

5.消費生活相談事例集（報道機関＜新聞紙面＞掲載提供資料）

<生活情報>

海外からの当選通知に気をつけて（海外くじダイレクトメール）	30
クレジットカードの信用能力調査（クレジットカード発行を拒否）	31
過払い金返還請求について（消費者金融への過払い金返還）	32
未公開株購入の勧誘にご注意！（未公開株を購入）	33
知っておきたい食品の表示	34
安心してペットを購入するためには	35
不動産広告について（「建築条件付土地」の申込金	36
後を絶たない「架空請求」（新たな架空請求の手口）	37
中古車の購入は慎重に（中古車キャンセルで違約金）	38
あわてないで！水回りの修理工事（トイレの修理料金が高額）	39
善意の目的での金品を請求する手口に注意（善意の目的でお金請求）	40

<通信・電話勧誘>

しつような電話勧誘販売	41
「貸します詐欺」に気をつけて（融資電話で振り込んだが融資なし）	42
高額になるポケット通信（ポケット通信できる携帯で高額請求）	43
通信販売とクーリング・オフ（パソコンを返品したい）	44
出会い系サイトの落とし穴（メール交換で100万円）	45

<契約・解約>

内職商法の解約（内職契約を解約したい）	46
海外商品先物オプション取引（「もうかる」と海外投資）	47
賃貸借契約の敷引契約（賃貸アパートの敷金）	48
ネットオークション“4本だと思って落札したホイールが届いたら1本だった”	49
2次被害にあわないために（会員権を解約したい）	50
外国為替証拠金取引のシュミレーションソフトマルチに要注意 （ネットワークビジネス）	51
手相鑑定だけのつもりが高額契約に（手相、姓名鑑定で高額祈禱勧誘）	52
アポイントメントセールス	53

海外から届く当選通知に気をつけて！！

H19.5.3

事例1. 亡くなった夫宛に「最終通達・当選しました！」と言う手紙が毎日のように届く。いろいろな国から届きそのまま放っておいて大丈夫なのか(長浜市・82歳女性)

事例2. 軽い認知症の母親が、年金を貰っているにもかかわらず、最近お金がないと言いだした。不思議に思い尋ねたところ、賞品や賞金に当選したと言う手紙が母親宛に届き、手續料金を同封し返送していたとの事であった。業者から送られてきたおもちゃのようなアクセサリーが、多数押入れから見つかった。母親は業者からの手紙を信じて毎回送金していたことが分かった。送ってこないようには出来ないか。(長浜市・45歳女性)

この2つの事例は、海外宝くじのダイレクトメール広告です。オーストラリア・香港・カナダなどいろいろな国のものがあります。あたかも当選したかのような文面で始まり、あたかも高額な賞金等に当選したかのような記載ですが、注意して読むと実際には当選しているわけではなく、「その宝くじに参加できる権利がある」という勧誘の手紙なのです。一度申し込むと他からの海外宝くじのダイレクトメールがたくさん送られてくるという事例もあります。

また、国内で海外宝くじを買うことは違法行為となります。申し込んでいないのに「当選した」、「当選確実」等と言う甘い誘いには乗らないことが大切です。

ダイレクトメールについては何もせずに放置しておくのが最善の策であると考えられますが、事例のように放置できないという状況があれば、本人が返事を出さないよう、郵便局留めや、「受け取り拒否」で返送するなどの方法をとられてもよいでしょう。

問い合わせは、長浜市環境保全課 = 電0749(65)656

クレジットカードの信用能力調査

H19.6.14

クレジットカードの申込みをしたら発行できないという回答が送られてきた。理由を尋ねても具体的には教えてもらえなかった。思い当たることはなく納得できない。今後もクレジットが使えないと困る。(30代 女性)

消費者が利用するクレジットやローンを総称して消費者信用と言い、消費者信用取引を利用する際には申込者の信用能力調査が行われます。申込書に書かれた内容の他、過去の取引実績が個人信用情報機関に登録された情報が確認されます。

個人信用情報機関の登録内容を確認できる開示制度があり、消費者の個人情報に間違いがなくかつ正確な内容で登録されているか確認することができます。おそらく相談者に関する個人情報に、延滞した等の事故情報が登録されていたと思われます。身に覚えのない情報が登録されていた場合は調査依頼し、間違いが判明すれば訂正されカードも発行されるでしょう。

個人信用情報機関の主なものには、クレジット・金融業など業界横断的に会員が加盟している株式会社シーシービー(Tel 0120-4400-29)と、業態別に、銀行系の全国銀行個人信用情報センター(Tel 0120-540-558)、物販系では株式会社シー・アイ・シー(Tel 0120-810-414)、消費者金融系の全国信用情報センター連合会(Tel 0120-441-481)の3機関があります。またこの3者には他機関が登録、提供している情報のうち延滞、代位弁済、免許証の紛失・盗難等の本人申告情報などを照会できるCRIN(クリン)という交流システムがあり、過剰貸付等を防止しています。

クレジットカードの会員規約や契約書の約款に情報登録の同意についての条項がありますが、原則完済してから5年間、信用情報が登録されています。また健康保険証を紛失した時など、信用情報機関の本人申告制度を利用すれば悪用が防止できます。

