

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2日	光サービス 料金など理解し契約を	29
4月16日	プロバイダー電話勧誘 「安くなる」言葉に注意を	30
4月30日	訪問購入 物品引渡し慎重に	31
5月14日	アダルト請求トラブル相談 民間業者より まず行政窓口へ	32
5月28日	ネット通販 条件など購入前確認を	33
6月11日	資格商法の二次被害 過去の講座契約絡め請求、きっぱり断って	34
6月25日	S F（催眠）商法の被害急増 無料の粗品配布に ご用心	35
7月9日	覚えのない引き落とし 金融機関に至急連絡を	36
7月23日	引っ越しで貴重品紛失 早急に業者に申告を	37
8月6日	高額な屋根工事…解約は クーリングオフ可能な場合も	38
8月20日	契約を確認、すぐ相談を	39
9月3日	購入したり番号教えない	40
9月17日	電話勧誘のクーリングオフ 通知書送ればOK	41
10月1日	ネットで買った商品「偽物の疑い」 販売業者とカード会社に伝えて	42
10月15日	移動販売業者が高額請求 買うと言う前に商品確認を	43
10月29日	消費者ホットラインは全国共通 一人で悩まずに「188泣き寝入り！」	44
11月12日	80代の母宅に多量の健康食品 強引な勧誘には「いりません」	45
11月26日	マイナンバーかたる詐欺 電話やメール 相手にせず無視して	46
12月10日	しつこい訪問販売 安易に玄関開けないで	47
12月24日	製品事故でケガ 診断書や事故写真など記録を	48
1月14日	ネットの通販トラブル 広告など うのみにしないで	49
1月28日	暖房器具の製品事故 事例を理解し防止策を	50
2月11日	電力小売り全面自由化 登録業者であるか確認を	51
2月25日	不当請求解決を業者に依頼 まず消費生活センターへ	52
3月24日	職場へ教材の電話勧誘 毅然と断ることが第一	53

光サービス

今年に入って NTT は「光回線サービスの卸売り」(インターネットの光回線サービスを他の事業者へ提供すること)を始めました。これによって、卸売りの提供を受けた事業者が、光回線に自社のプロバイダー機能をセットしたサービスなど、独自のサービスを提供できるようになりました。(プロバイダーとはインターネット接続サービスを提供する事業者をいい、インターネットに接続するためには回線契約のほかにプロバイ

料金など理解し契約を

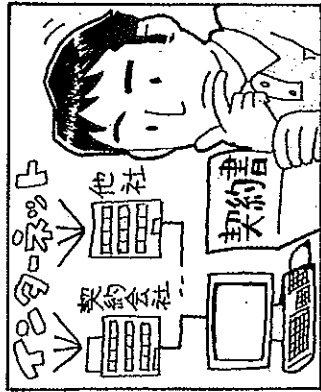
「今までよりも安くなる」「これまで通りのサービスが受けられる」と言われても、現在の契約内容によって状況は異なりますので、光サービスの量を検討する場合や、**①自分が契約しようとするプロバイダー業者名、サービス内容、料金をあらかじめ把握して**、**②勧誘を受けた業者名、サービス内容、料金を確認し、理解できるまで説明を求**

め③勧誘を受けてもよく決めるとはなく、現在の契約や他社のプランと比較検討するようにしましょう。
光サービスの契約は複雑で分かりにくいものです。また、通信契約については必ずしも契約書が必要とされないことから、契約意思の十分な確認がないうまま契約になっていたりと、契約解除料を巡るトラブルなどが多く寄せられています。はっきり理解できなければ契約するとは避けましょう。
必要ないと思えばお断りし、断るというのが大切です。もし契約してしまったら、「おかしかった」と思ったらお断りは、一人で悩まず、すぐに消費生活センターにご相談しましょう。
お問い合々は厚労省 生活センター＝0749(23)0999へ。



今更には

プロバイダー電話勧誘



大手電話会社とインターネットの光回線契約をしている。大手電話会社の関連会社と名乗って「今、プロバイダーを変更すると毎月の料金が安くなる」と電話勧誘があり変更することにした。「設定の変更は遠隔操作で行うが、後日電話するのを指示に従うように」と言われた。約束の日、設定変更の指示に従いパソコンを操作した。数日後に届いた封書を見ると安くならない

「安くなる」言葉に注意を

し、申し込んでいないのにネギコリネターサービスマを契約したことになる。さらにこの業者は大手電話会社とは無関係と分り、解約を申し出たら数万円の解約料を請求された。(60歳代 男性)

プロバイダーとは、インターネット接続サービスを提供する事業者をいい、インターネットに接続するためには回線契約のほかにもプロバイダー契約が必要です。

消費生活センターにこのような遠隔操作によるプロバイダー変更勧誘に関する相談が増えています。

消費者の中には、契約中のプロバイダー料金など契約内容をしっかりと把握していない方も多く、「安くなる」との勧誘トークをきっかけに、このようなトラブルに巻

き込まれるケースがあります。

新たにプロバイダー契約をする元のプロバイダーを解約する必要はありませんが、数万円の解約料が発生する場合もありますし、元のプロバイダーに戻すにも解約料を請求される場合があります。

そもそもインターネット関係の契約は複雑で分かりにくく、電話で聞いただけで正しく理解できる消費者は少ないと思われれます。

契約中のプロバイダー料金やその内容を把握し、また契約前に内容に関する画面を求め、現在の契約や他社のプランと比較検討するものにしてしまおう。

お問い合わせは県消費生活センター＝0749(23) 0999＝く。



言方購入

自宅に電話があり「古本を買い取ります」と言われたので訪問を承諾した。自宅に来た男性に「貴金属はありませんか」と聞かれたので指輪を教員見せる。2万円で購入された。後で契約書をよく見ると、売却した指輪の数が少なく書かれている。不審なので全て返してほしい。
(70代 女性)

このよきな事業者が消



物品引き渡し 慎重に

事業者の自宅を訪問して物品を買い取る「訪問購入」については被害が急増したため、平成25年2月に特定種取引法が改正され規制されることになりました。主な規制内容は、飛び込みでの勧誘禁止や、書面の交付の義務付けなどです。

