談できる人が少ないということの影響も大きいと思います。事例のケースは、少し離れた所に住む娘さんからの相談でした。工事は終了していましたが、八日以内だったので、クーリング・オフができました。

問題点は、「点検」と言いながら、高額な契約を押しつけようとする意図があって近づいてきていることです。「無料」で「プロに見てもらえる」と思わせ、契約に結びつける悪質な手口です。ある日突然訪問してきた、見知らぬ業者に点検を依頼すること自体、無防備で危険なことだと思います。その場で契約をせず、早めに相談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。

中古自動車、まずは信頼できる販売店選び 9月8日

車の専門雑誌を見て、東京の業者に一箇月保証付きの九十四年式の外車を電話で注文した。乗り始めてすぐに動かなくなったので、業者に修理するように言ったが、対応してくれない。(二十歳代男性)

中古自動車の購入トラブルの相談が年々増えています。最近では、相談例のように雑誌を見ただけで購入するケースや、ネットオークションの画面を見ただけで契約するケースもあり、「事故車を隠していた」、「走行距離が巻き戻しされている」、「納車されない」、「解約の際に高額な解約料を請求された」など、さまざまな相談が寄せられています。

中古自動車は使用された状況や年式、走行距離などにより一台一台の品質が異なるため、見た目では品質を見極めるのが困難であり、新車と違って相応の機械疲労（使用損耗）があるので、不具合が生じる可能性もあります。

購入の際は、まず信頼できる販売店を選ぶことが重要です。相談例のように遠方で購入したために修理の対応をしてくれないこともあるので、アフターケアのことを考えると、自宅に近いことや、自動車公正取引協議会加盟店かどうか目安になるでしょう。そして、走行距離数や修理歴などの品質の表示が適正にされているかを確認し、少々高くても整備や保証の付いた車を選ぶ方が安心です。必ず販売店まで出かけて、傷や汚れなど、自分の目で車の状態を確認し、不明な点は納得がいくまで説明を求めましょう。自動車はクーリングオフの対象商品ではないので、安易な契約は禁物です。外見と値段だけで決めてしまうことのないよう、慎重に選びたいものです。

問い合わせは、県立消費生活センター＝電0749-23-0999へ。

雑誌広告を見て、ブランドの T シャツを葉書で申し込み、代金一万五千円を振り込んだ。届いた T シャツは自分には大きすぎ、また、色もイメージも広告とは違ってとても着用する気になりません。返品したいと電話したところ、「返品には応じられない」と言われました。広告には返品のこと何も書かれていません。返品はできないでしょうか。(草津市・二十代女性)

新聞、雑誌、ダイレクトメール、テレビショッピング、インターネット等の広告を見て、電話、FAX、郵便、メール等で商品の申し込みをするものを通信販売といいます。

最近では、若者や高齢者に家にいながら買物ができるので広く利用されるようになりました。しかし、注意しなければならないことは、通信販売にはクーリングオフ制度が義務付けられていないことです。届いた商品に問題があったり広告と違った場合は、民法の瑕疵担保責任や債務不履行を主張することができますが、消費者の自己都合による契約解除はできません。

通信販売の返品特約については事業者の営業方針に委ねられています。ただし、返品特約事項およびその特約がない場合には、その旨を広告に明示しなければなりません。

通信販売では消費者が実物を見ないで申し込みをするため、返品特約は大変重要な問題です。広告に返品についての記載がなければ「返品可能」と考えられます。したがって、事例のケースは返品することができます。通信販売を利用する場合は返品特約を確認して楽しくショッピングしてください。

問い合わせは、県立消費生活センター分室＝電077-563-7009＝へ。

会員サービスの二次被害 8月11日

「レジャーサービスに関し、大至急お電話ください」という手紙が福利厚生事務局というところから届いた。以前契約した会員サービス契約のことかと思い電話をして担当者と会った。「あなたが加入している会員サービスの業者は三十年分の月会費を一括請求するなど悪質で被害が出ている。個人で退会のために弁護士を頼むと百万円以上かかるが、当事務局ならば団体訴訟ができ六十五万円ですむ」と説明された。一括請求の支払いも個人で弁護士を頼むのも無理だと思い、担当者の指示どおり消費者金融から借金をして支払い、退会手続きを依頼した。その後、以前に入会していた会員サービスは解約料など必要なく退会でき、会費の一括請求の話も嘘だと分かった。騙された。(二十歳代・女性)