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

払いすぎたお金が返る？過払い金返還請求について

H19.6.28

約10年前に、生活費を消費者金融から借りた事が発端で、返済しては又借り入れを繰り返しています。消費者金融に払い過ぎたお金が返る事があると聞きましたが、教えてください。

(50歳代・女性)

利息について定めている法律には、上限金利を超えたら刑事罰の対象になる「出資法」と、上限金利を超えた金利については無効になる「利息制限法」の2つがあり、それぞれ異なった上限金利が定められています。このため、「利息制限法」に違反しても「出資法」に違反しない、「グレーゾーン金利」が発生しており、消費者金融などの多くは、このグレーゾーン金利(約29%)で貸付けを行っています。多重債務の解決をするときは、弁護士、司法書士、特定調停の調停委員が、借金を利息制限法に基づく利息(15%~20%)で計算し直すため、その差(約10%)が圧縮されます。この引き直し計算により、借金が減額できたり、払いすぎたお金が戻ってくる可能性が出るのです。消費者金融で通常の借り方をしている人であれば、7年の取引期間を超えていれば、払い過ぎたお金(過払い金)が返る可能性があります。過払い金の返還請求については、本人自身で行う事も可能ですが、訴訟によらなければ返還を受けられないという事も多く、弁護士・司法書士の法律専門家に依頼するのがよいでしょう。借金は必ず解決できます。まずは勇気を出して相談してください。

- * 利息制限法の上限金利 10万円未満年20%、10万円以上100万円未満年18%、100万円以上年15%
- * 出資法の上限金利 29.2%

問い合わせは、野洲市市民課 = 電077(587)6063 = へ

未公開株購入の勧誘に注意

H19.8.9

「絶対上場される」とか「何倍にもなってもうかる」などといわれ、未公開株を1株50万円で購入した。しかしなかなか上場されない。当時の担当者は退職している。どうしたらよいか。

答：未公開株とは大阪証券取引所や東京証券取引所などの株式市場に登録されていない株のことで通常は譲渡制限があるので一般に出回ることはありません。また、未公開株の販売等を行うことができるのは登録証券会社（登録の有無については金融庁のホームページ等参照）や未公開株の発行会社に限られています。もし、仮にその株を買ったとしても上場されなければ売買は困難なので換金できる可能性は少ないと思われます。また、株価は様々な要因により絶えず変動するものなので専門家でも予測が難しいものです。まして、今まで株の売買をしたことがない人にとっては業者の「値上がりは確実」といった話を鵜呑みにするのはあまりにも危険です。このように断定的判断を提供して勧誘することは証券取引法により禁止されています。もう既に未公開株の株券を渡されている場合は早急に株券の発行会社に上場予定を確認してください。苦情の多くは預かり証を渡されただけで株券が送られてこないとか業者の連絡が取れないとか上場の時期を何らかの理由をつけて引き延ばされたりするなどです。未公開株の購入に際しては目先のうまい話にとらわれず慎重にしてください。

問い合わせは 栗東市生活環境課 = 電077 - 551 - 0115 = へ

知っておきたい食品の表示

H19.8.23

偽装肉事件や残留農薬など食品を脅かす問題が多発しています。食品の表示は、消費者が食品を購入するとき、食品の内容を正しく理解し、選択したり、適正に使用したりする上で重要な情報源となっています。

一般消費者は販売されているすべての生鮮食品には、名称と原産地が表示されています。農産物では都道府県名等、水産物では水域名等、畜産物では国産等が、輸入品には原産国名が記載されています。加工食品ではパックや缶、袋などに包装されているものには、名称、原材料名(食品添加物やアレルギー物質を含む成分も含まれています。)、内容量、賞味期限、一部の加工食品には原料原産地名の表示がされています。また、アレルギー物質を含む食品の原材料表示や遺伝子組み換え食品の表示は義務づけられています。

食品の表示は、万が一事故が生じた場合には、その原因の究明や製品回収などの行政措置を迅速かつ的確に行うための手掛かりとなります。

食品表示について疑問がある場合、また、不審な表示を見つけた場合は、情報提供や問い合わせを受けるためのホットライン(食品表示110番)が開設されています。消費者の方が食品を選択する上で表示等の疑問や不明の点がありましたら、滋賀県庁農政課(077-528-4981)、近畿農政局(075-414-9026)、滋賀農政事務所(077-522-4261)に連絡してください。

問い合わせは、甲賀市生活環境課 = 電0748(65)0685 = へ

安心してペットを購入するためには

H19.9.6

ペットショップで子犬を購入した。しかし元気だった子犬が購入直後に体調を崩してしまった。この子犬に先天性の病気等、購入時にはわからない疾患があった場合、どうしたらいいのでしょうか？
(30歳代 女性)

近年、少子化・高齢化・核家族化を背景にペットの所有率が増えています。ペットと暮らすことで安らぎが得られ、癒されるとして家族の一員として飼うことが多くなっています。ところが、子犬が購入時には元気でも購入前にすでに病気にかかっていたら、購入者はペットショップに対し場合によっては代金の減額や治療費等の支払いを求めたり、また代わりのペットを引き渡すように要求したりすることができます。