事例のように、契約内容が違つて後から戻付いても物品を引き渡した後では証明が難しくなります。書面を受け取ったらその場で事業者の連絡先、物品の種類や特徴、購入価格をしっかりと確かめましょう。契約書面を受け取った日から8日以内であれば、無条件で契約を解除できるクーリングオフが可能です。またクーリングオフ期間中は物品の引き渡しを拒むことができます。買い取りに同意しなくても

引き渡す必要はありませんので、本当に手放しても良いのかよく考えましょう。ただし、消費者自ら自宅での契約締結を請求した場合や、自動車、本、CDやDVD、ゲームソフト類、家具、有価証券、家電は規制の対象にはなりませんので注意してください。

新年度に入り引っ越しなどに伴い不用品の処分を考える人も多いと思います。トラブルに遭わないためには、買い取ってもらうつもりがないものは見せず、見せるように要求されてもまっぴり断りましょう。買い取りを依頼しようとする場合でも、信頼できる業者を自分で調べて依頼しましょう。

問い合わせは、県消費生活センター＝0749(23) 0999＝へ。

金品

アダルト請求トラブル相談

スマートフォンで無料のアダルト動画を検索し再生しようとしたところ、会員登録され9万9800円を請求された。「退会したい方はこちらへ」と電話番号が表示されていたので電話をかけたところ、「料金を払わないと退会できません」「このまま放置すると裁判になる」と言われた。困ってしまった。インターネットで検索し「アダルト請求トラブル無料相談」と書かれてあった民間会社に電話をする。 「アダルト業者に請求を止めるよう伝える」と言われて依頼したが、解決費用を請求された。このように業者は信用できないが。(40代 男性)

アダルト動画をクリックしただけで会員登録され、高額な利用料金を請



民間業者よりまず行政窓口へ

求むたという「クリック請求詐欺」の相談は相談者が多く寄せられますが、このように「二次被害」と言えるような相談も数回あるようです。おしおしクリック請求ばかりして私に義務はなく、無視するのが最も良い対処方法です。本来必置でない手続きを持ちかけ、高額な解決費用を請求する悪質な業者がいます。民間会社がこのように解決を図るのは不明ですが、クリック業者と交渉することは逆に危険な行為と考えられます。また「悪質サイトに知らせてしまった個人情報削除しておける」と言われる場合があるかもしれませんが、知られてしまった個人情報は金銭を払っても完全に削除したり回収したりするとはできません。

アダルトサイトに会員登録され、料金を請求されて困ったという時は、慌てずに行政の消費生活相談窓口相談するようお願いしてください。無料で相談を受け付けています。

お問い合わせは、県消費生活センター＝0749(23)0999へ。

総務総合

ネット通販

インターネット通販で、ブランドものの財布が格安で販売されているのを見つけ、クレジットカード決済で注文した。「正規品のみ取り扱い」と表示があり、日本のサイトだと思っていたが、数日後、中国から商品が届いた。縫製も雑で、注文した物とは全く違う婦人用財布だった。「1週間以内であれば返品に応じて」と表示があったので、すぐ業者に「注文品ではないので返品したい」と商品の写真を添付



金目録

条件など購入前確認を

してメールを送付した。その後1週間経過しても、業者からの返信はない。業者の電話番号も不明、住所も〒XXXXのようだった。(40歳代 男性)

インターネット通販の場合には、購入前に実際の商品や店を確認することができず、サイトに掲載されている情報だけが判断材料です。よって届いた商品が粗悪な偽物や全く別の品物であったり、商品自体が届かないというトラブルが後を絶ちません。業者を確認しようとしても、サイトがネット上からすでに消えていたり、連絡手段がメールしかない場合は、業者との連絡が絶たれ、救済も困難です。カード決済の場合は、カード会社にすぐ連絡しましょう。

通信販売では「事業者の氏名または名称、住所、電話番号」の記載が特定商取引法で義務付け

られています。安心して利用できるサイトかどうか判断するためにも、事業者情報が実在するものかどうか、キャンセルや返品条件はどのようなものか、サイトの評価などを購入前に必ず確認しましょう。支払い方法が前払いで個人名義の銀行振り込みのみの場合や、日本語が不自然であったり、ブランド品が大幅に安く販売されている場合にも注意が必要です。また模倣品の国内持ち込みや販売は、商標権侵害などにあたり違法です。模倣品と気付いていながら購入することは違法行為に加担していることと同じなので、絶対にやめましょう。便利で気軽に利用できるネット通販ですが、トラブルが多いことを認識し、賢く利用するようになりましょう。

お問い合わせは、県消費生活センター＝0749(23)0999＝へ。

資格商法の2次被害

「ある日、以前に契約した通信教育の資格取得講座に未修了のコースがあり、契約手数料が残っていると電話があった。新たに教材を購入しセミナーを修了しない手数料が削除できず高額請求を受けるため、電話口で承諾してしまった。後日、契約書類が届いたがどうしたのよいか」、「数年前に通信教育の資格取得講座を受講した。先日電話で、資格が取れていないので、更新が必要と言われた。書類を送るのでサインして返送してと言われ、送りかえしてしまった。書類をよく見ると教材の購入契約書になっていた。など、資格商法の2次被害と思われる相談があります。

過去に資格取得のための通信講座などを契約したことがある人に対して、終了後何年もたつて



から契約が終了していない、資格が取れていないなどの理由をつけ、退会や継続のために追加料金を請求し、教材購入など、別の新たな契約を迫る手口です。

このほかにも、「以前資格講座を申し込んだ際の個人情報漏れているので保護してあげる」、「勤務先へのしつこい電話勧誘を止めてあげる」といった口実で、最終的に資格取得用の教材を契約させようとする手口もあります。

あいまいな態度で一度応じてしまつと次々と契約させられてしまつていきます。身に覚えのない請求や必要のない契約であれば毅然(きぜん)と断る態度をきつぱりと断ることが重要です。

特定商取引法の規制を受ける電話勧誘販売の場合、契約書を受け取った日から8日以内であれば「クーリングオフ」ができます。クーリングオフ期間を過ぎた場合でも、勧誘方法や契約時の説明などに問題があった場合は、契約を取り消すことができる場合もあります。

お問い合わせは、県消費生活センター＝0749(23)0999＝へ。

過去の講座契約絡め請求、きつぱり断って

SF(催眠)商法の被害急増

日用品等を無料、またはタダ同然で配ることに
より、会場に集めた人々
ある種の催眠状態にした
おち、高額な商品を売り
付けるSF商法(催眠商
法)の被害が最近また増
えています。