過去の「会員サービス」や「資格講座」等の契約者に対し、その契約を「解約してあげる」と誘い、新たな契約を勧めたり、解約手数料等を請求したりする相談が増えています。「多額の費用が発生する」とか「このままでは告訴される」等と消費者の不安をあおり、「今日しかチャンスがない」と十分考える時間を与えず契約を迫るのが手口です。契約から数年以上経過しており、サービスの提供を受けていないなど、記憶があいまいになっているところを狙われます。被害に遭わないためには、業者の説明を鵜呑みにしないことです。公的機関や弁護士会等の名前をかたることがあります。解約させるという勧誘は絶対行いません。不要な電話には返事をせずに早めに電話をきり、不用意に個人情報伝えないようにしましょう。もしも被害に遭った場合は、早めに消費生活相談窓口にご相談ください。

問い合わせは、近江八幡市生活環境課＝電0748-36-5509＝へ。

働くつもりが買わされた。8月4日

新聞の折込チラシに載っていた着物の展示会スタッフ募集の求人広告を見て、面接に行ったところ、「明日、採用の説明がありますので来てください」と言われました。翌日店に出向いたところ、着物の良さは着てみないと分からないと言われ着せられました。その場にいる他のスタッフからもよく似合うと言われ悪い気はしませんでした。さらに着物で入社すると時給が二割アップすると説明されました。しかし、同じような着物を持っているのでそれでは駄目かと聞くと、この着物にはこの帯が合うのでトータルで購入するように言われました。断りきれなくなり契約することになりました。よく考えてみると着物のローンが五十万円で、収入を得るための仕事のつもりが商品を購入することになってしまいました。解約できますか。(大津市・六十代女性)

「企画展、イベントの受付、初めての方でも簡単にできる仕事で着付けや着物のお勉強ができます」と求人広告には書かれていますが、実は、雇用した人に着物を売りつけるのが目的であったようです。この方の場合、着物を購入する目的で店に出向いたわけではなく、あくまでも採用の説明を聞く目的で、出向いたものです。また、購入した着物を着用することにより時給が二割アップと言われているので、特定商取引法に定める業務提供誘引販売取引に該当します。業者は仕立てたので購入してくれないと困ると主張しましたが、二十日間のクーリング・オフが適用されました。この商法は主婦の働きたいという気持ちを利用した悪質商法の一つと言えるでしょう。「私はあくまで仕事をするのが目的であり商品購入の意思はありません。買わないと就職できないのなら他の仕事を探します。」ときっぱり断りましょう。気付けばパート収入金額以上のローン契約をさせられてしまったということのないようにくれぐれもご注意ください。

問い合わせは、県立消費生活センター分室＝電077-563-7009へ。

事例1 三日前、訪ねてきた業者に排水管の洗浄を勧められ依頼をした。洗浄後、床下を見た業者が、このままでは床が抜けてしまうと言って、調湿剤散布と補強金具を取り付けた。高額なので解約したい。

事例2 昨日の夕方、突然来た業者に「今、近所のAさんの屋根を修理してきた。その時にお宅の屋根が破損しているのが見えたから修理してあげる」と言われ、考えておくと答えた。不審に思ってAさんに尋ねてみたら「修理はしていない」と言われた。今日業者が尋ねてくることになっている。断りたいがよいか。

これら2事例は、いずれも高齢者からの相談でした。事例1については、クーリング・オフ通知により、事例2については、きっぱりと断るよう助言を行い、事なきを得ました。

最近、このように高齢者を狙った販売方法が多く見られます。不意をつき、いかにも工事が済んで契約解除できないような印象を与え不安をあおりますが、工事が終わっても契約書を受け取って8日以内なら契約解除ができます。

また、消費者としてもいろいろと話を聞いた後では「相手に悪い」という気持ちが働き、あいまいな態度になりがちです。「私は大丈夫」と思っている、相手を目の前にすると案外、断りにくいものです。不要だと思ったら、長話をせずにはっきりと不要であることを伝えましょう。断り下手という人は、ドア越しに対応するなど、相手を家の中に入れないことが大切です。

問い合わせは、八日市市生活環境課＝電0748-24-5659＝へ。

学習教材のクーリング・オフ 7月21日

三日前、自宅に女性から電話があり、子供の学校の様子はどうかなど聞かれた。親しげに自分の子育ての体験を話してくれたので、つい気を許し小一になる息子の子育ての悩みを話した。そうすると、女性は教育相談を受けないかと勧め、決して教材を売りつけることはないというので、信用して訪問を承諾した。