ペットを購入する時は動物愛護管理法に基づく登録業者であるかを確認しましょう。登録業者であれば、法律で定められた事項を記載した「標識」を店舗内に掲げることになっています。

また、ペットショップは販売時に子犬の飼育方法や病歴・治療歴の情報などを文書で渡して説明し、購入者から署名を取らなければなりません。きちんと守っている業者を選ぶようにしましょう。購入者は契約することを決めたら、不明な点は納得いくまで説明を求め、ペットショップに一方的に有利な内容になっていないかよく確認してから契約書を取り交わしましょう。

ペットを飼うということは簡単なことではありません。犬や猫なら15年から20年ともに生活していくことをしっかり考え、業者選びは慎重に行いましょう。

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

不動産広告について

H10.10.18

新聞折り込み広告で、土地と建物のよさそうな物件が載っていたので、その不動産屋に出向き、現場を見に行った。業者は「よい物件なので早く押さえないと売れてしまう。融資をスムーズに受けるには、まずは契約してもらわないといけない。」と勧められ、ためらっていたら申込みだけでもしてほしいと言われたため、申込金10万円を支払って帰った。しかし、よく考えると間取りも決まっていないのに請負契約をするのは不安である。申込金は返還してもらえるか。(40歳代 女性)

このように不動産広告で、土地と建物プラン例として合計金額が〇千万円と書かれているのをよく見かけます。戸建ての住宅用土地販売には、分譲宅地の販売、建売住宅、建築条件付宅地の販売という3つの販売形態があります。この事例は、一見すると「建売住宅」のようにも見えますが、「建築条件付土地」の販売です。土地の売買契約と住宅の建築請負契約の2つの契約から成り立っています。この「建築条件付土地」販売とは、土地売主が自己又は自己の指定する建築業者と、一定期間内に建物を建築する契約を結ぶことを条件として、土地を販売するものです。建物は、既製品である建売住宅とは異なり、建物の間取り・仕様などを土地の購入者が自由に決定する「注文住宅」により建築するものです。従って、建築条件付の場合には、土地の売買契約後に建物の建築工事請負契約を締結することになります。土地売買契約と建築工事請負契約を同時に結ぶことは避け、建物の間取り等を十分に検討し、見積金額を確認してから契約することが大切です。

なお、一定期間内に住宅を建築しないことが確定したとき、または住宅の建築請負契約が成立しなかったときは、土地売買契約は白紙となり、支払った申込金等は返還されます。

不動産広告を見るときには、建物がプラン例として書かれているものか、建売住宅のように実際の土地と建物の合計金額が表示されているかをしっかり見極めることが大切です。

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

後を絶たない「架空請求」

H19.11.1

相変わらず「あなたに対する民事訴訟が提訴された」として連絡を求める内容のはがきが届いた、という【架空請求について】の相談が後を絶ちません。

最近、新たな架空請求の手口として、弁護士事務所などのかたり、訴訟の提起を通告するものが増えています。

通信販売会社と弁護士事務所の連名で「商品代金が未納なので民事訴訟の手続きを取る」という内容の封書が届き、弁護士事務所への連絡を促し、連絡すると現金の振り込みを要求する手口です。

こうした請求は、全く根拠のない架空請求なので、騙されないよう十分注意してください。

不審な請求や勧誘があった場合には、日本弁護士連合会のホームページで弁護士情報を検索したり、同連合会に問い合わせる(電話03-3580-9841)などして、実在の弁護士(あるいは法律事務所)であるかどうかを必ず確認してください。

その際、実在する法律事務所の名前をかたる場合もあるので住所、連絡先などもすべて正しいかを確認する必要があります。

身に覚えのない請求は、不特定多数の人に無差別に送られています。身に覚えがなければ連絡する必要はありません。不審に感じたときは、できるだけ早く最寄りの消費生活相談窓口や警察署等に相談しましょう。

携帯電話などで、情報料の必要なサイトを利用したことがあるために、実際のサイト運営者ではないニセの請求に応じ、現金を振り込んでしまったという被害も増えています。請求の内容、会社名を十分確認してください。

問い合わせは、守山市市民生活課 = 電077 - 582 - 1148 = へ

中古車を購入の際は慎重に

H19.11.15

「3日前に中古車の購入を申し込んだが、他店で気に入った車が見つかったのでキャンセルを申し出たところ、違約金を請求された。クーリングオフ出来ないのか」(30代男性)

まず自動車にはクーリングオフの適用がありませんので、後で解約すればいいと考えて安易に契約するのは禁物です。しかし、業者に言われるままに違約金を支払わなければならない、というわけでもありません。自動車業界団体が監修している標準約款によると、売買契約成立前であれば違約金は必要ないとしています。では中古車売買において売買契約はどの時点で成立するのでしょうか。標準約款では「自動車の登録日、買い手の注文により修理・改造等に着手した日、納車日のいずれか早い日」としています。

今回のケースでは業者側がこの標準約款を用いていた為、違約金を支払うことなく解決出来ました。しかしこの標準約款を用いていない販売業者の中には、申込と同時に売買契約が成立するといった独自の約款を設けている場合もあり、キャンセル料を請求される事があります。しかしこの場合でも請求された金額を支払う前に、請求金額の根拠を書面で示してもらい、どれだけの実損が発生したかを元に、妥当な金額について交渉してみるとよいでしょう。

