

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

<生活情報>

本当に治療用?なんでも治るの?	32
新聞に掲載された卒業生名簿	33
引っ越し運送で紛失したパソコン	34
学習塾の中途解約	35
リフォームトラブルを防ぐ注意点	36
すぐ良くなる薬	37
恐ろしい内容のチェーンメール	38

<通信・電話勧誘>

新しい電話通信契約や解約には気を付けて	39
悪質な外国為替証拠金取引の駆け込み勧誘にご注意!	40
携帯電話の有料コンテンツ料	41
ワンクリック登録に気をつけて	42
ネットオークション詐欺	43
資格商法撃退術	44
紛らわしい電話勧誘販売	45

<契約・解約>

高齢者をねらう次々商法	46
返金を約束する甘い誘い～内職商法の二次被害～	47
判断不十分者の契約	48
公証人の確定日付を悪用した架空請求にご注意!	49
マルチ商法の解約	50
クレジット契約の名義貸し	51
返金を拒否された予備校の中途退学	52
次々に買わされた着物、過量販売	53
若者が狙われるマルチ商法	54

本当に治療用？なんでも治るの？ 4月28日

「健康食品大安売り」の折り込み広告を見て会場に行き百円を払うと、翌日の特別交換券をくれた。翌日に行くと、この交換券に書いてある商品がただでもらえた。百円は入場料のようなものだった。さらに、週に二～三回の割合で三か月通ったところで、「マイナスイオン空気発生器」の勧誘を受け、十九万円の現金払いで買ってしまった。

業者から、この発生器を使えば糖尿病、ガン、高血圧、神経痛、腰痛、アトピーなどのどんな病気でも治るといった説明や、発生器使用者の体験談を聞いて契約したが、息子におかしいと指摘された。それで、業者に返品を頼んだが9か月経過しているのでできないと断られた。商品はほとんど使っていないので、解約したい。(彦根市・六十歳代女性)

何らかの効能効果をうたう治療器具類は医療用具としての承認を受けるか、または定められた基準に適合していなければなりません。また、医薬品等適性広告基準により、医療用具であっても「あらゆる病気が治る」「絶対治る」などの表現は、使ってはならないとされています。また、体験談を商売に用いるのは薬事法に抵触します。

さらに、医療用具の製造業者は、都道府県知事等から製造業の許可を受けなければなりません。

ところが、この事例では、購入した治療用具は医療用具として承認を受けてない上、製造業者も医療用具製造業者として許可を得ていないことが分かりました。相談者は購入品で病気は治らないと判断し「契約の取り消し」、さらに、当然交付されるべき契約書も渡されていなかったため、販売業者に「クーリングオフ」を通知した結果、払ったお金は全額返金されました。

医療用具の承認を受けている場合でも、承認された効能しかないのですから、セールストークに惑わされず承認された効能を確認し、常識で判断しましょう。

問い合わせは、彦根市生活環境課 = 電 0 7 4 9 - 2 2 - 1 4 1 1 = へ

新聞に掲載された卒業生名簿 7月14日

ある日、自宅に電話があり「 高校の同窓会名簿を作成しています。卒業生にご協力をお願いしています」と言われた。出身校なので協力しようと思い、氏名や住所などの確認に応じた。それから1か月後、業者から契約書と請求書が届いた。「 月日の日刊××にあなたの氏名と住所が掲載されたので、掲載料2万円を支払ってください」という内容だった。同封されていた新聞を見ると、「 高校卒業生」という小さな欄に私の名前と住所が載っていた。高校へ問い合わせたところ、「本校とは関係ない。放っておくように」と言われたので、契約書を捨て無視していた。しかし、その後も電話で何度も請求がある。どうすればよいだろうか。(草津市・二十三歳女性)

相談窓口では、「契約はしていないので、支払義務はなく支払う意思もない。今後一切の請求を断わる」といった内容の書面を業者に送るよう、相談者に助言しました。書面で通知した後は請求が止まりました。

この事例は、業者が新聞紙面の一部を買い取って、そこへ勝手に消費者の情報を掲載し、料金を請求する手口です。相談者は、新聞に氏名を載せるという説明を全く受けていないので、契約が有効に成立しているとは言えません。もし、相手が契約は成立したと主張する場合でも、クーリング・オフ制度の適用がありますので、無条件で契約解除することができます。

一般的に、身に覚えのない請求は無視をするのが原則ですが、このような事例では業者からの請求を放置せずに、支払う気持ちがないことをきちんと意思表示してください。契約書などは後日証拠となりますので、契約を解除した場合でも五年間ぐらいは保管しておきましょう。

問い合わせは、草津市市民課消費生活相談窓口 = 電 0 7 7 - 5 6 1 - 2 3 5 3 = へ

引越し運送で紛失したパソコン 9月22日

他県から、運送業者の単身引越しを利用して引越した。業者見積もりの際に、パソコンは別梱包するように聞かされていたが、うっかり他の荷物と一緒に梱包してしまった。これらの荷物が届いたときには、パソコンを入れておいた梱包がなくなっていた。研究レポート用のフロッピーや音楽CDも入れており、事業者の提示する補償金額では納得できない。(二十歳代・男性)