その日のうちに、男性の訪問を受けた。男性は学校教育を批判し、教材を使って勉強する特別学習法があると言い、この学習法による成果を懇々と話された。小学生から始めないと効果がないからと高校卒業までの教材を勧めたが、三百八十万円もするので無理だというと、これでは大学には入れない。取りあえず中学校までの教材なら二百五十万円で済む。保険の貸付制度を利用してはどうかと言われ、洗脳されたような状態で判断がつかず契約書にサインした。あとで冷静になって考えると、二百五十万円もの教材で長期にわたり子供を拘束してしまうのではないかと心配である。解約したい。(草津市・三十五歳・女性)

訪問販売による契約であり、契約書面を受け取った日から八日間はクーリングオフ(無条件契約解除)することができます。業者あてに書面で通知するようアドバイスしました。

クーリングオフは、このケースのように教材を購入するつもりはなかったが、セールスマンのペースに巻き込まれて十分考える余裕もないまま契約した場合、冷静になって考える期間を確保するという制度です。商品が届いてから八日間だと勘違いされる方もありますが、クーリングオフ期間を過ぎてからの解約交渉は難航することが予想されます。夏休みに入り事例のような勧誘が多くなると思いますが、契約は慎重にするようにしましょう。

問い合わせは、県立消費生活センター分室＝電077-563-7009＝へ。

高リスクの外国為替証拠金取引 7月14日分

家に電話がかかってきて、「円とドルの為替相場の変動で儲かる話があります。円高の今が買い時ですよ」と聞かされ、興味が湧いたので家に来てもらって説明を聞きました。

百万円の証拠金で取引が始まりました。数日後、一ドル百八円八十銭で売買報告書が届きました。さらに業者から電話がかかり、「百万円追加してください。今、一ドル百八円三十銭ですよ」勧誘され、「やります」と答えてしまいました。外国為替証拠金取引にトラブルが多いことをあとから知り、不安です。信用しても良いのでしょうか。(七十歳 女性)

この取引は、外貨の売買で為替差益を得るもので、業者に預けた証拠金の十倍から数十倍の取引が可能です。大きい利益が期待できる反面、思わぬ大きなリスクを負うことにもなり、取引も分かりにくいのが特徴です。

外国為替証拠金取引は、今まで監督官庁もなく投資家保護のルールもなかったため、悪質業者がリスク等の重要事項の説明をしないで、取引を行わせるなど投資家の被害が増大しました。このため、今年四月一日から外国為替証拠金取引に「金融商品の販売等に関する法律」が適用されることになり、リスク等重要事項の説明が義務づけられました。しかしながら、損失が巨額になる高リスクの取引であることに変わりありません。経済や国際情勢に専門知識のない人、慎重な業者選びのできない人は、きっぱり断ることが大切です。

問い合わせは、県立消費生活センター分室＝電077-563-7009＝へ。

タダより高いものはない～SF商法～6月16日

新聞のチラシを見て、近所に新しくできた健康食品の店へ出かけた。店にはたくさんのお年寄りが集まっており、若い店員が新鮮卵一パックをくれ、「明日また来てくれたら無農薬の漬物が百円で買えますよ」と、引き換え券をくれた。翌日またその券で上等そうな漬物を百円で買うと、さらにその次の日も、別の食品の引き換え券をくれた。店では健康についての為になる話もしてくれるし、店員も親切で優しいし、たった百円で日替わりのいい品物が買えるので、毎日楽しみに通っている。家族から「そんなうまい話はない。行ってはいけない」と言われているが、どうか。(草津市・七十五歳女性)

この種の事例は、SF商法や講習会商法と呼ばれる商法で、現在、県内各地で横行しています。一～三か月間、特設の店に毎日高齢者を集め、無料や格安で品物を配り、買わないと損をすると暗示にかけます。この商法の目的は、最後の最後に何十万円もする布団や浄水器などを買わせることです。安い物だけもらって、高い物を勧められたら断るつもりでも、店員と友達のように親しくなっている上、今までさんざんいろいろな物をただ同然でもらっている負い目もあり、いざとなると断りきれなくなるのです。また、断っても、執拗な勧誘で、買うまで帰らせてもらえず、数百万円もの契約をした人もいます。万が一契約してしまっても、書面を受け取って八日以内なら基本的には解約できますので、すぐに近くの消費生活相談窓口にご相談ください。うまい話の後には大きな落とし穴が待ち構えていることをお忘れなく。