そのため国民生活セン
ターでは、5月に「高齢
者の間でSF商法によ
る、次々販売、過量販売
の被害が急増中」として
緊急情報を報道発表しま
した。

SF商法自体は以前か
らある手口ですが、最近
では、数カ月以上の長期
にわたる販売会が開催さ
れ、会場に通い続けた高
齢者と顔なじみとなった
販売員が個別に声をかけ
る手法が目立つようぞ



無料の粗品配布にご用心

す。
こういった手法では、
販売期間が長期にわた
り、会場がいつもおそ
く接してくれる販売員か
らの依頼を断りにくくな
ることから、同じ人に繰
り返し購入させる次々販
売がおこなわれ、被害総
額が大変高額になる場合
があります。

孤独感や周囲からの孤
立、判断力の低下など高
齢者特有の問題が関係し
て、事態は深刻なものに
なります。支払いが困難
になって初めて家族が気
づくケースや、周囲が気
づいて心配しても本人に
自覚がないケースでは、
対応が非常に難しく、老
後資金を失ってしまつ場
合もあります。

このような被害を未然
に防ぐために、国民生活
センターでは以下の注意
点について情報提供を行
いました。

▽高齢者の方へ＝無料
で粗品配布等を行つてい
る会場に安易に近づかな
いこと。不要な商品はき
っぱり断ること。

▽家族や周囲の方へ＝
高齢者に寄り添った話し
合いを心がけること。高

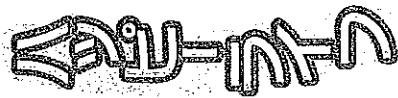
齢者の話を頭ごなしに否
定せず、耳を傾けて聞く
こと。

なお、認知症や、知的
障害、精神障害等によつ
て物事を判断する能力が
十分でないために買い物
を繰り返してしまつ場合
には、成年後見制度を利
用することも大変有効で
強力な対応策になりま
す。

この制度は、本人に代
わって後見人が判断を助
けたり、本人が行った不
利な契約を取り消すなど
してその人の権利を守る
ものですので、ぜひご検
討ください。

どのような相談にも必
ず解決方法は見つかり
ます。契約、悪質商法、
製品・食品やサービスに
よる事故等の相談は、
消費者ホットライン(0
570-064-37
0)にお電話ください。
滋賀県消費生活センター
または最寄りの市町村の
相談窓口につながりま
す。

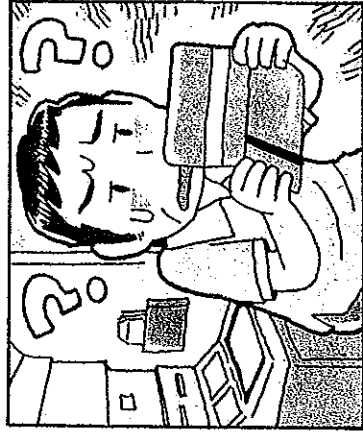
なお「消費者ホットラ
イン」は平成27年7月1
日より3よ夕の番員『1
88』(じやや)での案
内も開始いたします。



覚えのない引き落とし

久しぶりに預金通帳を記帳すると、身に覚えのない料金が預金口座から毎月引き落とされていた。金額はわずかだが気味が悪い。引き落としを止めたい。どうしたらいいか。(40代 男性)

身に覚えのない料金が預金口座から引き落とされている場合、第三者が不正に引き落とししている可能性もありますが、最近多いのは、パソコンや携帯電話の契約をした際に、オプションサービスの契約をしていて、そ



金融機関に至急連絡を

の料金が引き落とされていたというケースです。

今回の相談も、パソコンを購入した際に、加入すると料金が割引されるオプション契約をしたのではないかと思われましたが、相談者の手元に書面が残っておらず、解約がなかなかできませんでした。パソコンや携帯電話のオプション契約を中途解約するには、IDやパスワードの入力が必要となるが多く、その入力ができないとスムーズに解約できない場合があります。

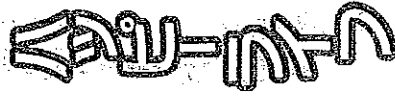
インターネットが普及した今日、IDやパスワードの管理は極めて重要です。目頃から紛失しないよう、しっかり管理しておきましょう。IDやパスワードが分からなくなったときには、すぐに契約先に相談してください。

また、知らない業者か

ら預金の引き落としがあったからと言って、絶対に預金を差にしたり口座を閉鎖したりしてはいけません。料金を支払わないでいると、信用情報機関のブラックリストに載ってしまったり、相手方から訴訟を起されることもあります。引き落とし先に全く心当たりがない場合には、すぐに預金口座のある金融機関に問い合わせてください。

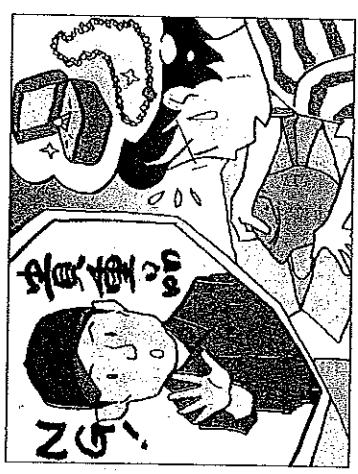
「盗だな」、「おかしいな」と思ったら、一人で悩まず、すぐに消費生活相談窓口にご相談しましょう。問い合わせは、長

浜市環境保全課消費生活相談窓口＝電話0749(65)6567＝へ。
平成27年7月1日より、お近くの相談窓口につながる「消費者ホットライン」は、3ヶ々の番号「1888」(じやや)での案内を開始しました！



(第3種郵便物認可)

引越して貴重品紛失



一月前に引っ越してきたが、衣装箱に入っていたはずのダイヤの指輪やネックレスなどが見当たらない。確かに服と一緒に入れたはずなのにどこを探しても出てこない。事前に引っ越し業者から貴重品は自分で運んでくださいと言われていた。業者に責任を問うことは難しいか。

(50代 女性)