引越業者は国土交通省の「標準引越運送約款」を遵守しています。標準約款では、荷物がパソコンなどの壊れやすいものである場合は、運送事業者は消費者に荷物の種類や性質を申告するよう求めています。また、携帯することのできる貴重品は運送拒絶することもできます。消費者は事前に運送業者からパソコンを別梱包するよう聞かされていたにもかかわらず、それを怠ったことは問題です。ところが、この事例では荷物が紛失したことに問題があり、消費者がどこまで運送業者に賠償してもらえるかになります。消費者としては、紛失した荷物の価値を証明する必要があると思われます。経年による減価は考慮されることになるでしょう。これら賠償問題については、トラック協会に相談されるのがよいと思われます。

なお、運送事業者の責任は荷物の引渡し日から三か月以内となっています。三か月を過ぎると損害賠償請求ができなくなるので、引越しが終わったらできるだけ早く荷物の破損や紛失がないか確認しましょう。

こうした相談事例のほか、インターネットで見積もりだけを依頼し、引越しの十日前にキャンセルしたところ解約料を二割請求されたというケースもあります。標準約款では見積もりだけなら無料、消費者の都合による契約の解除は、引越しの前々日までは無料となっています。

問い合わせは、滋賀県立消費生活センター分室 = 電 0 7 7 - 5 6 3 - 7 0 0 9 = へ

学習塾の中途解約 10月20日

高三の息子が学習塾をやめ、受講料を払っていた夏期講習も受講しないと塾に申し出ました。

その時は、夏休みで講習は既に始まっていました。数日後、塾の先生から継続するよう説得されましたが、結局、一度も受講しないまま塾はやめました。

その後しばらくして、夏期講習は一切返金できないという連絡がありました。入塾の時に受け取った契約書には「退学によるご返金は原則として行っておりません」という条項があります。確かにその時同意書に署名し押印もしましたので、事務処理費用などの応分の負担は仕方ないと思いますが、一度も受講していない夏期講習費の全額を負担することは納得できません。同意書に署名し判を押したので、払っていた夏期講習費を返してほしいと言えないのでしょうか。(四〇歳代・男性)

学習塾などは、長期簡にわたり継続的にサービスを受けてみないと効果がわからないものです。長期間の契約をしても、思っていたものとは違うのでやめたいとか、予定外の急な引っ越しなどでサービスを受けられなくなってしまったということは誰でもあることです。

一九九九年の法律の改正で学習塾などに中途解約が認められました。契約書に「自己都合による退学は原則として認めておりません」とか「退学によるご返金は、原則として行っておりません」という条項があっても中途解約はできるのです。中途解約した時の負担額も上限が決められていて、この相談者も中途解約の清算のルールに従って解約の手続きを行うこととなります。

問い合わせは、県立消費生活センター分室 = 電 0 7 7 - 5 6 3 - 7 0 0 9 = へ

リフォームトラブルを防ぐ注意点 11月3日

リフォーム工事を依頼したが、工期は守ってくれず、大幅に遅れている。施工内容にも不明な点があり、予算をはるかに超えて、総額二千五百万円にもなった。

(四十七歳・女性)

リフォーム工事のトラブルが連日新聞等で報道されています。必要もない工事を次々契約させる悪質業者は論外ですが、リフォーム工事には新築工事とは違った難しいところがあります。

家のリフォームは、外壁、内壁本体、屋根など建物の重要な部分を「壊し」て「また作る」という工事です。建築について、より高度な知識と技能、経験が必要です。年月を経た建物であり、着工後思わぬ事態に直面することもあります。例えば、内部の柱や土台が腐っていたため、修理や計画を余儀なくされることもあります。

リフォームトラブルを防ぐポイントです。

見積もりは複数の事業者から取ること。この場合、比較検討できるよう仕様を同じものにしておく。

経験豊富で実績のある業者を選ぶ。

契約は必ず書面を交わす。追加、変更になったときの取り扱いも明確にしておく。

工事完成後は、工事内容を確認し、その記録を保管する。

一定規模以上の建築工事を受注するには建設業の許可が必要です。しかし、総額五百万円未満のリフォーム工事は、許可のない事業者でもできるため、相応の施工経験や経営基盤のない事業者も参入しています。メーカー、工務店、設備・内装業者など規模や業態も様々な業者が受注を競っています。中には、点検を装って不必要な工事を迫る業者もいます。工事をするときには、手間と時間を惜しまず、信頼できる事業者選びをしたいものです。