問い合わせは、草津市生活安全課＝電077-561-2353＝へ。

三日前に電話が入り、昨日営業員二人が自宅を訪問してきた。どうやら「金」を買う話のようだが、内容がほとんど理解できなかった。「絶対儲かるから」と言われたが、「年金生活なので、少し考えさせて欲しい」といったん保留にし、今朝断りの電話を入れたところ、「もうあなたの代わりに買ったから、今さらやめることはできない」と言われた。話を聞いただけで、何も書類は書いていないし、受け取ってもいない。(守山市・男性)

商品先物取引とは、将来の決められた時点における商品の価格をあらかじめ決めておき、将来の時点での商品の受け渡しを約束する取引です。現代の経済活動には不可欠の取引ですが、十分な知識や経験がないと取引の仕組みを理解することが難しく、多額の損失がでる可能性があります。契約金額が高額なことから、資金に余裕がない場合は大変危険です。

今回の事例では、営業員の説明等、勧誘方法の問題点を業者へ指摘したところ、謝罪とともに営業員への指導の徹底、相談者へ再勧誘を行わない旨の確約を得ました。

商品先物取引はハイリスク・ハイリターンの投機的取引で、「絶対儲かる」というものではありません。相談者には、今後は他社からの勧誘に対しても曖昧な返答をせず、はっきりと断り入れることを勧めました。

問い合わせは、守山市市民生活課＝電077-582-1119＝へ。

強引な浴室換気扇工事の取り消し 5月19日

一月前に販売業者がソーラーシステムの点検に訪れました。「点検は明日にする」と言っ
て、浴室の換気扇取付けを勧めました。老い先短く高齢だから必要ないと何度断っても、
契約書を目の前においてどうしても帰ってくれず、とうとう根負けして署名してしまいま
した。三日後に再び来訪、点検と思っていたら浴室工事でした。その時も年寄りにはもっ
たないからやめて欲しいと頼みましたが「材料も仕入れて職人も用意した。契約書も書
いたから、いくら言われてもやめることはできない」と言われました。長時間のしつよう
な勧誘にも時間をかけて必死で断りましたが「時間が経つばかりだから、うんと返事して
ください」と何度も言われて仕方なく承諾しました。私は今でも納得できません。取り外
してもらえないでしょうか。(高島郡・七十九歳女性)

今回の相談はクーリング・オフ制度の期間(契約書面を受領して八日間以内なら無条件
で解約できる制度)が過ぎていました。しかし、相談者が何度も断っているのに、販売業
者が聞き入れてくれずに契約してしまった状況は、消費者契約法の不退去に当たる取り消
しが考えられます。相談者に勧誘時の状況を書面にして契約の取り消しを通知するように
助言しました。その結果、契約は取り消され既払い金は返金されましたが、原状回復が難
しく浴室の機能に問題が生じるので、大幅な減額で息子さんと新たな契約を交わすことで
双方合意の解決ができました。

高齢者の相談は毎年減ることがありません。一人で悩まないですぐに家族や消費生活相
談窓口にご相談しましょう。また、離れて生活されている家族の方も折に触れて、お年寄り
の生活に気配りをしてくださるようお願いいたします。

問い合わせは、県湖西地域振興局地域振興課＝電0740-22-6015＝へ。

内職契約は書面をしっかりと確認して 4月28日

1か月前、新聞の内職募集の欄に「だれでも簡単にできる折り鶴内職月収六万円」とあったので、電話をして申し込んだ。後日宅配便の代引きで、折り鶴専用紙や契約書面などが入った荷物が届き三万円を支払った。仕事の内容は、折った鶴五十羽を一本の糸に通してそれを六十本作れば、採用されたもの一本につき九百円の報酬になる。しかし、納期を過ぎたものや、納品数が六十本より少ない場合、採用本数が二十本以下の場合には報酬の対象にならないとあった。がんばって折っているが毎日確実に百羽以上は折らなければならず、簡単にできるものでないことが分かった。解約期間八日間とあるがもう過ぎてしまった。なんとか解約できないものか。(野洲町・無職男性)

内職等の仕事を提供するので収入が得られると誘い、仕事に必要な商品等売りつけ金銭負担を負わせる商法を、内職商法といいます。広告や勧誘時の説明と違い、実際にはあまり仕事がなく、収入に結びつかないなどのトラブルが多発しています。内職商法については、法律で広告表示や書面交付義務等の規制があります。具体的には広告、概要書面（契約する前にもらう書面）、契約する書面のいずれにも、「業務の提供に関すること」と「業務を行うために必要な商品の購入や金銭負担に関すること」の両方を記載しなければなりません。さらに契約書面を受け取ってから二十日間のクーリングオフ制度が設けられています。消費者はこれら書面をよく読んで、不利な点はないか、自分で納得できる内容か慎重に確認し、もし記載内容があいまいであったり、法律で定められた事項が記載されていない場合には、問題があるので契約を控えるようにしてください。また、契約した場合でも、契約書面の受領後二十日間は、クーリングオフが可能です。この相談者の場合は、契約書面に法律で定められた記載がないため、書面交付がないと考えられるので、一か月経過後でもクーリングオフすることができます。

