

6. 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>

ケータイトラブル対処法（若者に多い携帯トラブル）	3 1
公的機関をかたる、還付金詐欺に気をつけて	3 2
自動車保険の見直しをしてみても（保険の内容を一度チェック）	3 3
借金問題は必ず解決できます（まずは消費生活センターに相談）	3 4
ポリウレタン素材の衣服のトラブル（クリーニングのトラブル）	3 5
振り込め詐欺にあわないために（家族で情報共有を）	3 6
一人暮らし高齢者をターゲットにした悪質販売の手口	3 7
廃棄物となったテレビやエアコン、販売店以外の業者が勝手に処分できる	3 8
金取引で3ヶ月後に500万円が10分の1に（キッパリ断る勇気を）	3 9
催眠商法に気をつけて、タダほど高いものはない（誘われてもついて行かない）	4 0
危険な海外商品先物取引に注意を！（刻々変わる海外相場の確認は困難）	4 1
問題の多い投資のトラブル（二次被害）	4 2

<通信・電話勧誘>

ドロップシッピング（インターネット上の通信販売事業のデメリット）	4 3
振り込め詐欺が急増しています（ATMを使った還付金詐欺）	4 4
「借金一本化」の悪質手口に注意（巧妙化する詐欺の手口）	4 5

<契約・解約>

会費は無料の契約だったはずが・・・（二次被害）	4 6
賃貸住宅の敷金トラブル（原状回復をめぐるトラブル）	4 7
エステ店の倒産でサービスが受けられない場合（長期サービス契約のリスク）	4 8
自己啓発用教材の解約（過剰なセールス、長時間の勧誘に注意）	4 9
限定数　といわれて買ったけれど（催眠商法）	5 0
訪問販売での新聞購読契約（クーリングオフ制度の活用）	5 1
解約交渉をあきらめないで（解約をあきらめない強い意志を）	5 2
よく見て！申し込みは慎重に！（テレビショッピングのトラブル）	5 3
高額なかつらの解約（訪問販売のトラブル）	5 4

ケータイトラブル対処法

20.4.24

進学・進級するこの時期にケータイを購入してもらった子ども達も多いことでしょう。今や、6～12歳の25%、13～19歳の78%がケータイを利用しています。ケータイは便利な反面様々なリスクも伴います。

今回はよくあるケータイトラブル事例とその対処法をご紹介します。

ケータイ電話料金について

ケータイ電話料金は基本使用料、通話料、パケット通信料、情報料などの合算により決まります。メールの送受信・音楽・動画・小説といったコンテンツをダウンロードした場合はパケット通信料がかかります。例えば、“1曲無料ダウンロード”の場合、情報料は無料でもパケット料金は6000円から8000円かかることもあります。高額なパケット通信料を請求されたというご相談がよくありますが、利用していた場合は支払いを免れることは難しいでしょう。頻繁にサイトの閲覧や動画・音楽等をダウンロードする場合にはパケット通信料が高額になるので、パケット定額制を契約するなど、使い方に応じた契約内容にしましょう。

ケータイサイトへの情報露出について

自分のプロフィールページを簡単に作成できるサイト（プロフ）が中高生を中心に人気を集めています。

プロフや掲示板に書いた自分の情報は、誰もが見ることができます。ケータイサイトに個人情報を書き込む時は、この情報がどのように使われるか考えてみましょう。高額なお金を請求されたり、事件に巻き込まれることもあります。携帯サイトで知りあった人と実際に会うのは危険です。基本的には個人情報はむやみにばらまかないことです。

子どもにケータイを使わせる場合には、利用方法など家族でよく話し合しましょう。便利な反面リスクを伴うことをきちんと教えましょう。

問い合わせは、消費生活センター分室=電 077-563-7009 = へ

「公的機関をかたる、還付金詐欺に気をつけて！！」

20.5.8

「社会保険事務所総務課」と名乗る男性から「昨年9月に払い戻す予定だった医療保険の『過誤診察業務再審請求』がされていない。期限は 月 日で切れたが今からでも還付金を振り込むので、銀行の口座番号を教えてほしい」と電話があった。不審に思い「今、通帳が手元にないので分からない。後で電話する」と、とっさに機転を利かせたが、本当にこのような制度はあるのか。

(70歳代女性)

このような相談を受け、当相談窓口から確認したところ、『過誤診察業務再審請求』という制度はないと分かり、警察にも他に、同様な届け出があったと分かりました。

また同日、滋賀県医療給付課職員を名乗り「医療給付金の残金」があると銀行の現金自動預払機(ATM)に誘い出された69歳の男性が、犯人の指示どおりに操作させられた結果、298万円を送金させられたという被害が発生しました。

これは“振り込め詐欺”の一種で、周期的に押し寄せる大波のように、同時期に県内複数の市で、一斉に同種相談や被害が発生する傾向があります。被害者は“振り込め詐欺”の知識はあっても、まさか我が身にふりかかるとは思っていないので、被害に遭ったと気付くのに時間がかかるようです。