事例のケースは、業者に工期の遅れや工事費用の追加等の事情を明らかにしてもらい、不明な点も含めて話し合うことになりました。

問い合わせは、県立消費生活センター＝電0749-23-0999＝へ

突然訪ねてきた販売員に「どこか痛むところはないか」と聞かれた。「足が痛くて歩けないが、年なので仕方がない」と言うと、「よい治療薬ができた。これを貼れば、すぐに良くなる」と言い、私の足に貼って帰ってしまった。どこの誰なのか、また、値段も分からず、困っていた。翌日同じ人が訪ねてきたので、「本当に効くのか」と聞くと、「絶対に効く。歩けるようになる」と言って契約書を出してきた。五十万円と高価だったので躊躇したが、ローンを組めばよいと言われ、契約をした。しかし、四日間貼っても効果がないので、返品したいと伝えたが、返品はできないと言われた。

(八十歳代・女性)

契約者は困り果てた様子で、息子のお嫁さんと相談に来られました。幸いクーリング・オフ期間内だったので契約解除し、返品することができました。医薬品は、特定商取引法の指定外商品でクーリング・オフすることはできませんが、この商品は、販売員が薬だと言っているものの、医薬品ではなかったため、契約解除に問題はありませんでした。仮に、クーリング・オフ期間を過ぎていても、クーリング・オフ記載の書面の交付がなかったときやその記載に不備があった場合、また、商品の効能について事実と異なる説明があったときなどは、クーリング・オフ期間の延長や契約の取消しができるので、早めに窓口にご相談してください。

体の調子の良くないときに、タイミングよく絶対に効く薬、治療法などがあると言われたら、誰もが試してみたくなるものですが、もうけ話と同じで、うまい話はありません。

近年、高齢者がトラブルに遭うケースは増えています。困ったことが起きたら、家族や信頼できる人に相談しましょう。また、日ごろから高齢者とのコミュニケーションを図るなど、高齢者を見守る周囲の目が大切になります。

問い合わせは、東近江市役所生活環境課 = 電 0 7 4 8 - 2 4 - 5 6 5 9 = へ

恐ろしい内容のチェーンメール 3月16日

中学生の息子の携帯にチェーンメールが入った。内容があまりに恐ろしくて無視するのが不安だと言っている。どうしたらよいか。(大津市女性・四十五歳)

すぐに10人に送信しなければ、事件の犯人として暴力団に追いかけるといった内容のチェーンメールが入ってきた。気持ちが悪い。どうしたらよいか。

(草津市男性・二十三歳)

最近、事例のようなチェーンメールの相談が多く寄せられています。あり得ないとは思っても万が一と考えると本当に怖く、受け取った相談者は不安、不愉快な思いに耐えられずに電話してこられました。

チェーンメールとは、転送を呼びかけ、次々と鎖のように連鎖していくメールのことで、かつて問題となった「不幸の手紙」のメール版と考えてよいでしょう。この種のメールは転送させることを目的としているため、様々な脅迫文句で受取人に転送させようとしています。しかし、怖いからといって恐怖から自分が逃れるためだけに知人に送れば、今度はあなたが有害なメールを発信した加害者になってしまうのです。誰かに転送することは決して解決ではなく、果てしない迷惑の連鎖への加担にすぎません。転送を繰り返すことでネズミ算的にメール数が増えてメールサーバなどのネットワークに負担をかけるおそれさえあるのです。無視してもあなたに何も起こりません。安心して、勇気をもってあなたで止めましょう。それでも誰かに送らないと不安なときは財団法人日本データ通信協会が行っている「迷惑メール相談センター」の専用転送先に転送してください。

なお、献血や募金など善意の募集を装うチェーンメールもあるので注意が必要です。どのような内容でも相手に転送させることを目的とする以上はチェーンメールなので迷うことなく削除しましょう。

問い合わせは、滋賀県県民文化生活部県民生活課 = 電 0 7 7 - 5 2 8 - 3 4 1 2 = へ

新しい電話通信契約や解約には気を付けて 4月14日

電話料金が安くなるのは助かると思って契約を承諾したが、後で夫に相談すると「ややこしくなるのはごめんだ。今のままでいいから解約してほしい」と言われた。クーリング・オフによる契約解除はできるか。（長浜市・四十歳代女性）

最近、突然、業者の訪問があり「基本料金も通話料金も安くなる電話通信契約がある。今ならキャンペーン期間中で設置工事費は無料。キャンセルはいつでもできる」と勧められた。電話会社との通信契約相談が窓口の数多く寄せられています。今回の電話通信契約は特定商取引法によるクーリング・オフの指定商品ではないので、クーリング・オフはできません。今回の事例のように工事が終わっていない場合には、業者の方で無条件解約に応じているようですが、設置工事が終わった後に申し出た場合には、元に戻すための工事代金がかかってきます。また、今まで受けていたサービス（一〇四や電報サービス等）が受けられなくなることの説明がない場合が多く、トラブルが生じるおそれがあります。執拗な勧誘があっても、安易な妥協をするのではなく納得のいくまで質問することや、解約した場合はどうなるのかを確認しておくことが大切です。