引っ越して荷物が紛失した。破損していただ

早急に業者に申告を

かっただらなるべく早いうちに引っ越し業者に申し出ましょう。

標準引越運送約款(引越し業者と消費者間のトラブルを未然に防ぐために作られたもの)で「荷物の一部が滅失または破損」についての当店の責任は、荷物を引き渡した日から三日以内に通知を発しない限り消滅します(第二十五条)と記されています。日がたつと多量に消滅する責任が判断しにくくなります。

また、損害賠償責任保険(方が「引越しの時に荷物の紛失や破損が生じたり、けがをした場合に補償される、業者が加入している保険)では、貴金属、現金、通帳などは対象外になっているものもある。見積時に補償内容等を確認しましょう。

今回のケースでは、事前に「貴重品は運ばない」と業者から言われていたので責任を問うことは難しいと思われています。紛失した物を見つけて出すのは困難かもしれませんが、一応警察にも届けておきましょう。

後日のトラブルを防ぐためにも、事前に引っ越し業者に荷物の内容を伝えておくことも重要ですが、できれば貴重品や壊れやすいものは自分で運ぶなどの別の方法を検討しましょう。

お問い合わせは、米原市地域振興課消費生活相談窓口＝電話0749(52)8088へ。

平成二十七年七月一日より、お近くの相談窓口につながる「消費者ホットライン」は、三桁の番号「1-888」(じやや)での案内を開始しました。

カピタカ

高額な屋根工事…解約は

台風の上陸後、高齢の母が住む自宅を訪ねたところ、屋根の修理工事に関する契約書を見つけた。内容を確かめると200万円と高額な工事であった。本人に事情を聴くと、台風から数日後に業者が屋根の無料点検をすると突然家を訪ねてきたのだという。点検後、業者から「屋根材が割れているのですぐにも修理をしないと危険だ」と強く言われて、慌てた母は契約書の内容をよく確認せずサインをしてしまったようだ。

一度は母から業者にキャンセルの連絡を入れたようだが「既に工事の準備を始めているので、キャンセルされるのは困る」と強いられたため引き下がったという。解約は



台風修理

できないのか。
(50代・男性)
最近、高齢者を狙った悪質な住宅リフォーム業者によるトラブルが多発しています。

台風などの天災後には「壊れた箇所を点検する」などと言って消費者に近づき、「直さないといけないだ」と修理の必要性を強調して契約を結ばせる手口も増えてきまస్తుのでご注意ください。

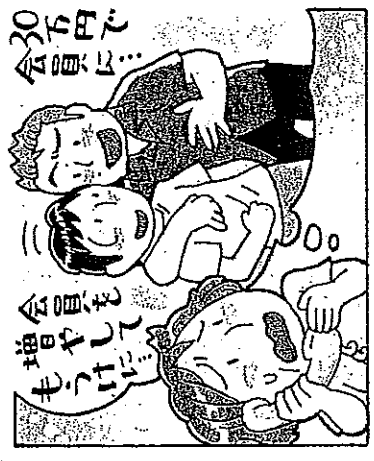
契約するにあたっては、ひとつの業者の勧誘だけで安易に決めてしまわずに、複数の業者から見積もりを入手し、工事内容の説明を求めるとして、慎重に検討するようにしましょう。

また、不要な工事をきりも必要であるところをわけて結ばせた契約は消費者契約法による取消が可能です。

訪問販売や電話勧誘販売などの不意打ちで結んだ契約の場合、契約書の控え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る無条件での解除が可能です。

お問い合わせは、滋賀県消費生活センター110749(23)0999へ。

クーリングオフ可能な場合も



20歳の息子が高校時代の同級生から誘われて、不動産投資をする業者の会員にならうらしい。外国の銀行と提携している業者で、30万円近くのお金を支払って会員になったという。息子は会員を増やすのもつげになると言っているが、詐欺にあっているのではないかと心配している。20歳前後の高校の卒業生を中心に、既に20数人が契約しているらしい。どうしたらいいか。

(40歳代 女性)
近年、20歳代の子ども

契約を確認、すぐ相談を

をもち親御さんからの、子どもが怪しい業者と契約してしまったり、相談が増えています。中には、子どもが業者から指示されるまま、消費者金融から多額の借金をして契約金を支払ったというものもあります。

「会員を増やせばもうけになる」と勧誘された場合は、特定商取引法の連鎖販売取引、いわゆるマルチ商法にあたります。連鎖販売取引は、ミッド型に会員を増やしながら商品を販売する商法で、特定商取引法で厳しく規制されています。一概に法律違反とは言えませんが、友人を勧誘することで友人関係を壊してしまう恐れがあります。

怪しい業者と契約してしまった場合、すぐに契約書面を確認してください。連鎖販売取引の場合は、特定商取引法に基づき、契約書面を受け取った日(商品の再販売があ

る場合で最初の商品の引き渡しを受けた日が書面より後の場合はその日)から20日以内であればクーリングオフ(無条件解約)が可能です。

ただし、商品取引が介在しない場合や取引自体が架空の場合は、法律で禁止されている無限連鎖講(ねずみ講)あるいは刑法の詐欺罪にあたる可能性もあります。その疑いがある場合はすぐに警察に相談する必要があります。

夏休みの時期は、SNSで知り合った友人や高校時代の同級生と出会う機会も多いと思います。怪しい業者との契約を勧誘されていないかどうか、一度親子で話し合ってみてはいかがでしょうか。「困ったな」、「変だな」と思ったら、すぐに消費生活センターに御相談ください。お問い合わせは、滋賀県消費生活センター＝0749(23)0999＝へ。



金づから



あるサイトで動画を見ようとしたら「登録しました」と表示が出たので、すぐに「退会処理」をクリックを押して、退会メールを送ったところ「電話をしてください」という返信が来た。

電話をかけたところ「既に登録処理されている。利用料金約3万円は支払ってもらう。コンビニに行って再度電話をしてほしい」と言われた。

支払わなければならないと思い、コンビニに行って電話をかけたところ、クレジットカードの

購入したり番号教えない

購入を指示された。ファクス番号を聞き、クレジットカードの番号部分のコピーを送った。その後、インターネットで調べたら詐欺だと分かった。(30代・女性)

このようなトラブルで悪用されているのは、サイバー型クレジットカードといわれるものです。

私たちが日常よく使っているクレジットカードは、その価値がカード自体に記録されていますが、被害対象のカードは発行会社の管理するコンピュータサーバーにその価値が記録されていません。そのため、カードそのものが手元になくても、カードに記載された番号などをインターネット上で入力して使用できるものもあります。