このような電話があった場合は一人で判断せず、家族や知人、役所などに相談、確認しましょう。

公的機関が還付のために現金自動預払機(ATM)の操作をお願いしたり、口頭で振込先口座をお尋ねすることはありません。

また、公的機関名や還付という言葉に騙され個人情報などを漏らすと、悪用される危険もあります。十分に注意しましょう。

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

自動車保険の見直しをしてみても

2020.05.22

自動車を走行距離中、路地道から出てきた加害者の車と人身事故になった。相談者が徐行はしていたが、停車中ではなかったということで、過失割合は相談者が20で相手が80と決まりました。それに基づき車の修理代とけがの治療費・負傷時の休業補償と通院費については全額相手の保険からおりるが、代車費用や通勤費はおりず自費になると言われたが納得できない。

(40歳代 女性)

損保会社に確認したところ100:0の場合は相手の保険会社から費用は出ますが、それ以外の場合は自己負担になるか自分の車両保険を利用するかと言う事でした。今回相談者が車両保険に加入していなかった為、費用が自費になるとのことでした。

車両保険は任意保険料額の大きな部分を占めるのですが、車がないと仕事ができない人など、家計に及ぼすリスクの多い人は契約が必要です。自動車保険のうち自賠責保険で償われるのは人身事故の一定額だけです。それ以上は自己負担になる為に任意保険に加入しておく必要があるのです。「自分のため」の保険は、人身障害補償と搭乗者傷害補償が一般的です。両方に加入されている場合二重・三重の補償になっていることがあります。今加入されている保険の内容をもう一度チェックすると、保険料の見直しになります。また車の事故以外にも幅広く補償してくれるものもありますので確認しておきましょう。

借金問題は必ず解決できます！！

H20.06.19

9年前から実家の商売が不振で仕送りをしている。給料も安く、自分の生活が精一杯で消費者金融から借りた。返済日が迫ると他の消費者金融から借りることを繰り返していたが、貸し付け限度額を超えてしまい、とうとうヤミ金から借りてしまった。金利が高すぎて払えない。現在、5社350万円の借金がある。

(30歳代 男性)

多重債務の原因はギャンブルや浪費であると見られがちですが、実際は収入減での生活資金や商売が悪化しての事業資金のような、やむを得ない事情で借り始めた人が圧倒的に多い状況です。多重債務者は25%から29%の高利息で借りている場合が珍しくありません。今回の相談者の場合、消費者金融分は利息制限法の上限金利で再計算し、超過部分を元本返済に充当できます。ヤミ金分については、法律上、借金の元本さえ返す義務はなく、返済したお金は不当利得として返還請求できます。

支払いが困難になった場合の解決策として、「任意整理」「特定調停」「個人再生」「自己破産」があります。どの方法をとるのは収入や借金の金額などで決めます。「自己破産」をすると官報に掲載され、5年間はローンが組めないなど制約は受けますが、会社を解雇されたり、戸籍や住民票に記入されたりすることはありません。

日本司法支援センター（法テラス）や弁護士会、司法書士会では無料で相談に応じてくれます。多重債務で夜逃げや離婚、自殺、犯罪などに至るケースが後を絶ちません。どんなに多額の借金でも法的に必ず解決できる方法はあります。一人で悩まず、まずは自治体窓口や消費生活センターへご相談ください。

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

ポリウレタン素材の衣服のトラブル

H20.7.17

〔事例1〕購入後3年経過したコートをドライクリーニングに出したところ、コートの表面がべとべとし、ポケット付近の表面が一部ささくれだつたように剥がれ落ちていた。

〔事例2〕購入後6年経過した婦人用礼服をドライクリーニングに出したところ、服全体が波打つたようになってしまった。

この事例はいずれもクリーニングにともなって、当センターに持ち込まれたトラブルですが、その原因は両事例とも生地に使われていたポリウレタンの劣化によるものです。事例1の場合はコートがポリエステル素材の生地にポリウレタン樹脂の薄い膜をコーティングしたもので、外見上は皮革製品のような光沢があるものでした。また、事例2は礼服の生地がポリエステルとポリウレタンの混紡の素材でできているものでした。

ポリウレタンは伸び縮みが出来る伸縮性を持っており、衣服等の様々な部分によく使われているものですが、製造後3年程度から経年劣化が起これ、その要因はおもに加水分解や光によるといわれています。今回の両事例では少なくともポリウレタン素材が製造されてから3年以上経過しているものであり、その間に経年劣化が生じた結果、クリーニング処理の中で損傷が顕在化したものです。

このように素材の性質をよく知り、比較的短期間で使い終えてしまう衣服では、問題は起これないと考えられますが、そうでない衣服にこのような素材が使われている場合は注意が必要です。

お問い合わせは消費生活センター = 電0749 - 23 - 0999 = へ

振り込め詐欺にあわないために

H2 0.8.7

オレオレと言ってみたり、融資するが先に保証金を振り込んでと言ったり、未払い金があるとハガキを送ってきたり、税金の還付があると電話をかけてきたりとさまざまな手口で人々の大切なお金を根こそぎ騙し取る振り込め詐欺が後を絶ちません。

日頃から十分に注意していても相手はプロ。あらゆる手段でだまそうとします。もしそのような振り込め詐欺の被害にあってしまったら、簡単な手続きで被害金を被害者に返す「振り込め詐欺救済法（犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払い等に関する法律）」が6月21日に施行されました。