問い合わせは、長浜市自治防災課 = 電 0 7 4 9 - 6 5 - 6 5 6 7 = へ

悪質な外国為替証拠金取引の駆け込み勧誘にご注意！ 6月2日

電話勧誘の後、営業員が訪問してきた。投資経験は全くなかったので何度も断わったが、証拠金取引やリスクについての説明がないまま、「銀行の外貨預金と同じ」「儲かるから」と言われドル取引での投資をすることとなった。合計三百五十万円支払ったものの不安になり、解約を申し出たが「八十万円の損失があるので追い金が必要」と応じてくれない。(五十歳代・女性)

外国為替証拠金取引とは、顧客が一定の証拠金を先物会社などの取扱業者に納め、その数倍から数十倍の金額のドルなどを売買する信用取引です。少ない元手で多額の取引ができるため、大きな利益が期待できる一方で、差し入れた証拠金以上の多額の損失が発生する危険性があります。

外国為替証拠金取引によるトラブルの急増に伴い、取引を扱う業者を規制する「改正金融先物取引法」が、二〇〇五年七月一日から施行されることになりました。取扱業者を登録制にするほか、勧誘要請をしていない顧客に対する訪問や、電話勧誘が禁止されることとなります。しかし、法律施行を目前に控えて、正規の登録業者になるつもりのない悪質業者によって駆け込み的に不公正な取引を強要されたり、突然の廃業などにより、業者が証拠金を預ったまま客との連絡を絶ったりする被害が発生しており、注意が必要です。

取引するつもりがなければ、電話勧誘を受けたときにきっぱり断わる。

信頼できる業者か十分調べ、信頼できる業者との確信がもてないときは取引を控える。

経済や金融、国際情勢に詳しくない方は手を出さない。

この相談のケースでは、先物取引被害に取り組む弁護士を紹介し委任されることになりました。

問い合わせは、野洲市市民課生活安全室 = 077 (587) 6089 = へ

携帯電話の有料コンテンツ料・7月28日

父親あてに、息子が利用した携帯電話の有料コンテンツ料が未払いになっていると催告書が封書で届いた。中には、会員登録管理書と払込取扱書が入っていて、息子の携帯電話番号やパスワード、ニックネーム、メールアドレス、登録日時、最新の利用日時などが書かれていた。本状を受け取って三日以内に連絡しないと、業者の管轄裁判所に訴訟手続きをとり、遅延損害金も請求するという内容になっている。払わなくてはならないだろうか。

(栗東市・女性)

少し減ってきたと思われる架空請求も、いろんな手段を使って相変わらず続いているようです。最近では、新しい名簿を入手したのか、全く初めてという人からの相談が増えています。今回のケースも、今までと同様の架空請求と思われます。まずは、契約している携帯電話会社に確認してください。もし仮に未払いになっていれば、最初に必ず請求書が来て、それでも払わなければ次に督促状が来るといった手順になっていますので、今回のケースのようにいきなり催告書がくることはありません。とにかく、利用した覚えがないとか、未払いになっていないときは支払わないこと。また、業者に直接問い合わせると、新たに個人情報を教えることにもなりかねませんので、連絡は絶対しないようにしてください。

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

ワンクリック登録に気をつけて 8月11日

「何の説明もないリンクを1回クリックしたら突然料金の画面が表示された」、「リンクをよく確認しないでクリックしたら、有料サイトに登録したと通知された」、「無料と書かれたサイトにアクセスしたのに料金請求の画面が現れた」など、インターネットや携帯電話の相談が多くあります。

「電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律」においては、消費者が申し込みを行う前に事業者側で契約内容の確認画面等の措置を講じていない場合には、消費者は錯誤による契約の無効を主張できるとされています。

不当な料金請求がされた時は、クリックする前のホームページ、電子メール等に利用規約等が掲載されているか確認してください。これが無い場合は契約の無効が主張できます。また、仮に利用規約があっても利用料金が明示されているか、申し込みを行う前に、事業者側で契約内容の確認画面を設けるなどの措置を講じていない場合にも錯誤による契約の無効を主張できます。

したがって、支払義務があると分かるまでは、料金を支払わないようにしてください。不安になったり、かわりたくないと思って一度支払ってしまうと更に請求されることがあるので注意が必要です。

不審なホームページや電子メールはクリックしないようにしましょう。

問い合わせは、甲賀市市民生活課 = 電 0 7 4 8 - 6 5 - 0 6 8 5 = へ

ネットオークション詐欺 8月25日

ネットオークションで商品を十円で落札。「入金確認後、発送」とのことだったので支払いを済ませると、相手から入金を確認したとの返事が来た。しかし、到着予定日になっても商品が届かないので、相手にメールや電話をしたら連絡が取れなくなった。オークションサイトで出品者の評価をみると、取引時点では良い評価が付けられていたが、その後の商品未着時点では、非常に悪いという評価が多く付けられていた。