車のような高額な商品を購入する場合は、慎重に契約することが大切です。特に中古車の場合は購入後の不具合に関するトラブルも多いため、まずは信頼できる販売店を選ぶことが重要です。購入後のことを考え、自宅に近い販売店で標準約款を用いている店かどうかを確認して選ぶこと事も1つの目安になるでしょう。

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

あわてないで！水回りの修理工事

H20.1.10

トイレが詰まってしまい、「見積り無料」という以前見かけた折込み広告の業者に電話し訪問してもらった。無料見積り後修理してもらったが思ったより簡単に直り、修理料金が高額だと感じる。値引きしてもらえないか。(大津市 男性)

水回りの24時間緊急修理で非常に高額な料金を請求されたという苦情相談が最近増えてきています。これらの業者は新聞折り込みや自宅ポスト投げ込み広告などで宣伝したり、使いやすいシールやマグネット、または料金割引付きクーポンなどの形態にして業者連絡先を巧みに消費者に保管させておきます。水回りのトラブルは、突然目の前で水が止まらず吹き出したり、逆に詰まってあふれ出たりするのですから、消費者はついあわててしまい、保管してある連絡先だけを見てよく知らない業者に依頼してしまうことになるのです。修理を依頼すると、確かに見積りは無料であるものの、チラシにある格安な基本料金とかけ離れた大変高額な料金を提示する業者があります。消費者は目の前の事態を早くなんとかしたいと落ち着いて考えることができず、やむを得ないと判断し高額な見積もりであってもそのまま依頼してしまいがちなのです。後で冷静になって考えるとあまりに高額な料金だったということになるのですが、事前の見積りと料金説明に同意したうえでの契約は返金が難しいのが現実です。このような被害を防ぐためには、契約の前に落ち着いて本当にその見積りで妥当なのかをよく考えてみることです。たいていの水のトラブルは落ち着いてまず元栓を止める等すれば時間を稼げます。その後、市や町の水道課などに一般的な料金や事業者について問い合わせをよく検討してみましょう。

問い合わせは 滋賀県庁県民生活課 = 電077 - 528 - 3415 = へ

善意の名目での金品を請求する手口に注意

H20.1.31

突然自分の営んでいる店に電話があり「私たちは福祉団体の」といいます。今、一口2万円で福祉キャンペーンにご協力いただける社長様を探しています。このお金は全額盲導犬を育成するために使われます。ご協力いただけたら、新聞に協力団体として御社のお名前を掲載します」と言われた。忙しかったこともあり、曖昧に返事をしたらFAXで掲載原稿が送られてきた。一度ぐらいならいいかと思い支払ったら、その後も似たような名前のところから何度も「掲載原稿の確認をお願いします」と送られてくる。名前が似ているため「あなたは前にこちらから電話をした時掲載を承諾した」と言われたら、自分でも自信がなく、言われるまま支払い続けてきたが、どうすればいいか。電話などであまりしつこくされても営業に支障が出るため、強く言い返せない。(50歳代・男性)

このように「福祉」「環境問題」「北方領土返還問題」など善意の名目でお金を請求する手口が今も後を絶ちません。電話や訪問での勧誘にはクーリング・オフ(一定期間内無条件解約)、送りつけ商法には14日経過後は自由に処分できるなど、法律で救済されるケースがほとんどですが、事例のように法律の適用除外となる事業者を狙い、新聞広告掲載サービスなどで契約成立をせまる悪質業者が後を絶ちません。

たとえ、事業者あてでも商品やサービスが営業の為のものではない場合はクーリング・オフできる場合もありますが、会社の名前の広告掲載は消費者契約とは言い切れず、後々のトラブルにつながる可能性があります。曖昧な返事をせず毅然たる態度で断るようにしましょう。また契約にかかる書類はしっかり保管しておきましょう。

問い合わせは 高島市市民課 = 電0740 - 25 - 8125 = へ

しつような電話勧誘販売

H19.4.19

自宅に、能力開発機器の業者から、何度も勧誘の電話がかかってきた。その都度、断っていたが、説明だけでも聞いて欲しいと言われ、説明くらいならと思い、会う約束をした。会って話を聞くと、この機器を使うことで、脳が活性化され、記憶力、集中力、行動力がアップし、収入アップにもつながると言われ、購入を勧められた。就職が決まらず、自分に自信をなくしていたときだったので、能力アップにつながるならと思い契約した。しかし、思っていたような効果も見られず、高額なので解約したい。(21歳 男性)

脳を鍛えるためのゲームや本はたくさん販売されています。購入しやすい価格のものを、遊び感覚で取り入れることは、気分転換にもなりますが、高額なクレジットを組んでまで購入すべきものかどうか、よく考える必要があります。また、相談者が期待した効果は、実際に使ってみなければわからないことが多く、個人差もある上に、目に見えるものではありません。使ってみて、効果がないと思った人にとっては、不満が残ることになります。

今回のような電話勧誘販売は、断っているのに勧誘を続けることや、いったん切った電話を再びかけて勧誘することは、法律で禁止されています。そこで断る場合は、長く話を聞かないで「契約しません」とはっきり断って、電話を切ることが大切です。

いったん結んだ契約は、クーリング・オフ期間を過ぎると、簡単には解約することはできません。

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

「貸します詐欺」に気をつけて!