この法律は振り込め詐欺などの犯罪被害に遭い、金融機関の口座に被害資金を振り込んだ場合がこの法律による資金返還の対象となります。警察等からの情報に基づいて振り込め詐欺等の犯罪被害によって資金の振り込まれた口座を凍結し60日以上の手続きを経て口座名義人の権利を失わせます。次に被害に遭った方から資金分配の申請を受け付け、被害額に応じ案分比例して被害者に分配されます。

「被害にあった!」とわかった場合、すぐに警察や振り込んでしまった先の金融機関に相談してください。ただし、振込先の口座に資金が残っていれば分配されますが口座残高が1000円未満であるなどケースによっては返ってこない場合もあります。たとえ法律ができたとしても、被害者に対して全て救済できるものではありません。手口もいろいろに変えてきます。絶対だまされないと誰も断言できません。被害の未然防止が何よりも大切です。絶えず新しい情報を求め、家族を始めとしてみんなで情報を共有したり、音声で手口を紹介している警視庁のホームページもありますので、聴いてみたりすることも大切ではないでしょうか。

問い合わせは栗東市生活環境課 = 電 0 7 7 - 5 5 1 - 0 1 1 5 = へ

一人暮らし高齢者をターゲットにした悪質販売の手口

H2 0.1 1 . 1 3

6年前の布団打ち直しの訪問販売業者名を名乗り、「昔の打ち直しの綿が残っている。もったいないので布団を作りませんか。」と電話がかかってきた。「一人暮らしなのでいらない」と言うと、「1組5万円だが、2組で9万円に値引きする。」と言われ、自分の綿が残っているならと思い、申し込んだ。しかしよく考えると昔の綿が残っているはずはないことや、2組も布団は要らないと思い、すぐに断わろうと、昔の契約書を見て電話をしたが宛先不明でつながらない。契約書に書かれてあった別の会社に連絡したところ、電話がかかってきた会社は倒産していることがわかった。申し込んで8日間はクーリングオフが出来ると聞いた事があるが、何処へ出せばいいのか分からない。(70歳 女性)

今回は相談者が、布団をこれ以上必要ないと思ったこと、クーリングオフ制度を知っていたことが消費生活センターに相談するきっかけとなりました。センターは電話勧誘で契約した場合、電話口で契約して成立後、事業者から書面が届いた日から、8日間のクーリングオフが始まることを伝えました。

今回は書面も届いておらず、何時でもクーリングオフが出来る事を伝え、布団が送られてきても受け取り拒否をすること、絶対に代金は支払わないこと、業者から電話があれば、クーリングオフを伝えるだけでなく、会社名と送付先を聞き出し、クーリングオフを書面で出すようアドバイスしました。その後、相談者宅に業者から電話があり、毅然とした態度で「クーリングオフします。会社名と送付先を教えて」と言ったところ、クーリングオフに応じたとのことでした。

同様の手口で「あなたの綿だ、誰も買わないよ」と無理やり購入させるなど強引な態度に出ることもありますので、自分ひとりで悩まずにお近くの消費生活相談窓口にご相談ください。また地域の方やヘルパーさんからの「おかしい業者がウロウロしている」などのちょっとした情報が、一人暮らしの高齢者への悪質販売の未然防止につながります。地域での見守りが力になります。

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

廃棄物となったテレビやエアコン 販売店以外の業者が勝手に処分できる？

H20.11.27

「大型ごみを回収します。テレビ・エアコンも回収します」と軽トラックで呼びかけながら回っている業者がいる。家電製品は法律によって処分方法が決まっているはずだ。回収が有料か無料かは分からないが、高額な回収料を請求してくる可能性もあるし、回収した家電製品をどこかに不法投棄する可能性もある。販売店以外の業者がこんなふうに廃家電製品を回収して回るのは問題ではないか。
(50歳代 男性)

廃棄物となったブラウン管テレビ、エアコン、冷蔵庫（冷凍庫）、洗濯機の4品目は「家電リサイクル法」によって処分方法が決められています。同法では、販売店は過去に販売した製品、または買い替えに伴って使用済みとなった製品について引取りを求められた場合はそれを引き取らなくてはならないと規定されています。廃棄物となった家電4品目の処分には収集運搬料金とリサイクル料金が必要となります。確実にリサイクルが行われるために管理票（マニフェスト）制度が設けられています。これによってリサイクルが確実に行われているかどうかを消費者からも確認することができるシステムとなっています。

一方、廃棄物処理法によると、業者が廃棄物の収集や運搬には自治体の許可や委託が必要となります。従って、廃棄物となった廃家電製品の回収が問題であるかどうかは、その業者が許可業者であるかどうかによります。

最近、各地で廃品回収に関するトラブルが多発しています。無料をうたいながら、引き取った廃家電製品をトラックに積んだ後で高額な請求をするなど悪質な業者も見受けられますので注意が必要です。

なお、知人から譲られたものなど、引き取りを依頼できる販売店がない場合の処分方法については、お住まいの市町の担当部署にご確認ください。不法投棄の防止、資源の有効利用、地球環境のためにも、規定どおりに処分しましょう。