(四十歳代・男性)

近年、ネットオークションが若者を中心に急速に広まっています。自宅のパソコンで気軽に「競り」(売買)ができるといった利点がありますが、反面、身元のはっきりしない相手を信用して取引をするという危険があります。オークションの場合、個人との取引は消費者契約法や特定商取引法の規制・保護がないので特に注意が必要です。

トラブルの発生を防止するため、オークションサイトによっては評価システムなどを用意しています。しかし、この事例のように最初は安い商品の取引を誠実に行って取引評価の点数を上げておき、その後高額商品の取引を一気に行って代金をだまし取る手口があります。トラブルになれば、相手に商品の引渡しや返金を求めることができますが、相手の所在が不明であると申し出すらできませんし、また、運良く相手が見つかったとしても、相手に財産がなければ返金をしてもらうこともできません。サイトによっては補償制度を設けている例もありますが、補償対象となる条件が厳しく、すべての取引に適用されるわけではありません。

このようにネットオークションでは、個人に自己責任が求められます。高額な取引は先払いをしないことや、相手の情報を十分に確かめることが大切です。

問い合わせは、県立消費生活センター＝電0749-23-0999＝へ

過去に電話勧誘でパソコン講座の教材を契約し支払も終了していた。

ある日突然職場に電話があり「パソコン講座の終了後は、行政書士の資格講座を学ぶ契約になっている。」と言われた。パソコン講座の支払は終わっていたが、当時の契約書面もなく、どんな契約になっていたか確認できないので半信半疑ながらも、行政書士講座用教材の購入契約をすることにした。半年後に同じ業者から電話があり、「行政書士の資格試験を受けてもらわないと困る。勉強ができていなくて合格できないのなら、免除のための手続きとしてパソコン教材を購入するように」と強引に勧められ、契約書面が送られてきた。そこで、初めてだまされていたことに気づいた。解約したい。（40歳代・女性）

パソコン教材の購入については契約書面を受け取ってから8日以内の相談であったので、クーリング・オフが間に合いました。また、クーリング・オフの期間は過ぎてはいたが、契約時の問題点をセンターから指摘し無条件解約となりました。

悪質商法の最近の傾向としては、一度だました人はだまされやすいという業者なりの論法で次々に契約を迫るといったものが増えていることです。この事例でも、最初の契約で味を占めた業者が半年後にさらなる契約を迫っています。

こうしたトラブルから身を守るためには、最初から「契約の意思はありません」と毅然とした態度で断ることが大切です。業者の中には断りの電話を切っても追いかけるように電話をかけてくるものもいます。勧誘の電話を断っている相手に対して再度電話勧誘することは、法律で禁止されています。「断り上手はトラブル知らず。」という言葉があるように、電話勧誘だと分ればすぐに断り、一方的にでも電話を切ること。業者の話聞きすぎないことが資格商法撃退のこつです。

問い合わせは、県立消費生活センター分室 = 電 0 7 7 (5 6 3) 7 0 0 9 = へ

自宅に書籍販売の電話がかかってきたので「いらぬ」と断つたのに、書籍と書面が送られてきた。しかし、自分はネガティブオプション（勝手に送りつけてくる商法）だと思つて放置しておいたところ、しばらくして請求書が送られてきた。職場にも電話で請求があるし、煩わしい。何とか請求を止める方法はないか。（五十歳代・男性）

契約は事業者と消費者の合意の基に成立するものですが、この契約は、消費者がはっきり「いりません」と断つているので、成立しているとは言えません。また、請求を止める方法は書面で、×年×月×日に電話勧誘を受けたとき「いりません」と断つたこと、今後、契約する意思がないこと、今後、一切の請求と勧誘は断つることを記載した書面を作成し、コピーをとつて配達証明郵便で販売会社あてに送付することです。

ネガティブオプションは、前触れなしに突然商品が送られてくる販売方法です。特定商取引法で規制があり、消費者に最長で十四日間の商品保管義務はあるが、この期間を過ぎた場合、不要であれば処分しても構いません。

しかし、事例の商法はネガティブオプションと違って、まず電話で商品等の販売勧誘をする電話勧誘販売取引です。勧誘電話があつたとき、「結構です」など可否どちらとも取れる返事をして断ると、契約を承知してもらつたものとして、商品と契約書面を送付してくる場合や、事例のように商品や書面を無断で放置しておいたために、契約成立として代金の請求が続く場合等があるので注意しましょう。断つているにもかかわらず、しつこく再勧誘されることもあります。この取引では、断つている消費者に再勧誘することは、法律で禁止されています。

また、クーリング・オフについても、書面の交付が業者に義務付けられているので、書面を受領した日から八日間は無条件で契約を解除することができます。

問い合わせは、県立消費生活センター分室 = 電 0 7 7 - 5 6 3 - 7 0 0 9 = へ

高齢者をねらう次々商法 5月19日

独り暮らしの高齢の女性が、数年の間に総額約三千万円もの契約を結んでしまいました。床下環境工事や、寝具の購入などを内容とする契約で、業者の数は十を超え、契約数は三十件以上にもなります。