H19.5.17

「独自審査の結果、50万円まで貸す。信用調査のため、先に6万5千円振り込んだら、その日に50万円を融資し、6万5千円も一緒に返金する。」という電話が業者Aからあった。事業が手詰まりだったので借りることにし、指示どおりに振り込んだ。ところが、業者Aは色々理由をつけ再度同額の振込みを要求し、貸してくれなかった。この翌日、別の業者Bから「30万円まで融資する。他に借金があるようだが、今後他では借金しないという承諾書を、司法書士に作成してもらう必要がある。その費用2万5千円を振り込んだらその日に30万円貸す。」と電話があり、振り込んだ。その後「2万5千円の入金は確認した。融資はするが、1回分の返済金3万2千円を先に振り込んでほしい。これを振り込んだら、翌月から月1回の返済でよい。」といわれ、これも指示どおりに振り込んだ。ところが今度は、保証人を要求してきた。

結局、業者A、Bとも先に保証金等を取りながら、1円も貸してくれない。どうしたらよいか。

調査の結果、業者A、Bとも貸金業登録がなく、ヤミ金と判明しました。さらにこの手口は「振り込め詐欺」の一種です。4月早々に数件の同種相談があり、相談者に共通点がありました。以前に、消費者金融の雑誌掲載広告を見て、融資申し込みの経験があり、それ以後、融資の勧誘電話がかかってくるようになったということでした。

どのような理由にせよ、融資に先だって、借り手が業者にお金を振り込むのは不自然です。おかしいと思ったときには、**振り込む前に**相談してください。一旦振り込むと、被害の回復は困難です。

ヤミ金被害の増加が懸念される社会情勢ですので、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 = 電0749(22)1411 = へ

高額になるパケット通信

H19.5.31

パケット通信ができる携帯電話を使い始めたところ、6万円近く請求が来た。(40代 女性)

携帯電話を使っただけのインターネット接続やメールの送受信にはパケット料金がかかります。このパケット料金は通信時間の長さではなく、データ量によって決まります。最新の携帯電話ほど性能が良いので、大量のデータを短時間で取り込むことができます。そのため短時間の利用で多額のパケット料金になるのです。

例えば1曲を丸ごとダウンロードした場合、情報料として払う金額は数百円ですが、これとは別にパケット料金がかかります。音楽のデータ量は非常に大きいので、中には8000円近くのパケット料金がかかるものもあります。画像も同じで、鮮明な写真画像や動画やゲームを取り込むと料金が高くなります。メールの場合であっても、画像や動画を添付した場合はパケット料金が高くなります。携帯会社の設定によって異なりますが、動画付きメールを送信するだけでも数百円、受信をすると1メールで2000円近くになる場合もあります。携帯電話のカメラ機能が高性能になるほど画像のデータ量は多くなります。

そのためパケット定額制度を利用する人が多いですが、対象外となる使用方法もあるので注意が必要です。例えばパソコンに直接つないでネット接続をする場合や、海外での使用の場合は対象外です。パソコンにつなぎ6時間使用したら90万円近くの請求を受けた人もいます。

使用方法によっては高額になることはきちんと約款に書いてあるので、消費者は支払い義務があり、電話会社に接続記録があれば料金の支払いを拒むことはできません。

パンフレットやCMで全てを伝えることは不可能です。販売店に十分な説明を求め、契約や使用の際には通話料金の仕組みを理解することが大切です。

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

通信販売とクーリング・オフ

H19.10.4

インターネットショップのパソコンが安かったので注文した。届いた商品を開封し自分で設定をしたが不具合が多い、サポートの窓口も不親切なので返品したい。販売会社に返品を申し出たら使用後
を理由に断られた。サイトには「使用後の返品・交換は不可」とあるが見ていない。クーリング・オフできないのか。(40代・男性)

通信販売を利用すると「8日以内なら返品が可能です」という返品特約を見かけます。この特約は業者が自主的に設けたもので、特定商取引法では通信販売にクーリング・オフ制度を定めていません。

クーリング・オフ制度は消費者にとって不意打ち的な販売方法による取引について、消費者からの一方的な契約解除を認めたものなのです。通信販売は消費者が広告を見て検討し自発的に注文するため訪問販売のような不意打ち性がなく、クーリング・オフ制度の適用がないのです。とはいえ、通信販売でその商品を購入するかどうかの決め手は、広告やカタログから得る情報だけなので現物を手にしてみても不満が生じるケースはおこりがちです。

このため、(社)日本通信販売協会では、自主規制で10日間の返品期間を設け、返品制度の有無や返品期間を広告に明示するよう指導しています。しかし非会員の業者も多いので、通信販売を利用するときは、契約条件を事前によく確認することが必要です。