問い合わせは、米原市自治振興課 = 電0749-52-8088 = へ

金取引で3ヶ月後に500万円が10分の1に

H20.12.11

良い投資の話があると営業員が訪ねてきた。「今、金に投資をすれば確実です。巾で勝負するので、上がっても下がっても関係ない。大口に入れてくれれば、レートに関係がない固定の利息がつけられる」と言われ、200万円を預けた。一度は利益が出たが、その後は、損が出るばかりで、追加金を迫られた。もうお金がないと断ったが「取り戻すチャンスだ」と言われ、結局、300万円を追加してしまった。解約を伝えると「50万円しか返せない」と言われた。たった、3ヶ月で500万円が10分の1になるなんて納得できない。
(60歳代 男性)

事例のように「相場が上昇している」や、「確実に儲かる。損はさせない」などと執拗な投資の勧誘を受けて、出資をしてしまうといったケースが、全国的に増えています。

「ロコ・ロンドン取引」などと称した金取引などの仲介サービスであれば、契約書面を受け取った日を含めて8日以内であれば、クーリング・オフが可能です。しかし、取引の内容によっては、クーリング・オフができないものがありますので、注意が必要です。

一般的に金融商品に関する取引は、非常にリスク(危険性)が高く、専門的知識を必要とします。また、中には、投資の実態がなく、出資金を募るだけの詐欺的なものや、出資者を紹介すれば配当金を渡すといった、ねずみ講的なものもありますので、注意をしてください。説明を受けても理解できないような取引には、絶対に手を出さないこと。キッパリと断る勇気を持ちましょう。

問い合わせは、東近江市消費生活センター = 電 0748-24-5659 = へ

「催眠商法に気を付けて。タダほど高いものはない。」

H21.1.22

「今度、駅前に新しくアイデア商品の店を出すので、宣伝のために、お試用商品をこの地区で配ります。ぜひ、来てください。」と若い男性が家にやってきた。最初は断わっていたが、何度もしつこく誘いに来るのでついて行くと、近くの民家の小屋へ案内された。小屋の中で、いくつか無料の商品を受け取った後に帰ろうとしたが、出入り口に業者が並び、自由に出て行くことができなかった。最後に、25万円もする電気治療器を膝の上に乗せられて、断りきれずに買ってしまっただが、後悔している。(70歳代女性)

これは催眠商法と呼ばれるもので、民家の一室や空き店舗などを利用して行われます。販売目的を隠して、その中へ人を誘い込み、自由に出入りできない状態にして商品を販売するという、高齢者をねらった商法です。まるで、催眠術にかかったかのように、高いものを買ってしまうことから、この名前がついています。

一旦その場に足を踏み入ると、何も買わずに帰るのは至難の業です。被害に遭わないためには、誘われても絶対について行かないことです。「タダほど高いものはない」ということを覚えておきましょう。

今回の場合は、訪問販売の規制を受けるので、契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフができます。クーリング・オフは、無条件で解約できる制度です。後で冷静になって考えたとき、必要のない契約だったと思った場合は、迷わずクーリング・オフの書面を出しましょう。

問い合わせは、高島市市民課 = 電0740 - 25 - 8125 = へ

危険な海外商品先物取引に注意を！

H2 1 . 2 . 1 9

「米国の年金資金が原油市場に投入されるという極秘情報を入手した。高騰するのが確実。抽選で当選した人だけが参加できる。」と自宅で勧誘され、よく分からないがよい話だと思った。「ここでは契約できないから」と車が迎えに来て事務所で契約し、すぐに注文を入れた。価格が下がり始め恐くなって数ヶ月で解約したが、半額しか返金されなかった。

(50代・女性)

海外商品先物取引は、刻々と変わる海外の相場を確認するのが困難であり、且つ為替相場の変動にも左右されるため一般の消費者には馴染みにくい取引です。また、規制されている取引形態や対象市場が限定的であること、登録制度がないので不適正な取引を行う業者の把握や排除が困難なこと、勧誘や広告規制が不十分なこと、委託者資産の保全が義務付けられていないこと、等の現行法制度の限界があります。

したがって、海外商品先物取引自体の特性や内容、リスクを理解するだけでなく、業者の信頼性や顧客資産の保全方法、手数料等についても十分に検討することが必要です。内容が理解できないまま取引を行うことは大変危険です。

海外先物規制法では、契約してから14日以内は売買指示を受けてはいけないことになっていますが、業者の事務所で売買注文の指示をした時はその制限がないので、注意が必要です。

「銀行に預けるより有利」「お客さんが損をするものを勧めるはずがない」などの言葉に惑わされず、事務所で詳しい説明をされると言われても安易について行かないようにしましょう。

問い合わせは、近江八幡市まちづくり支援課 = 電0748 - 36 5566 = へ

問題の多い投資のトラブル

H20 . 10 . 16

1年半前に、過去に購入した浄水器についてアンケートに答えてほしいとの電話があった。近くの喫茶店に呼び出されてアンケートに答えていると、投資の話を持ちかけられた。「商品ファンドの会員になると有利な未公開株などの情報がもらえる。運用期間は5年で、毎年運用内容は事業報告される。利益は1年毎に配当される。」との説明を受けたので、300万円を投資した。直後に届いた出資証書には投資事業有限責任組合との記載があった。その後1年以上経つのになんの報告もないので問い合わせたところ、電話も通じず連絡がとれなくなっていた。(30代男性)