従って、クレジットカードに記載された番号などを相手に伝えることは、購入した価値を相手にすべて渡したことになるので、

そして、クレジットカードの購入を指示した業者とは、トラブル発生後に連絡が取れなくなることも多いため、業者と直接交渉して返金を求めることは困難です。消費者がだまされたことに気が付いた時には価値が残っていないことがほとんどです。

こうしたトラブルに遭わないためには、まず覚えのない請求などに簡単に返信したり連絡しないこと、他人から言われてクレジットカードを購入したり、カード番号などを伝えたりしないことが重要です。また方が「番号を教えてください」と言われた場合でも、クレジットカードの発行会社によっては何らかの対応をしてくれる場合があるので、早急に連絡してください。

お問い合わせは、甲賀市生活環境課消費生活相談窓口＝0748(65)0685＝へ。

電話勧誘のクーリングオフ



自宅に電話がかかり、「カニはいりませんか。今なら特別価格1万円で購入していただけます」と購入を勧められた。いったんは断ったが、しつこく勧誘されて買いますと言ってしまった。翌日、事業者に電話をかけて「クーリングオフをします」と伝えだが「すでに発注したのでクーリングオフはできませんと断られた。おきりめるしかないのだらうか。(70歳・女性)

通知書送ればOK

この事例の場合は、特定商取引法上の電話勧誘販売にあたると思われるが、契約書面を受け取った日から8日以内ならクーリングオフによる契約解除ができます。契約解除の理由は必要ありません。クーリングオフ通知書を事業者宛てに送付しましょう。

また、断ったにもかかわらず、強引に商品や代金引換配達運で送りつけてくる場合もあります。勝手に送りつけられてきたものは、代金支払いの義務はなく受け取る必要もありません。

配達業者に「受け取りません」と伝えて、持ち帰ってもらいましょう。

勧誘されても必要なければ「いいません」ときっぱり断る事です。それでも勧誘が続くようなら、思い切って電話を切

りましょう。消費者庁のホームページに「カニなどの魚介類を勧めるしつこい電話勧誘にご注意!!」と題して、トラブルに遭わないための注意事項や勧誘の手口が紹介されています。

知らない相手からの電話に出ないためには、相手の電話番号を表示させる機能が付いた電話機や留守番電話機能付きの電話機を活用する方法が有効です。

高齢者が被害にあいやすい傾向にあります。高齢者自身が気をつけるのはもちろんですが、家族や周囲の方の目くろの見守りが被害の未然防止や拡大防止につながります。

問い合わせは、高島市消費生活相談窓口☎0740(25)8125へ。

いりません

ネットで買った商品「偽物の疑い」

「遺言ほど前に、大手インターネット通信販売でスマートフォンケースを検索し、好みの商品を見つけた。値段も4000円と手頃だったのですぐに注文した。代金はクレジットカードで決済した。商品が届くのを待っていたら、税関から「商品が知的財産権を侵害する物品に該当する疑いがある」と通知が届いた。どうやらコピー商品や偽物の疑いがあるため没収されるらしい。今後どうしたらよいか。

(30代・女性)

インターネット通信販売は、商品が届かない、注文と異なる商品が届いたといったトラブルのほか、コピー商品・偽物



販売業者とカード会社に伝えて

スマートフォンなどの偽物に関する相談が増加しています。

今回、インターネット通信販売で購入したスマートフォンケースが税関で送送を留められてしまったのは、税関で「知的財産権を侵害する疑いがある物品」として発見され、それが輸入してはならないものかどうか認定する手続きが行われたためだと思われま

す。税関からこうした通知が届いた場合には、まず販売業者に商品が税関で留められたことなどを伝え、契約解除を申し出て、まだ代金を決済したクレジットカード会社に、対しても経緯を説明し、注文した商品は偽物だったと思われるのでキャンセルしたいと伝えま

しょう。税関では認定手続きの結果、侵害品だと認定した物品は没収されます。

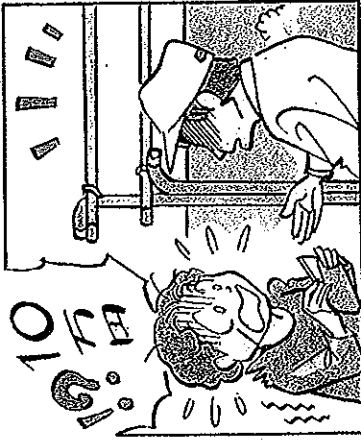
万が一、トラブルにあった場合は、あらかじめ消費生活センターにご相談ください。問い合わせは厚消費生活センター＝0749(23)0999へ。

金生活

23 消費総合 2015年(平成27年)10月15日(木曜日)

移動販売業者が高額請求

一人で留守番中、「ぞおは、2本で1000円」と聞かされた。物干しおが古くなってたのでおまごいと思つて、トックで巡回中の業者を呼び止めた。値段を確認して物干し台も一緒に欲しいと伝えると、業者はすぐに商品を庭に運んだ。聞いていた額を用意していたら10万円請求された。おかしいので明細を教えしてほしいと言ったが、つじつまの合わない説明を繰り返された。何度もおかしいと言つと、業者の顔色が変わり、現金をすぐに支払えと言われた。怖くなってお金を渡すと、業者は領収書など何も渡さずにさっさと帰ってしまった。(70代・女性)



金づから

買うと言つ前に商品確認を

者に、安心と思って声を掛けたら高額な請求を受けただという事例が発生しています。商品を自由に選択できない状態で呼び掛けしていただいたものと同額商品を購入した場合など、訪問販売と同じように消費者を保護するルールの適用を受ける場合があります。

その場合、契約から8日以内であれば無条件で解約できるクーリングオフができます。販売業者には、クーリングオフに関するところを法律で定められたことを記載した契約書面を交付する義務があります。