この女性は、訪問販売業者の強引な勧誘に、年金や財産が底をついても断りきれずに、更に三百二十万円の契約を重ね、支払期日が来ても返す当てもなく途方に暮れて、町役場に助けを求めました。役場の職員が相談者宅を訪ねると、包装したままのふとんやマット、活水器など到底使いきれない商品が、足の踏み場もないほどに積み上げられていたのです。

さて、消費生活相談窓口には、独り暮らしの高齢者を狙う「次々販売」の相談が後を絶ちません。このような被害者を救済する「特定商取引法」は、昨年十一月十一日に改正施行されました。施行後は、勧誘の際に重要な事項について本当でないことを告げたり、わざと事実を告げなかったことにより誤認して契約の意思表示をしたときは、その契約を取り消すことが可能です。

この事例では、最後の三百二十万円の契約は既にクーリング・オフの期間を過ぎていましたが、改正特定商取引法施行後の契約でしたから、事実と異なるセールストークの問題点を文書で指摘して契約を取り消しました。支払いが残っているその他の契約は、町と連携を取り販売会社や信販会社と交渉し、その後の支払いは免れました。今は、悪質業者のターゲットにならないよう、社会福祉協議会の財産保全サービス、地域福祉権利擁護事業を活用され元気に暮らしておられます。

優しい人が標的にされる世の中です。「要りません」「帰ってください」など、ノーと言える勇気を持つことが大切です。

問い合わせは、県湖北地域振興局地域振興課 = 電 0 7 4 9 - 6 5 - 6 6 5 1 = へ

五年前、A社から「試験に合格すればパソコン入力の内職を紹介する」という電話勧誘を受けて申し込んだことがあった。結局、試験には合格できなかったため仕事は紹介してもらっていないが、契約時に購入した教材の支払いは、二年前に終わっていた。

ある日突然、A社から依頼を受けたという法律事務所のB弁護士から電話がかかってきた。「あなたが過去に契約したA社は計画倒産なので摘発を受けた。少しでも罪を軽くするために和解する意向がある。今日、書類作成の印紙代を先に振り込んでいただければ、明日にはその印紙代と和解金二十万円を返すと言っている。即答して欲しい」と言われた。「少し考えたい」といったん電話を切ったが、信用できる話なのか。守山市・女性

A社の倒産は事実でしたが、B弁護士は日本弁護士連合会に登録されていませんでした。何らかの形で流出した顧客名簿等が、他の契約の勧誘に利用されたり、振り込め詐欺に悪用されている可能性があります。

弁護士法には、「弁護士になるには、日本弁護士連合会に備えた弁護士名簿に登録されなければならない」と定められています。弁護士名で電話がかかったり、書面が届いたりした場合は、日本弁護士連合会のホームページ上の「弁護士情報検索」で、登録されているかどうかの確認ができます。

たとえ、契約した覚えのある業者名や、契約内容などを具体的に告げられたとしても、確認の取れない相手の話は鵜呑みにせず、冷静に対応しましょう。

問い合わせは、守山市市民生活課 = 電 0 7 7 - 5 8 2 - 1 1 4 8 = へ

判断不十分者の契約 6月30日

Q：独り暮らしをしている祖母は他人から強く勧められると断れない性格のため、訪問販売で次々と契約をしているようだ。クレジット契約をできないようにする方法はないか。(二十歳代、女性)

A：判断不十分の方が契約された場合は、契約の無効を主張できるほか、トラブルを未然に防ぐ方法として、成年後見制度があります。

しかし、事例のように判断力に特に問題はなく『断れない性格』の場合は、成年後見制度を利用するのが難しく、多重債務が発覚した段階では、契約の無効を主張できず、既に手遅れといった事態になりかねません。

このような事態を防止する方法として、個人信用情報機関の『本人申告』制度の利用が有効です。この『本人申告』制度は、運転免許証や健康保険証などの本人確認に有効な証明書を紛失したときに、その旨を個人信用情報機関に登録することにより、当該機関の加盟会社(信販会社、消費者金融、銀行など)が与信審査をより慎重に行うことができるようにする制度で、第三者による悪意の利用を防ぐことができます。

今回の場合も、本人が『新規のクレジット契約を受け付けないでほしい』旨を登録すると、信販会社の審査が通らずに新たなクレジット契約が結べないことから、次々販売による多重債務被害などを防止することができます。

問い合わせは、県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

公証人の確定日付を悪用した架空請求にご注意！ 9月8日

「携帯電話有料コンテンツサービス料の催告書」という文書が封書で届いた。身に覚えがなかったので無視していたら、その5日後に公証人の確定日付が押印された「債権譲渡予告通知」という文書が送られてきた。このまま放置しておいて大丈夫だろうか。(五十歳代・男性)