過去の契約をもとに新たな支払いや契約を求める「二次被害」の相談が後を絶ちません。従来の相談の多くは、「会費が未納である。契約は続いていて、解約するためには退会料が必要である」など、過去の契約に関連した内容で新たな支払いを要求するというものでした。しかし、当事例は、販売目的を隠して手持ちの商品のアンケートに答えてほしいと呼び出し、消費者の知識不足に付け込んで、まったく違う金融商品の勧誘をするなど、より不意打ち性のあるケースです。相談者は「業者に対する信用をなくしたので解約したい」と希望されました。契約時の問題点と自らの意思を書面にて通知されるように助言し、宛先不在で返ってきた場合は、警察に被害届を出し調査を依頼されるように伝えました。

今回の被害は商品ファンドの会員募集と謳いながら、出資金を集め行方をくらす詐欺によるものであると思われます。相談者のように突然の勧誘を受けた場合は、即答は絶対に避け、理解できるまで説明を求めることが大切です。具体的な投資対象が不明なもの、不確定な要素が多いものなどには決して手を出さないようにしてください。被害を未然に防ぐためには、安易に電話での呼び出しに応じない、書面を読んでもよくわからない契約は結ばない、不必要な勧誘はきっぱり断るなどの心構えが必要です。

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

ドロップ SHIPPING

H20.8.21

「パソコンの前に1日、15分間座るだけで月200万円は稼げる。」などのうたい文句につられ資料請求をしたら、後日「ドロップ SHIPPING」を提供する業者から電話があり契約した。ホームページ作成費用・運営費など100万円を支払い、オンラインショップを運営するが、仕入れ値が契約時に聞いていた価格より高く、利益が得られないことが分かった。

(40代男性自営業者)

「ドロップ SHIPPING」とはインターネット上での通信販売の一種です。商品の提供・発送・決済システムなどは、提供する業者(サービスプロバイダ)がしてくれるので、販売者(契約者)は通常の小売と違って仕入れや発送の手間は省け、全くの素人でも運営できるというメリットがあります。

一方で、販売者は自分のウェブサイトを集客を図らなければならない上、仕入れもすべてサービスプロバイダ任せなので、利益率を期待できないなどのデメリットもあります。

相談窓口で今回の契約書面などと確認したところ、クーリングオフの記載がありませんでした。そこで、所管庁に問い合わせたところ、最初から商売をすることを目的としているため、たとえ特定商取引法(特商法)違反を主張しても、業者が消費者とみなさない可能性が高く、契約解除は難しいとの回答を得ました。

ただ、市民救済の立場から相談窓口であっせん介入することは可能と考え、相談は継続中ですが、まずは契約時の問題点などを書面で通知し、書面不備・錯誤での契約解除を主張するよう伝えています。

多額の準備資金が不要なネット事業は、気軽に参加しやすく今後ますます増加すると思われます。十分にデメリットを把握・検討した上での契約が大切です。以上、消費生活でのご相談は最寄りの消費生活相談窓口にお問い合わせください。

問い合わせは、草津市市民課 = 電077 - 561 - 2353 = へ

振り込め詐欺が急増しています

H20.9.18

市役所の保険年金担当課や社会保険事務所の職員を名乗って「医療費控除の還付金があります。携帯電話とキャッシングカードを持って、ATM（現金自動預払機）に行ってください。今すぐ手続きしないと無効になります。」などと巧みにスーパーなどのATMに誘い出す手口が多発しています。

ATMに着いたら電話するように言われていたので携帯電話をすると、還付金の受け取り手続きと誤認させて、操作を指示し、実際には自分の口座からお金を「振り込み」させられます。

この種の手口でお金をだまし取られる事件が急増しています。

市役所の保険年金担当課や社会保険事務所、その他の公共機関が税金や年金、医療費などを市民に還付するために、ATMの操作をさせることは絶対にありません。

また、ATMにはキャッシングカードを使って資金を「受け取る」機能はありません。

ATMで還付金を受け取るように指示する電話がかかってきたら、まず、警察、市役所、家族、親戚、知人などに相談してください。

また、携帯電話をかけながらATMを操作している人を見かけたら、振り込め詐欺に遭っていないか注視してください。

平成20年6月21日に「振り込め詐欺救済法」（犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払い等に関する法律）が施行され、振り込め詐欺等により振り込んだ場合、振込先の口座に残っている預金を「被害回復分配金」として被害者に支払う取扱いが始まりました。口座からはすぐに引き出されることが多く金額が返ってくるという保証はありません。

万が一、振り込んでしまった場合は、すぐに警察と金融機関に連絡してください。

問い合わせは 甲賀市 生活環境課 = 0748 - 65 - 0685 = へ

「借金1本化」の悪質手口に注意

H20.12.25

携帯から消費者金融を検索したところ、1.5%の金利で貸付可能と書かれたサイトを見つけた。消費者金融3社から借金をしていたので、一本化しようと思い電話をかけた。住所、名前、勤務先を伝え、250万円の融資を申し込んだところ、「担保や保証人がいないのなら、あなたの信用度を見るため消費者金融で50万円借り、保証協会に48万円送金してほしい。入金を確認でき次第、保証協会が解約手続きをとる。お金をエクスパック（郵便事業会社の小型小包）で送ってもらいたいが、現金は送れないので品名には書籍と書くように。」と言われ信用し送った。さらに、半年間返済不要の救済制度に入会するよう言われ50万円借金し同様に送った。契約書面を送ると言われていたが届かず、連絡をしてもつながらぬ。サイトも削除されていた。騙されたのか。