しかし、事例のように何も渡されないケースや、名刺の住所などがでたらめの場合もあります。このような場合、販売業者が分からず、被害回復は困難です。

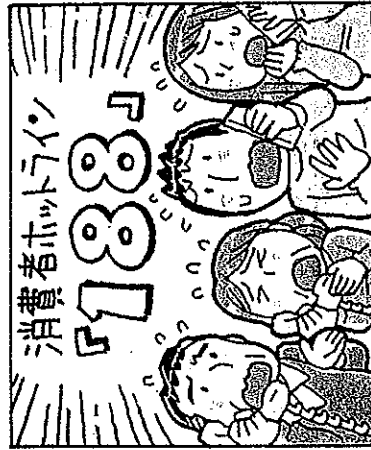
被害に遭わないために、買うと言つ前に商品や値段を確認し、納得できない場合ははっきり断りましょう。契約する場合も領収書や契約書などを受け取り、住所や連絡先を確認しましょう。問い合わせは東北江市消費生活センター＝0748

(24) 56159＝く。

消費者ホットラインは全国共通

「無料で品検と聞いたのに、高額な請求をされた」「会場の雰囲気のため、不要なものを契約してしまった」「アダルトサイトに登録され、請求画面が表示された」「友達を紹介すればもうかると言われ、投資用DVDを借金までして買わされた」「消費者金融から借りたお金の返済が困難になった」「自転車の後部座席が破損して子どもがけがをした」。このような消費生活トラブルが起きたとき、相談できる電話番号があります。もう覚えていただきましたか。

消費者ホットライン「1888」は、全国共通の電話番号です。市町や県が設置している最寄りの



1888

一人で悩まずに「1888泣き寝入り！」

の消費生活相談窓口を案内し、窓口の存在や連絡先を「存じ」ていない消費者に、消費生活相談の「最初の一步」をお手伝いします。今年7月1日から番号の3桁が始まりました。

消費者ホットラインの案内の流れは、「1888」を押した後、アナウンスに従って住所の郵便番号を入力すると、最寄りの相談窓口につながります。郵便番号が分からない場合でも、案内に従って住まいの市町を選べることができます。相談窓口につながった際には、自分が相談している窓口の名称と電話番号を必ず確認しましょう。後から連絡する場合に役立ちます。相談は無料ですが、窓口へつながった時点から通話料金が発生します。

消費生活のトラブルでどこに相談してよいか分からない場合には、「一人で悩まずに消費者ホットラインを利用しましょう。」「1888(じやや)泣き寝入り！」と覚えてください。

問い合わせは県消費生活センター1=0749(23) 0999=へ。

80代の母宅に多量の健康食品

一人暮らしの80代の母宅に多量の健康食品があった。母は健康食品を販売する業者から電話勧誘があり、勧められるまま次々と購入していたようだ。母は父が亡くなってから、健康には人一倍気を付けていたので、業者に「脳に良い」「膝の痛みが治る」と説明を受けて契約したと言った。未開封の物もたくさんあり、返品できないだろうか？

(50代・女性)

健康への関心が高まり、さまざまな健康食品が市場にあふれています。健康でありたいのは誰もの願いです。「私もこれで元氣です」と芸能人が体験談などを入れて紹介されると、自分も試してみたいと思うのは自



母と子

強引な勧誘には「いいりません」

然な心持です。しかし錠剤やカプセル状になっていると薬のよごし感もありませんが、健康食品は薬ではありませんので、病気の治療、効果は期待できません。テレビや雑誌などマスメディアの情報は冷静に受け止めましょう。事業者が正確に伝えられていなかったり、誇張して伝えられていることもあります。特に病気にかかっている人や薬を飲んでいる人は、必ず医師や薬剤師に相談しましょう。

高齢者を狙った悪質業者の健康食品の勧誘に関する相談事例もあります。強引な勧誘電話には「いいりません」と毅然と断りましょう。契約しても電話勧誘の場合、契約書面を受け取った日から8日間であればクーリングオフ(無条件解約)できます。クーリングオフ期間が経過していても、今回のように販売方法に問題がある場合には、話し合いにより解約できる場合もあります。問い合わせは近江八幡市消費生活センター 0748(36)5566へ。

マイナンバーかたる詐欺

自宅に消費生活センターを名乗る男性から電話があり、「あなたのマイナンバー情報が大手企業3カ所に漏れている。取り消してあげます」と言われた。本当に消費生活センターから電話しているか確認したい。

(70代・女性)

10月から住民票を有する方には12桁のマイナンバー(個人番号)が住民票の世帯ごとに通知され、2016年1月からマイナンバーの利用が開始されます。マイナンバー制度は社会保障、税、災害対策などの分野で行政手続きに利用されます。

しかし、消費生活センターや国民生活センターなどの公的機関からこの相談のような電話をかけることは絶対にありません。

「あなたのマイナンバ



金づもり

ーが漏れているので削除してあげる。手続きをするので口座番号を教えてください」「マイナンバーを管理してあげる」「届いたマイナンバーの手続きをしている」「マイナンバーを他人に言うこと犯罪になる」などの電話やメールが入ったという相談が全国的に増えていきます。

このような電話やメールは最終的にはお金をたまし取る詐欺の手口です。決して相手にせず、無視するか、すぐに電話を切ってください。また、来訪の申し出があっても応じないでください。話を最後まで聞いてしまうと断り切れなくなったり、相手の話に乗せられてしまったりもありません。要求に応じてお金を払ってしまうと取り戻すことは極めて困難です。

少しでも不安を感じたら、消費生活センターに相談してください。マイナンバー制度の仕組みなど全般については、マイナンバー総合フリーダイヤル0120(95)0178で受け付けています。

問い合わせは厚労省消費生活センター＝0749(23)0999＝へ。

電話やメール 相手にせず無視して

しつこい訪問販売

玄関のチャイムが鳴り、「お待たせしたいことがあります」とインターホンから声がした。「何ですか」と返事をすると、同じ話を繰り返された。もう一度「何ですか」とたずねると「壁の塗り直しをする予定はありますか」と聞かれたので「今はありません」と答えた。すると「予定がある方はインターネットをお調べしています」と言っので「ポスに入れたらいいですね」と伝えた。さらに相手が「ポス



ポス

安易に玄関開けないで

トに入れると他の事業者に取られる心配があります。費用の厚積もりもあつておまけるので説明を聞いてくれませんか」と話し、玄関のドアを開けるように促された。ドアを開けて説明を受けると「サービス期間中なので安くなります」と契約を勧められ、なかなか帰ってもらえず困った。

この事例のように、訪問販売でしつこい勧誘を受けたらこの相談が消費生活センターなどに寄せられています。訪問した相手に返事をししまい、屋留守を使つてもダメな、仕方なくドアを開けてしまつた、契約するまで帰ってもらえないことあります。必要なければ断気を出して「いいません。お帰りください」と伝えましょう。