さて、事例はネット通販と言われるものなのでクーリング・オフはできません。ホームページに「使用後の返品・交換は不可」と表示があった以上、消費者は返品特約を承知して契約をしたものと見られます。しかし、返品不可となっても商品内容の表示にウソがある場合や、商品にキズがあったり不良であったりした場合は、返品できることもあります。困ったときは県や市の消費生活相談窓口にご相談ください。

問い合わせは、東近江地域振興局地域振興課 = 電 0 7 4 8 - 2 2 - 7 7 0 4 = へ

出会い系サイトの落とし穴

H20.2.14

女性にメールを送ると百万円もらえるというサイトを見て登録。ポイントを購入するためコンビニから決済代行業者に1万円振込んだ。女性にメールを送り、出会った時百万円もらう約束をしたが、あれこれ理由をつけ、結局待ち合わせ場所には来なかった。再度ポイントを購入し、別の女性と30万円もらう約束をしたがやはり来なかった。「相手はサクラで、メール交換することでポイント消費させて新たにポイントを買わせるという、女性とは絶対に出会えない詐欺の手口だ」とネット上に書き込みがあり、騙されたと気づいた。代金を返金してほしい。

18歳 学生

いわゆる出会い系サイトのトラブルで、こういった相談内容が増加傾向にあります。相談者が気づいているとおりサクラの存在が疑われますが、証明は難しいのが現状で、サイト運営業者との返金交渉は難航が予想されます。決済代行業者はサイト運営会社に代わって料金の回収をおこなっており、運営会社とは加盟店契約をしています。加盟店規約には公序良俗に反した行為を禁止行為としていました。相談者は未成年であり、ニックネームで登録していることから、個人情報を出さずに相談窓口から決済代行業者に対し、加盟店規約を守っていないサイト運営会社であり加盟店管理責任を求め返金してもらうことができました。

このケース以外にもポイントの支払がクレジット決済になっていて多額の引き落としがなされていたという事例も増えてきました。中には高校生が親のカード番号を入力し決済を行っていたケースもありました。

メール交換するだけでお金がもらえるなど、世の中にそんなうまい話はありません。多額の負債を抱えてしまうこともあり、場合によっては犯罪に巻き込まれることもあります。くれぐれも注意してください。

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

内 職 商 法 の 解 約

H19.4.5

昨年5月頃に、新聞折込のチラシを見て工芸品作製内職の説明を聞こうと電話をした。

「一日だいたい1～2時間仕事をすれば、月5万円くらいの収入は确实である。仕事を始める前に簡単な練習があり、工芸教材セットを20万円で購入してもらいが、本業務に入れば必ず返金する。」と言われ契約した。

練習が終了し、本業務に入っても返金してくれない。練習ランクに応じて最低でも20万円の報償金を払うと言われていたが、練習がランク外ということで報償金がもらえなかった。解約したいと伝えたところ、解約はできないが休会ならできるといって応じてくれない。(28歳 主婦)

内職を紹介するともちかけて、その内職をするには特定の商品が必要と告げて契約をさせるものを業務提供誘引販売取引といいます。この取引形態によるクーリング・オフの期間(無条件で契約を解消できる期間)は、契約書面を受理してから20日間です。

この相談は、クーリング・オフ期間を過ぎていましたが、月に約5万円の収入が确实であると言っていること(断定的判断の提供)、練習を終了したら20万円を返金すると言っていること(不実告知)、練習のランクについても十分な説明がされていないこと(不利益事実の不告知)を理由に勧誘時に誤認をさせたとして、法により契約の取消しを主張し、全額返金してもらうことができました。

クーリング・オフ期間が過ぎているからといってあきらめないで、お近くの消費生活相談窓口で相談してみてください。

問い合わせは、滋賀県立消費生活センター＝0749-23-0999＝へ

海外商品先物オプション取引

< 理解できない取引には手を出さないで >

H19.7.12

70歳代の女性で一人暮らしをしている方から次のような相談がありました。

Q. 営業担当者は「今アメリカではハリケーンの影響のため原油が高騰している。投資すれば絶対に儲かる。」と執拗に口説かれ 30 万円だけならと契約をした。しかし次々と勧められ合計 500 万円(このうち半分は手数料)を支払ってしまった。どうしたらよいか。

A. 海外商品先物取引はハイリスク、ハイリターンといわれています。私たちはともすると危険性が高いこと(ハイリスク)を忘れて高収益(ハイリターン)を期待します。

海外先物取引の仕組みは勧誘時の説明だけでは到底理解しきれない複雑なものですし、海外の市場での売買する情報も得にくく為替の変動の影響を受けることから、素人が売買の判断を適格に行うのは至難の業です。また、勧められるままに売った時も買った時も業者に対しては相当の手数料を支払うことになります。簡単に儲かることはありません。儲かるどころか元も子もなくなることさえあります。

海外商品先物取引は海外先物規制法でクーリングオフ制度が設けられていますが、この事例の「売買する権利」を売ったり買ったりするオプション取引には、この法律は適用されません。本年 6 月に特定商取引法施行令が改正され、これまで規制の対象でなかった海外商品先物オプション取引やロコ・ロンドン取引が規制対象となり、本年 7 月 15 日以降の契約でクーリングオフができるようになりました。また、事業者が違反した場合には処罰の対象となりました。