草津市 20代女性

低金利一本化をうたい、連絡をしてきた人に対し個人情報聞き取った上、融資するのではなく、あれこれ理由をつけてお金を騙し取るという詐欺の手口です。相談者はさらに借金を増やした結果になったわけですが、業者と連絡も取れない状態であり警察に被害届を出すよう伝え、債務整理について情報提供し、法律相談を案内しました。

ATMの警戒強化により、郵便ポストから送る方法をとることができる「エクスパック」を悪用したヤミ金や振り込め詐欺の被害が急増しています。今後も詐欺の手口はどんどん巧妙になってくることが予想されます。くれぐれもご注意ください。

問い合わせは、滋賀県立消費生活センター＝電0749-23-0999＝へ

「会費は無料の契約だったはずが・・・」

2024.10

10年ほど前、「無料でお見合いやパーティに自由に参加できる会員にならないか」と街で声をかけられ、無料であればと思い会員になった。その後、勧められるままに「未来の花嫁のために」と高額な指輪を5年払いのクレジットで購入させられ、その支払いは既に終わっている。

最近、知らない会社から電話がかかり、「そのときの会費が未納であるので会費を払うか、解約をするか決めてほしい。月日の時に駅の北口まで来たら今回に限り無料で解約ができる。」と言われた。

指示された場所に向いて解約をしたほうがいいのか。(35歳・会社員)

今回のケースは、過去の契約をもとに新たな支払いを求めたり、新たな契約を迫るなど二次的な被害を与えるいわゆる「二次被害」と思われます。

事例では、最初の契約がもともと会費や解約料を伴わない内容のものであったにもかかわらず、年月が経ち消費者の記憶もあいまいになっていることに乗じて支払う必要のない会費を言葉巧みに請求しています。指定場所に行くと、再び高額な商品を契約させられることになるかもかもしれません。

このような被害に遭わないためには、少しでも不審に思うことがあれば毅然とした態度できっぱり断りましょう。また、呼び出されて契約をしてしまっても、クーリング・オフ(無条件解約)ができる場合があります。

一人で悩まないですぐに最寄りの消費生活相談窓口へご相談ください。

お問い合わせは 滋賀県立消費生活センター=電0749-23-0999=へ

賃貸住宅の敷金トラブル

H20.6.5

2年前に家賃3ヶ月分に相当する30万円を敷金として支払い、賃貸アパートの契約をしました。この度退去を申し出たところ、部屋の修理費として27万円必要であり、敷金から差し引くと言われました。

普通に使用していただけなのに納得できないと貸主に伝えたところ、修理費を折半する案を提示されました。

修理費は払わなければならないのでしょうか。 (30歳 男性)

賃貸住宅では、借主は賃貸契約が終了すれば、建物を元の状態に戻す義務があります。これを原状回復義務といいます。

しかし、建物の価値は居住しているかいないかに拘りなく、時間の経過により低下するものです。借主が契約どおりに普通の使い方をしていれば、建物や設備が使用開始の状態より悪くなっていたとしても、その修理費用は貸主側が家賃の中から負担すべきものであり、借主はそのまま返還すればよいという考え方が、学説や判例などで定着しつつあります。

ただし、借主の故意や過失によって発生した損傷・破損等は、借主が修理費用を負担することが必要で、通常は敷金で清算されます。

また、この原状回復義務に関しては、国土交通省が「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」として、貸主側と借主側の負担すべき区分を具体的詳細に示しておりますので、これを基準として考えるとよいでしょう。

なお、敷金に関するトラブルが当事者間で解決に至らない場合には、修理明細をもとに管理会社や貸主と話し合いをすることが解決の早道です。しかし、それでも解決しない場合は、貸主の居住地を管轄する簡易裁判所の少額訴訟を利用する方法もあります。

詳しいことはお近くの相談窓口にお問い合わせください。

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

エステ店の倒産でサービスが受けられない場合

H20.7.3

インターネットのサイトで「1年間痩身エステが無料」との広告を見て申込みをした。後日店から呼び出され「無料エステを受けるには、痩身エステ大会に参加する事、当社の商品を購入してもらう事が条件。」と商品を買うように言われた。高額なため断ると、「大会で優勝すれば100万円もらえる、しかも通常何百万円もするエステコースが、無料で受けられるのだから、商品を購入しても、すごくお得になる」と勧められ、80万円のローン契約をした。しかしエステの予約をした日に店に行くと、店は閉まっていて倒産したと張り紙があった。施術も受けられないのに、このままローンを支払うのは納得いかない。

(20歳代 女性会社員)

エステティック契約は、特定継続的役務契約として、特定商取引法で規制されており、クーリング・オフ制度の適用があります。その際、関連商品として購入しなければならない商品も対象になります。また、「契約は健康食品の購入のみでエステサービスについては無料です」とした契約についても、契約の実態を見れば商品の購入とエステサービスの提供が一体の契約であり、エステサービスの提供期間が1ヶ月を超え、消費者が支払う金額が5万円を超えている場合は、該当します。