また、ヤルスマンと会話ははずむと契約を勧

められ、はつきり断れなくなるともあります。そんな時でも「断る」はつきり断る」ことが大切です。

安易に玄関のドアを開けはけません。「ドアを開けて説明を受けなだですか。」「何のら用件でしょうか。」「聞きましょう。」「無料点検や無料サービス、お買い得セール中や最品のお渡し」など魅力的な言葉で誘いながら、売りたいものまなかなか告げないことでもありますので注意が必要で。断つても帰らないときは、警察に通報しましょう。

「おかしいなあ」と思つた時や、不安になつて困つた時には、一人で悩まずに相談ください。電話番守は厚積守の「188」で最寄りの相談窓口になります。

問い合わせは彦根市生活環境課＝0749

(30) 6144＝へ。

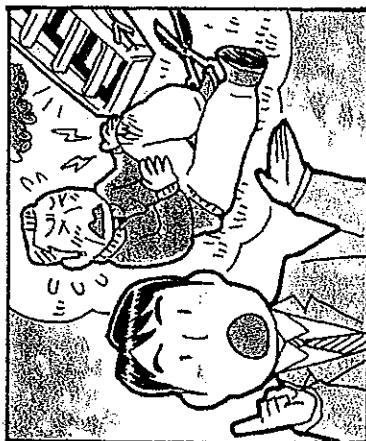
製品事故でケガ

大型ホームセンターで購入したアルミ製の脚立にまだがって庭木の剪定(せんてい)作業をしていたところ、右から左に体を動かした際、脚立が突然折り畳まれてしまい、転落して左ひざを打撲した。脚立を調べて見ると、留め金具のねじが壊れていた。(60代・男性)

次々と、便利さを追求した新しい製品が発売される一方、製品事故も発生しています。

事故を未然に防止するためには、まずは使用する前に製品の取扱説明書をよく読み、正しい使い方を中心することが大切です。しかしながら、事故は製品の品質上に問題があったり、複数の要因が関連して発生します。

指や体の一部を失うような重大事故や死亡事故



金文字

となることもあります。製品事故が原因でけがや病気になる、医療機関で診察・治療を受けた場合は、その後の損害賠償請求に備えて、診断書をもらうことや治療費の領収書を残すことが重要です。

また、原因究明の調査のためには事故品が必要となる場合がありますので、捨てたりせず、そのままの状態を手元に保管し、けがや事故の状況写真、使用状況、事故発生日時、場所、購入店、購入日、製品型式、使用年数などを記録しておきましょう。

事故が起きた場合は、事故品や取扱説明書、記録などを持って、まず最寄りの消費生活センターに相談してください。併せて、事故の原因となった製品の販売店や事業者などにも連絡しましょう。事故の再発防止や製品の改良につながることもあります。

どのようにな事業者と交渉すればよいか分からないことなども、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＝0749(23)0999＝へ。

ネットの消費者トラブル

「有料サイトの料金が未納になっている。本月中に連絡しないと法的手段を取り、給料の差し押さえや不動産の強制執行を行う」とのメールが入った。ネットで「消費生活センター」と検索し、上位に出てきた「無料相談所」に電話した。「請求メールを放置すると30万円くらい払うことになる。こちらなら万円で解決できる」と言われて依頼したが、問題ない業者か。(60代・男性)

ある調査を探偵に依頼したいと思い、ネットで「相談無料」「完全後払い」との広告を見て、電話の後、近くのカーオーディオボックスで説明を聞いた。業者の強引な言動に押し切られ契約書に署名したが、報酬の半額を調査前に支払うよう求められた。契約書の金額より



今更

広告などうのみにしないで

高額な報酬を口頭で告げられ不安になっている。

(50代・女性)

ネット広告を見て探偵業者に依頼し、トラブルになったところ相談が増えています。公的機関の相談窓口と勘違いして相談し、不安な気持ちをおもわれたり、密室で強引に勧められ断りきれなかったりするようです。

探偵業者は公安委員会に届けを出し営業していますが、届け出しているから「信頼できる業者」とは限りません。「消費者トラブルを解決する」「被害金を取り戻す」「信頼の調査力」などの広告や説明をつのみにして安易に契約しないようにしましょう。契約前後に法定書面の交付をしない、または書面に虚偽の記載をすることは探偵業法違反であり、注意が必要です。

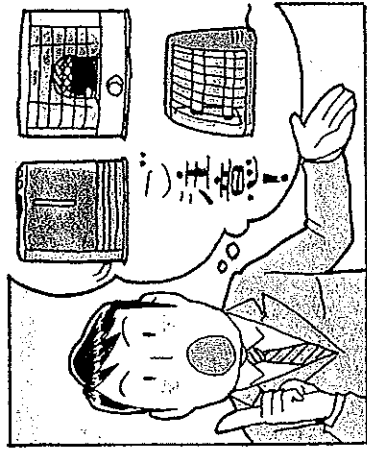
何かの消費者トラブルが生じた場合には、まず最寄りの消費生活センターに相談ください。探偵業者とトラブルになった場合にも、カーオーディオなどが可能なケースもあるので、すぐに相談してください。

問い合わせは消費生活センター＝0749(23)0999へ。

暖房機器の製品事故

本格的な冬を迎え、暖房器具の使用頻度が増える季節です。それに伴い、暖房器具に関する製品事故も増えます。そこで「政府広報オンライン」(平成27年10月23日更新)から注意すべき製品事故とその対策を紹介します。

1 ガス・石油暖房器具
【事故事例】①換気を行わずに暖房器具を長時間使用したところ、不完全燃焼による一酸化炭素中毒事故が発生②石油暖房器具を点火したまま、カートリッジタンクを抜き、給油後、機器に設置するたぐひつくり返したところ、カートリッジタンクのふたの締め付けが不十分で、灯油漏れが生じ、灯油が燃焼部分にか



かかって火災が発生。

【事故防止】①燃焼排ガスを室内に排出する開放式ガス・石油暖房器具を使用する際には、1時間に1〜2回の換気(窓などを開ける)を行う②温風が当たる所に燃えやすいものを放置しない③石油暖房器具のカートリッジタンクに給油するときは、必ず消火してから行う④カートリッジタンクのふたが完全に締まっているかどうか確認する⑤ガス暖房器具とガス栓の接続は専用のガスコードを使用する。