問い合わせは、野洲町住民課＝電077-587-6086＝へ。

パソコン教室・結婚紹介業が特商法の対象に！4月21日

パソコンの知識や技術を習得したいとパソコン教室のサービスを受ける人、また、結婚相手を見つけようと結婚相手紹介サービスを利用する人が増え、これらサービスの中途解約や勧誘方法について消費者トラブルが増加しています。これらを背景に、平成十六年一月一日、特定商取引に関する法律の一部が改正され、パソコン教室と結婚紹介業が特定継続的役務に追加されました。実際に継続してサービスを受けてみなければその効果ははっきり分からない契約を、特定商取引法では、「特定継続的役務」と呼んでいます。これまでのエステティックサロン・外国語会話教室・学習塾・家庭教師の四種に加え、新たに追加指定されたものです。これらのサービスに関する契約については、契約期間が二か月以上で契約額が五万円を超えるものならば、店舗に出向いて契約をした場合でもクーリング・オフができます。また、クーリング・オフ期間が過ぎていても、違約金を支払う必要はありませんが、中途解約ができるようになりました。詳細については、県または市町村の消費生活相談窓口に御相談ください。

問い合わせは、県甲賀地域振興局地域振興課＝電0748-63-6104＝へ。

屋根や外壁、水回りなどの修理を次々に契約させられ、何とか支払っていたが、会社をリストラされて支払えなくなったので、困っている。（長浜市・五十五歳男性）

相談者の話を聴いてみると、相談者は、契約内容をほとんど理解しておらず、年老いた母親が反対しているにもかかわらず、母親のいないところで契約書にサインさせられたことが分かった。契約書は十一件に渡り、総金額は、五千百二十万円で既に五百七十万円を支払っており、解決が難しい状態であったため、弁護士に相談をしてもらうことになった。

最近このように、契約内容が理解できていないのに、業者の勧められるがままに契約してしまったという事例が増えています。また、困っていてもどうしてよいのか分からず、日数が過ぎて救済が困難な例も多いようです。特に、住宅のリフォーム契約は高額被害になり、家をなくしてしまったという事例もあるので、家族や隣人、民生委員、自治会など周りの方々の協力がとても大切です。住宅リフォーム契約であっても、訪問販売など特定商取引で契約されたものについては、契約してから8日以内であれば、工事前であれ、工事後であれ無条件で契約解除することができます。また、契約を理解できない人は、成年後見制度や成年後見センター・リーガルサポートを利用されるのがよいでしょう。

問い合わせは、長浜市環境保全課＝電0749-64-1767＝へ。

内職商法の二次被害にご注意 4月7日

三年前、自宅でデータ入力の仕事をしなかと勧められ、高額な契約をした。誰でも月々五、六万円にはなると説明されていたが、試験に合格できず収入にはならなかった。

ある日、突然「あなたが契約した〇社は倒産しました。サポート会社の会費はこれからはずっと引き落とされます。やめたいなら手続きが必要です」と電話があった。ホテルで会う約束をしたが、不安になってきた。

内職商法の二次被害です。「在宅で出来る仕事がたくさんある。収入も保証する」と勧誘して、高額な商品やサービスを購入させる。試験には合格させず、収入も得られないという悪質な手口を内職商法といい、たくさんの被害者が出ています。

一昨年からは、こういう内職商法の業者との連絡が取れなくなり、倒産や行方不明になったというケースが増えています。相談事例はそれを悪用したものです。全く別会社でありながら、個人情報を入力して、サポート会社の退会手続きを口実に呼び出し、別の新しい契約を結ばせるものです。この業者は、契約書のほか、印鑑や免許証のような身分を証明できるものを持参するよう伝え、ホテルなどでもっともらしく説明するようです。被害にあった人をターゲットにするという非常に悪質な手口であると言えます。

相談者の場合は、会う約束を電話でキャンセルし、サポート会社には書面で退会の手続きを取りました。

資格講座や会員権などでも同様の手口で二次被害の苦情が寄せられています。おかしいと思ったらすぐに最寄り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＝電0749-23-0999＝へ。