理解できない取引についてはきっぱり断ることが大切ですが、断り切れずに契約してしまった時は、速やかにお近くの相談窓口へご相談ください。

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

賃貸借契約の敷引特約

H19.9.20

Q: 近々、1年半ほど入居した賃貸アパート(家賃5万円)を引っ越す予定です。契約書には敷金20万円、敷引15万円の特約事項があります。敷金は5万円しか返還してもらえないのでしょうか。(20歳代・男性)

A: 敷金は入居中の家賃滞納や不注意による賃貸物件の損傷・破損を修復する費用を保証する目的で家主に預けるお金で、該当事象がなければ全額返還されます。一般に賃貸物件を退去するときには原状回復義務がありますが、これは借りた当時の状態にするということではありません。建物の価値は年月の経過とともに下がっていくものであり、通常の使用方法で使用していれば、入居当時の状態よりも悪くなっていたとしてもそのまま家主に返還すればよいということです。一方、善管注意義務といって使用期間中は清掃・手入れ等の管理を行うことになっていて、怠った結果生じた汚損の修復費用は借り手が負担しなくてはなりません。

敷引きとは入居時の条件として敷金の一部を退去時にあらかじめ一定金額を差し引くことを約束していることで、この「敷引特約」は主に関西地方で多く行われている慣習で、地域によっては「償却特約」と呼ばれています。

特約は契約自由の原則により結ぶことは許されていますが、借り手が通常負担すべき分を超えた費用を負担することを内容とした特約であることを理解したうえで応じた場合のみ有効と言えます。この場合でも常識上許される内容でなければなりません。消費者契約法は消費者の利益を一方的に害するものは無効と定めています。

敷引き特約は係争中ですが消費者契約法により無効との最近の裁判例もあります。特約事項があっても契約当時の状況を思い出して貸主とよく話し合ってみましょう。

問い合わせは、湖南省安心安全課 = 電0748(71)2360 = へ

ネットオークション

4本セットだと思って落札したホイールが、届いたら1本だった!!

H19.11.29

前から欲しいと思っていたホイールが、ネットオークションで出品された。中古品だが使用期間は1ヶ月で「美品」とのこと。すぐに入札。結果、落札できたので代金を振り込んだ。

ところが、届いたホイールは1本のみ。当然4本のはずだと画面を確認してみたところ、本数はどこにも表示されていなかった。さらに「ノークレーム・ノーリターン」(出品者は苦情を受け付けたり返品に応じないという取り決め)の表示もある。騙されたような気分だ。このまま諦めるしかないだろうか。(20歳代 男性)

ホイールは通常4本で使用するものです。1本だけの販売なら誤解を避けるためにもその旨表示すべきでしょう。本件の場合、誤解を狙って意図的に本数を表示しなかった可能性が考えられなくもありません。商品説明が不十分であるために誤解して契約した場合には、「ノークレーム・ノーリターン」の表示があっても、錯誤による契約として無効が認められる可能性もあります。相談者には、これらを主張して出品者と交渉されてはどうかと助言しました。

ネットオークションは比較的トラブルが多い取引です。しかし出品者が事業者に該当しない限り個人間の取引であり、自己責任となります。利用する場合は画面表示をよく確認し、不明な点は納得できるまで質問するなど慎重な姿勢が望まれます。

また、出品者とサイト外で取引することは避け、エスクローサービス(売り手と買い手との間の代金支払いや商品受け渡しを仲介するサービス)を利用するなどトラブルを避けるための手段を講じた上で利用するのが、安全にオークションを楽しむためのポイントとなります。

問い合わせは、米原市自治振興課 = 電0749 - 52 - 8088 = へ

2 次 被 害 に あ わ な い た め に

H19.12.13

10年前リゾートクラブの会員権を契約、数十万円を支払い、数回の利用後忘れていた。昨日、突然関係会社から電話があり、「入会后10年たったので更新の手続きが必要。更新すると、今後は会費が必要」と言われた。今までの会費は必要なかったので「解約する。解約の用紙を送って欲しい。」と伝えた。ところが、「解約の用紙は法律に基づいて送れない。3日後に解約希望者を集めた説明会と解約手続きを行うので、会場に来て欲しい。」と言われた。「来ないと自動継続になる。」と言われたので不安である。(40歳代 男性)

事例のように、過去の契約をもとに新たな契約をさせるなど二次的な被害を与えるケースを二次被害と言います。10年前の契約で、支払いも済んでおり、また、現在、利用もしていないような場合、もとの契約の詳細など覚えていないものです。そこに付け込んであたかも、過去に契約した相手方であるような説明で惑わし、新たな契約をさせる手口です。事例以外にも「名簿からデータを削除してあげる」や「生涯登録となっている」などの虚偽の説明をして新たな契約をさせようとするケースもあります。

このような被害にあわないためには、少しでも不審を感じたら自分だけで判断しないことです。相手方の一方的な説明を鵜呑みにせず、不要ならばハッキリ断りましょう。そのためにも、契約書をきちんと読む習慣をつけ、契約書は契約後も保管することが賢明です。また、契約をしてしまった場合でも、クーリング・オフ(無条件解約)ができる場合があります。早めにお近くの消費生活相談窓口へご相談ください。