事例を理解し防止策を

2 電気ストーブ
【事故事例】①電気ストーブに寝具が触れて、火災が発生②電気ストーブ近くに干していた洗濯物が電気ストーブに接触し、火災が発生。

【事故防止】①周辺に燃えやすい物を置かない②洗濯物を上部や近くに干さない③就寝時はスイッチを切る。

製品事故に遭わないように注意して暖房器具を使用しましょう。

問い合わせは県消費生活センター☎電0749(23)0999☎へ。

電力小売り自由化

最近、電力小売りの広
告をよく目にするが、い
んな業者が参入してい
るようで、何を基準に選
んだらいいのか分からな
い。注意する点があれば
教えてほしい。

(40代・女性)

2016年4月1日か
ら、電力の小売り全面自
由化が始まります。

これまで電気の契約は
各地の電力会社と契約し
ていましたが、自由化に
よりいろいろな業種の事
業者と契約できるように
なります。マンションや
賃貸住宅に住んでいて
も、各家庭が個別に電力
会社と契約している場合
は同様です。

ただし、この小売りが
できる業者は、電気事業
法に基づいた登録をする
必要があります。登録を
受けた業者からごらば、
資源エネルギー庁のホー
ムページで公表していま
す。専用ダイヤル＝05



ひろこ

登録業者であるか確認を

70(028)51511
に問い合わせても確認で
きます。購入先を選択し
きは、登録を受けた業者
か確認するといいたいよ
う。

契約先を参照しても、
電気の質は変わらず、新
しく自宅に電線が引かれ
ることにはなりません
し、メーターの取り換え
が必要になっても費用は
原則発生しません。

また、4月からは業者
を自由に選ぶようにな
るといって、3月ま
でに新たな業者と契約さ
しなさいといはれら
なければなりません。何
も手続きをしない場合、
現在供給を受けている電
力会社から引き続き提供
されます。自分の生活ス
タイルや使用状況にあっ
たかどうかどうかなど
まずは比較検討してみま
しょう。

また、契約する前に料
金その他供給条件などを
記載した書面を出さない
とか、契約について十分
に説明せず強引に契約を
させた、登録していない
業者から勧誘を受けた
など、「困ったな」「変
だな」と思うことがあれ
ば居住地の消費生活相
談窓口にご相談くださ
い。

問い合わせは県消費生
活センター＝0749
(23)0999へ。

不当請求解決を業者に依頼



スマートフォンでアダルトサイトを検索し、動画を見よことした。すると画面をフリックした途端、「登録料99800円を振り込むよ」と出た。慌てて「誤作動の方はこちら」というところに書いてあった電話番号に連絡した。しかし「自分で内容を見てフリックしている。退会するにはまず登録料を支払わないといけない」と言われた。電話を切った後、「ワンクリックアダルトサイト」といった言葉

まず消費生活センターへ

でインターネット検索し、無料で相談できるという民間の窓口を見つけました。電話をし、事情を説明すると「解決できる」と言われた。代金54000円を振り込み、契約書をファクスで返信した。しかし気になって再度ネット検索すると、この窓口についてはいろいろ書き込みがあり、不安になった。大丈夫だろうか。(20代・男性)

今回の相談は、アダルトサイトを覗き、ワンクリック不当請求を受け、その解決を別の業者に依頼してしまったが、本当に解決を依頼する必要があったのかというものであつた。ワンクリック不当請求は多くの場合、ネット通販に関する法的ルールが守られておらず、そもそも契約自体が成立してないと考えられています。そもそも、成立してない契約に関して何ま

解決する必要があつたのでしょうか。この業者から送られた契約書面には「詐欺被害の防止」「個人情報流出防止」などの言葉が見られました。実際、慌てていた相談者はファクスされた契約書面を十分には読んでいませんでした。業者はまず不安をおおり、また金銭的な被害にはなっていないのに、「解決できる」として即座にお金を振り込ませています。トラブルにあつた場合には、慌てて民間の相談窓口に連絡をするのではなく、まずは消費生活センターに契約状況の確認をされることをお勧めします。また、不用意にアダルトサイトにアクセスしないよう注意しましょう。

「こんなはずではなかった」「おかしいな」と思った場合、真消費生活センター＝0749(23)0999＝に相談ください。

金手紙

職場へ教材の勧誘電話



職場に業者から勧誘電話がかかるので、職場に取柄がないように頼んでいた。ところがあまりにしつこく、職場に迷惑がかかるので電話に出た。業者は「以前契約してもらったビジネスコースが終了していませんね。最後までやる気がありますか」と聞くので、やる気はないと答えた。すると「止めなければコース変更して教材をもう1セット50万円を買ってもらえないといけない」と毎日何度も電話してき

毅然と断ることが第一

た。仕事に支障が出るし、職場に迷惑をかけるので買つと返事をしたが、この業者名に覚えがない。書類が昨日届いたのでクーリングオフしたい。(50歳・男性)

この相談者は30代のころに、同種の勧誘をたくさん受け、多額の被害を受けたといつことになりほっとしていただろう。数年前からまた勧誘電話が始まり、どつどつまた契約してしまつたといふものです。

確かに10年ほど前まで、「資格取得用教材や仕事のスキルアップ用教材などの名目で、業者の強引な勧誘電話を受け、断り切れず不要な契約をしてしまった」といふ消費者被害が全国的に多発していました。

その後、下火になっていきましたが、最近またこのよつな相談が増加し始めました。過去の契約者

の名簿が出回っていると考えられ、以前契約した業者とは違う業者から「コースが終了していません」といふ電話がかかっているのです。

被害に遭わないためには、毅然(きぜん)と断ることが第一ですが、業者は意図的に職場に電話してくるので職場の理解を得ることが重要です。もし契約してしまつても、契約書を受け取つた日(電話で口約束をした日ではない)から8日間はクーリングオフ(無条件で契約解除)ができます。

クーリングオフ期間が過ぎても、勧誘方法に問題がある場合や契約書に不備がある場合は解約ができる場合もありますので、諦めずに一日でも早く消費生活相談窓口にご相談ください。

問い合わせは真消費生活センター＝0749(23)0999＝へ。

金時