相談ケースでは、店が倒産した為サービスが受けられないので、それを理由にローン会社に対して、以後の支払いを停止する通知をしました。長期に渡るサービスを契約するときは、サービス内容だけでなく、倒産リスクがあることも念頭に入れておくことが大切です。

問い合わせは 野洲市市民生活相談室 = 電077-587-6063 = へ

自己啓発用教材の解約

H20.9.4

色々悩んでいた時期に雑誌の宣伝を見て、自己啓発講座の無料体験を申し込んだ。講座会場では「このCDを毎日聞くだけで自分を変えることができ、明るくなれる。彼氏も出来て、今より幸せになれますよ」などと3時間にわたって説明され、約100万円の自己啓発教材を勧められた。高額だと思いながらも、その言葉を信じて契約し、毎日指示通りにCDを聞いた。しかし半年たっても効果がなく、クレジットの支払いも大きな負担となり解約したい。(25歳女性)

このケースのように自己啓発講座・教材の販売では、悩んでいる人の心に付け込んで「自己改革ができる」「仕事に有利」などといった過剰なセールストークや、長時間の勧誘で断りきれない精神状態に追い込んで契約を迫ってくるものがあります。

しかしセールストークに惑わされてはいけません。安易な気持ちで契約すると、高額な代金の支払に追われ、結局は更に大きな悩みを抱えることにもなりかねません。

こうしたトラブルを避けるためには、相手の言うことを鵜呑みにせず、教材や講座の内容をよく確認する 本当に必要か、もう一度考えてみる その場ですぐに契約せず、家族や友人に相談することが大切です。

また今回の事例のように契約から半年が経過した場合でも、教材の効果・効能について事実と異なる説明がなされていた場合や、断っているのに長時間にわたって勧誘を受けた場合などでは、契約の取り消しができるケースがあります。

もう契約してしまったからと諦めず、おかしいなと気づいた場合はすぐに最寄りの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 = 電0749-23-0999 = へ

限定数 といわれて買ったけれど…

H20.10.2

「健康に良いお話を聞きに来ませんか」というチラシを見て会場に行きました。開始時刻になりアシスタントの女性が今日の特売品を1品ずつ紹介し、皆競って手を挙げ購入しました。食品、日用雑貨、化粧品などで買わないと恥ずかしい気分になり必要ないとわかっているのについ買ってしまいました。場が盛り上がったところで店長が登場し健康についての話が始まりました。笑いを交えた楽しい話で、夫の持病である糖尿病に効くという健康食品などが紹介され限定数、今買わないともう買えない、最低でも半年くらい続けなければ効果はわからないと言われ多量に契約しました。気がつくとき支払総額は200万円を越え、家には健康食品が何ケースも積まれています。解約できないでしょうか。 (60歳代 女性)

催眠(SF)商法とよばれる訪問販売の一種で、特定商取引法で規制されていて、契約書を受け取った日から8日間はクーリング・オフできます。契約書に不備があれば8日間を過ぎていてもクーリング・オフできることがあります。販売目的を隠して消費者を一定の場所に集め、閉鎖的な状況を作り出しての販売行為は特定商取引法で禁止行為とされています。医薬品のような効能効果を説明することができない健康食品を「病気が治る」という説明は薬事法に違反する恐れがあり、特定商取引法で禁止されている重要事項の不実告知に当たる可能性も高く、これによって誤認して契約した場合は契約を取り消すことができると考えられます。

いずれにしても、トラブルを避けるため密室性の高い会場に行くのは慎重に考えましょう。また、高額商品を買う場合にはその場で決めず、家族と話し合ったりするなどしてよく考えてからにすることも大切です。

問い合わせは、湖南市安心安全課 = 電0748(71)2360 = へ

訪問販売での新聞購読契約

H20.10.30

「昨日の午後に自宅を訪ねてきた新聞の販売員から、『1年間の購読契約をすれば、新聞代を2ヵ月分無料にする。サービスでビール券と洗剤をつける』と勧誘され購読契約をしたが、家族が反対するので解約したい。販売店に断りの電話を入れたところ『解約はできない』と拒否された。」という内容の相談がありました。

訪問販売での新聞購読契約は特定商取引法によって規制され、業者にはクーリング・オフについて決まった形式で記載された契約書面の交付義務があります。契約書面を受け取った日を含めて8日以内であればクーリング・オフが認められています。契約書面を受け取っていない場合、消費者はクーリング・オフについての告知を受けていないことになり、8日間を経過した後もいつでもクーリング・オフができることとなります。

事例ではクーリング・オフの書面を送付するよう手続き方法を助言しました。また、受け取ったビール券と洗剤については、後々のトラブルを考えると開封せずに返したほうがよいと思われることを伝えました。

なお、サービス品や新聞購読料の無料サービスは景品表示法で規制されている「景品」に当たります。この法律に基づいて設定された「新聞公正競争規約」では、新聞契約に伴う景品は取引価格の8%または、6ヵ月分の購読料金の8%のいずれか低い金額の範囲に制限されています。景品ではなく、新聞の購読そのものが必要かどうかをよく考えてから契約しましょう。きっぱりと断る勇気も必要です。

問い合わせは、守山市市民生活課 = 電077 582 - 1148 = へ

解約交渉をあきらめないで

H21.1.8

事例1：1年半前、出産間もない頃に、公的機関の関係者と思わされて来訪した業者から脅されるように大量の産制具を購入した。契約後8日以内にクーリングオフしたが拒否されあきらめていたがやっぱり解約したい。（24歳 女性）