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

外国為替証拠金取引のシュミレーションソフトのマルチに要注意！！

H19.12.27

友人から「8月末までに入会すれば、今後、次々に会員が増える予定があるので、簡単に儲かるネットワークビジネスがある。」と誘われた。入会するには、外国為替証拠金取引のシュミレーションソフトを約53万円で購入する必要があるが、会員が増えればマージンがつくので、すぐに元が取れるとのことだった。メンバー登録をして3ヶ月目に入るが、全く利益が得られないので解約したい。(20代 男性)

商品などを購入して販売組織に加入し、知人を勧誘し商品を買わせたり、組織に加入させることでマージンが支払われる仕組みの取引を連鎖販売取引(マルチ商法)といいます。最近では「ネットワークビジネス」と呼ばれ、若者の間で広がり、取引の仕組みや契約内容を十分理解しないまま契約をし、後に商品の山と多額のクレジットの支払いが残るといった被害やトラブルが続発しています。

連鎖販売取引(マルチ商法)は、組織の会員になるために高額な費用負担が求められる。

新しい会員を勧誘することで手数料が入るため強引な手法による勧誘が多いなどの点で、消費者トラブルが生じやすいため、特定商取引法による規制を受けています。まず、契約書面を受け取って20日以内であれば、書面によるクーリング・オフができます。また、入会后1年未満の消費者が退会する場合は、引渡しから90日未満の未使用・未再販売の商品を、購入代金の10%以内の違約金を支払って、返品できます。契約時の勧誘方法に問題があれば、契約を取り消すことも可能です。

紹介者の話をうのみにせず、契約する前に概要書面を十分に確認し、分からない点は理解できるまで説明を求めることが重要です。組織に加入して販売活動を行うと、事業者としての責任も発生するので、簡単な儲け話にはくれぐれも気をつけましょう。

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

手相鑑定だけのつもりが高額契約に

H20.2.28

折込広告に「手相、姓名で人生を鑑定する」とあり、鑑定料が2千円と安かったので会場のホテルに行った。約1時間の鑑定で、家族の病気や失業など悪いことが続くのは、「先祖からの悪い因縁が原因であり、祈禱をしないと運気は上昇しない」と言われた。その言葉を信じて100万円を半年間の祈禱してもらうことにしたが、知人から、もっとゆっくり考えた方がよいと忠告を受けた。(60代・女性)

手相、家相、姓名等を見て、「運勢が悪い」「このまま放っておいたら悪いことが続く」などと不安を煽り、運気を上昇させるため、災いを取り除くためと、高額な壺や額、印鑑などの商品を買わせる従来の開運商法に加えて、平成19年7月からは事例のような商品販売を伴わない契約もクーリングオフが可能になりました。

「特定商取引に関する法律」の指定役務に「易断の結果に基づき、助言、指導その他の精神的な援助を行うこと」が追加されたのです。クーリングオフ規定の他、契約書面の交付が義務付けられ、消費者を困惑させて契約を締結したり契約の解除を妨げたりすることは禁止されました。また、消費者の冷静な判断を阻害するような、一定の勧誘による契約は取り消しすることもできます。

しかし、他言すると悪いことが起きると心配したり、被害自体に気付いていなかったりと解決が困難なケースも見られます。悩みや不安は誰にもあるものですが、それに捉われている時は、周囲の人の言動に左右されやすい無防備な状態にあるので注意してください。

もし、不安を煽られて高額な契約をしてしまった時には、諦めずに消費生活相談窓口にご相談してください。

問い合わせは近江八幡市市民環境課 = 電0748 - 36 - 5509 = へ

アポイントメントセールスについて

H20.3.13

2年前、自宅へ知らない女性から電話があり、いろいろ話を聞いているうち意気投合した。「一度会って話がしたい」と誘われ、「会うだけなら」と約束をした。後日、指定された場所には男性が来ていた。

男性は貴金属販売会社の社員で、持参した宝石数点を目の前に並べ、「この中ならどれが好きか」と尋ねるので、内一点を指差した。男性は「これですね」と90万円もする指輪の信販契約書を作成した。

断わるとまた説明を始めたので、帰りたい一心で契約書に署名した。その後商品が届かなかった為、信販の支払いを放置していたら、債権回収業者から全額一括払の督促が来た、どうしたらいいのか。(25歳・男性)

今回の相談者が受けた勧誘は、特定商取引法で規制されているアポイントメントセールスといわれるものです。契約日から8日以内なら一方的に契約解除ができる“クーリング・オフ”がありますが、放置していたため契約は取消されず生きていました。

相談者に何故放置していたのかを尋ねると、「商品未受理」「代金未払い」状態なので、契約は成立していないと考えていたとの事でした。

そこで、販売店に対し契約に至る経緯と商品を受け取っていない事や勧誘方法に問題があることから、契約解除する旨の通知をするように、信販会社には抗弁書を送付するように助言しました。今後は第三者である債権回収業者にも対抗できることを説明しました。

契約はお互いの意志の合意で成立します。契約はしたものの、契約内容に納得できないときは放置せず、まずは最寄の消費生活相談窓口へ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