最近、身に覚えのない有料情報サイトの利用料などの支払いを求める文書に、公証人の確定日付が悪用されるという手の込んだケースが見受けられるようになりました。

この事例でも文書に公証人の確定日付が押印され、あたかもその通知文書の内容すべてが、公証人によって公的に認められたものと誤認させるようなものになっていました。

公証人が付与する確定日付の効力は、その文書が公証人の付けた日付の日に存在したということを証明するだけであり、文書の内容が正当であることを証明するものではありません。しかし、文書の受取人が公証人の付与した確定日付の意味を十分理解しないまま、架空請求業者からの「法的手段に訴える」という文言に恐くなり、業者の言うまま支払ったり、業者に連絡したりすることにもなりかねません。

架空請求業者は新たな手口で消費者を狙っています。したがって、このような確定日付を悪用した架空請求が届いた場合には、利用していなければ請求に応じる必要はありませんが、不安に思われる場合には、まず各地の消費生活相談窓口にご相談されることをお勧めします。

問い合わせは、県立消費生活センター＝電0749-23-0999＝へ

公証人の確定日付の例、文書の余白に押印されている。



高校時代の友人から「久々に遊ぼう」と電話が入り、ファミレスに行った。最初は「最近どう?」「仕事は何をしているの?」と近況を話していたが、だんだん友人の入っている販売組織への勧誘になり「入会すれば絶対もうかる」「月に五百万円ももらっている人がたくさんいる」とのもうけ話を聞かされた。一か月間だけ活動すれば、後は一生何もしなくてもお金が入ってくるという説明を信じ、インターネット端末機五十万円の契約をしてしまった。しかし、実際には、勧誘活動も思うようにできず、お金が入ってくるということにはなかった。入会時の説明とは違うので契約を取り消したい。(二十二歳・男性)

この商法は、マルチ商法と言われるもので、消費者が商品を買って販売組織の会員となり、同じように会員となる人を紹介することによって、マージンがもらえるというシステムです。順調にいけば、組織はピラミッド状に拡大していきます。

この商法の問題点は、利益を得るため新たな会員を獲得し、販売実績を上げる必要があるため、大げさな商品説明や無理な勧誘活動により友人関係の悪化が起こりやすいという点です。また、販売実績を上げるため、自分で商品を購入して多額の借金を抱えたりするトラブルが起こりやすくなります。

マルチ商法は、特定商取引法では「連鎖販売取引」と呼び、規制を設けています。法定の契約書面を受領した日または商品を受け取った日のどちらか遅い方から二十日間はクーリング・オフができます。また、クーリング・オフ期間を過ぎた場合でも解約できます。二〇〇四年十一月に法律が改正され、それ以降に締結された契約で、加入契約の締結後一年以内に解約(退会)する場合には、解約時からさかのぼって九十日以内に引き渡しを受けた商品であれば、返品することができます。ただし、未使用であることと、転売していないことが条件です。解約手数料としては、売買代金の一部を負担すればよいことになっています。代金支払い済みの場合は九割を返金してもらえます。

問い合わせは、県立消費生活センター = 電 0 7 4 9 - 2 3 - 0 9 9 9 = へ

クレジット契約の名義貸し 11月17日

訪問販売で無理やり呉服のクレジット契約をさせられたが、すぐに解約を申し出た。業者はすんなり返品に応じてくれたが、「手続き上、クレジット契約はそのままにしておいてほしい。代金はこちらが責任を持って払っていくので」と言ってきた。私は簡単に了承したが、三か月後業者の支払いが滞り、クレジット会社から私のところに支払い督促が届くようになった。クレジット会社に事情を話したが聞き入れてくれない。どうしたらいいだろうか。(六十二歳女性)

これは名義貸しと呼ばれるトラブルの一例です。相談窓口では「商品は既に返品しており、クレジット契約は業者の虚偽説明により了承したものであるため、支払い義務も意思もない」といった内容の書面を販売店とクレジット会社あてに送付するように助言しました。販売店は虚偽事実を認めたため、相談者はクレジット会社に一銭も支払うことなく解決しました。

名義貸しとは、「絶対に迷惑をかけないから安心して」などと言われて、業者や知人に名前を貸すことにより発生する契約トラブルを言います。目に見える現金の貸し借りとは異なり、名前だけならと軽く考えがちですが、契約者欄に自分の名前を貸すということは、契約者としての責任を全て負うということに他なりません。つまり、名前を貸した相手が支払わなくなった場合は、自分が代わりに最後まで支払う責任を負うということになるのです。このため名義貸しは非常に危険な行為であることを認識することが大切です。消費者は自分を守るために、名義貸しを頼まれても、はっきりと断る勇気を持ちましょう。