事例2：約2年前、妊娠中でつわりのひどい中、高額な布団セットの購入を勧められたが、何度も帰るように頼んでも居座られたため断り切れなかった。すぐに解約を申し出たが拒否されあきらめていたがアフターケアの約束さえ守られていないうちに業者とは連絡不能となったが解約できないか。（22歳 女性）

事例1、2は多忙な日常に疲れ育児に追われる中、退去を要請しても聞き入れられずに長時間の勧誘に疲れ果てて契約してしまったものです。解約を拒否されると業者に反論できないままに月日がたってしまったのです。

事例1では、業者はクーリングオフを拒むことは出来ないにもかかわらず拒絶したのですがこのような悪質な例もあるのでクーリングオフでは後日の争いに備えて必ず書面で業者に通知して証拠を残し、業者の解約拒否を許す隙を与えないように注意しましょう。この業者はクーリングオフを既に行っていたことや脅されて勧誘されたことを主張したところ解約に応じました。

事例2では不退去による強引な契約として消費者契約法により取り消しも可能ですが、業者が実質倒産したために交渉先がなくなっていました。幸い、クレジット業者を介していたため、不本意ながらも既払い金を放棄することで解約が可能になりました。

両事例ともに、契約からかなりの時間が経過し、いったんは解約をあきらめかけたケースですが、相談者の解約の強い意志、正当な解約を主張する気持ちがよい結果を招いたのです。このようなケースでもあきらめることなく、まずは最寄りの消費者相談窓口にお気軽にお問い合わせください。

問い合わせは、滋賀県庁県民生活課 = 077 - 528 - 3415へ

よく見て！ 申込みは慎重に！

H21.2.5

テレビで紹介されていた『電気肩掛け』を注文した。実際に掛けてみたら、思ったような使い心地の良さはなく、返品を申し出た。しかし『通電されたものの返品は受け付けられない。説明は注文時に行っていると言われた。』返品は無理なのか？(50歳 女性)

テレビで見た時は、温かくて使いやすそうであったため注文したものの、実際に使ってみると、思ったところは温まらない。返品を申し出たところ、「通電済みであるため返品不可。注文時に説明してある。」との業者の言い分に不満を感じての相談でした。

最近は衛星放送やケーブルテレビなどの普及により、チャンネルも増え、一日中テレビショッピング番組を放送しているものもあります。販売されている商品は食品・住居品・被服品・化粧品など多岐にわたりますが、中でも「健康食品」「化粧品」のトラブルは多くなっています。

美しいモデルさんが着こなす商品や、流れるような説明で使い勝手の良さを強調した商品に、誰しもが心を惹きつけられるものです。画面で聞こえる歓声や拍手に惑わされることもあるでしょうし、商品の性能や重要事項が表示されていても見過ごしてしまう場合もあるでしょう。十分に確認しないで購入すると、送られてきた商品が自分の思っていたものと違っていたということになりかねません。テレビショッピングは『通信販売』にあたるため、クーリング・オフ制度はありません。返品特約があったとしても「自分で選んで、自分の意思で注文を行っている」以上、自己責任の部分が大きいのです。自分に必要か、買って納得できるものかよく考えましょう。

返品の特約や、テレビを見ただけでは分かりにくかった点などは注文先の電話口で十分に納得いくまで確認し、申込み内容や連絡先を控えておくようにしましょう。

問い合わせは、滋賀県立消費生活センター＝電0749-23-0999＝へ

高額なかつらの解約

H2 1 . 3 . 5

1ヶ月前、部分かつらがほしいと思いインターネットの広告を見て資料請求した。その直後「商品をお見せするのでご自宅まで伺います」と業者から電話があった。訪問した担当者は2種類のかつらを見せて「このかつらはナイロン毛で洗うと形が変わる、もう一方のかつらは人毛で、人間の肌にそっくりのベースを使用しているから肌の弱い方でも大丈夫」と言い、一方的に頭の形を取られた。値段を聞くと70万円とあまりの高額に驚いたが、いい物だからと強く勧められ、断りきれずに内金10万円を支払った。高すぎる契約にずっと後悔していたところ、仕上がりの連絡があったので、解約したい旨伝えると違約金2割を請求された。

この事例のようにテレビやインターネット広告を見て資料請求すると、業者から「近くに来た」などと電話かけてきて自宅を訪問し、高額な商品を契約させるという相談が寄せられています。消費者は電話等では値段を教えてもらえず、訪問を受け初めて金額を知ります。このケースでは、相談者は資料を請求しただけであり、その後の訪問により契約に至っているので特定商取引法が適用されます。契約書面を受け取ってから8日間以内であれば、クーリング・オフにより無条件で解約することができます。この相談者は、既にクーリング・オフ期間が経過しており、解約のために約款にある違約金を請求されましたが、強引な販売方法と契約書面の不備を主張した結果、業者はクーリング・オフを認め、支払った10万円は返金されました。訪問を受ける前に商品価格を確認するなど、トラブルを防ぐようにしましょう。

問い合わせは 野洲市市民生活相談室 = 電 077-587-6063 = へ