問い合わせは、滋賀県立消費生活センター = 電 0 7 4 9 - 2 3 - 0 9 9 9 = へ

返金を拒否された予備校の中途退学 12月22日

今年四月、予備校に入学した。予備校は学校法人で、クラスは浪人生対象の一年コース。約六十万円支払った。しかし途中で進路を変更し退学した。残りの授業料の返金を求めたところ「できない」と言われた。入学時にそのような説明はなく、渡された書類にも記載はない。納得できない。(十九歳・女性)

学習塾など長期間にわたって役務を提供する六つの業種は、特定継続的役務取引として特定商取引法の適用を受けます。同法ではクーリング・オフ期間経過後の中途解約権を認め、解約手数料にも上限を設けています。

しかし、学校法人の場合はこの法律の適用を受けません。したがって、解約時の返金については、契約時の約款によることになります。

本件の場合、書面に中途解約についての記載はなく入学時に説明もありませんでした。その点を指摘した結果、返金の方向で話し合うことになりました。

ところで、仮にこの約款に「一旦納入した授業料は、理由の如何にかかわらず一切返金しない」とする規定があった場合はどうでしょうか。この場合は消費者契約法の「不当条項」に該当すると考えられ、予備校が被る「平均的損害」を超える部分については無効を主張できると考えられます。

なお、特定商取引法で規定する「学習塾」に該当しても、浪人生だけを対象としたコースの場合には、同法は適用されません。

問い合わせは、米原市防災安全課 = 電 0 7 4 9 - 5 2 - 8 0 8 8 = へ

一年前に夫を亡くして落ち込んでいたころ、以前、和装小物を買った店からランチショーに誘われました。どうせ着物の販売だろうと思い断ったのですが、ショーの後の展示会は見ただけでいいからと誘われ、気分転換になればと出掛けることにしました。しかし、ショーの後の展示会では着物を次から次へ羽織らされ、何人もの人に「よく似合うね」とはやし立てられ、契約しないと帰れない雰囲気だったので契約しました。

その後何度もショーに誘われました。友達にもお人よしと言われるくらいの断れない性格が災いして誘われるままに出向き、ショーの度に着物、帯などを次々と契約し、購入金額は総額七百万円にもなりました。わずかな年金生活で毎月の支払いの度に気が滅入り、精神的にも大変不安定な日々が続いています。未使用分だけでも解約できないのでしょうか。(六十五歳・女性)

この相談を受け、センターから販売店に販売上の問題点と、返済能力を著しく超える金額の過剰な販売であることを伝えた結果、未使用分を返品することで解決しました。そして、ショー等で客引きするのではなく、着物本来の良さを伝えて販売してもらいたいと要望しました。

さて、二日以上の展示会であることを知って契約した場合、クーリング・オフの適用はないのですが、販売であることを知らされずに出向いて契約した場合や、自由な意思で選択できずに契約した場合は、クーリング・オフをすることができます。また、販売店によっては自主的にクーリング・オフ制度を設けているところもあります。

最近、リフォームの次々販売など年金生活者を狙った悪質商法が横行しています。お人よし、人がいい、というのはこれらの業者には通用しません。業者のペースに乗せられて契約するのではなく、要らないものは要らないとはっきり伝えてください。

問い合わせは、県立消費生活センター＝電0749-23-0999＝へ

若者が狙われるマルチ商法 2月16日

友人に誘われ食事に出掛けた。そのとき、好きな時間にいつでもできて、お金も入ってくるサイドビジネスがあるから話を聞きに行こうとビルの一室に案内された。中には、アドバイザーという男性がいて、「当社の商品を購入して人を紹介すれば収入になる。あなたのもらっている給料は一年では倍にはならないが、当社では自分の頑張りしだいで二倍にも三倍にもなる」と長時間説得され、仕方なく会員契約をした。しかし、自分には人を勧誘することができないのでやめたい。(二十四歳・女性)

事例のような商法をマルチ商法といいます。「楽しいサークルがある。儲かるサイドビジネスがある」などと友人、知人から勧誘されるケースが一般的です。まず商品を購入して友人を紹介し、下部会員を増やすと利益が得られると誘われます。商品には通信機器、浄水器、布団、健康食品などが利用されます。

この商法には多くの問題点があります。友人、知人からの勧誘で断りにくいこと、マルチ商法の組織の拡大には限界があること、一人が二人を紹介していくと二十二代目には滋賀県の人口を超え、また、二十八代目には日本の人口を超えてしまいます。それに、被害者が加害者になっていくこと、友人、知人を利用するので人間関係が壊れること、売れない商品や借金を抱え込む恐れがあること等です。

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。クーリング・オフ期間は、法定の契約書面受領の日または商品を受け取った日のどちらか遅い方から二十日間となっていますが、この期間を過ぎた後でも解約することができる場合がありますので、マルチ商法で困ったときは、まず消費生活センターにご相談ください。友人から声をかけられても、安易なもうけ話なら、最初から毅然とした態度で断ること大切です。

問い合わせは、滋賀県立消費生活センター分室 = 電 0 7 7 - 5 6 3 - 7 0 0 9 = へ