平成19年度 消費生活相談のまとめ

実際にあった「消費生活相談」の事例です。参考にしながら、トラブルに巻き込まれないよう、日ごろから心がけましょう。

苦情件数は減少したが問題は深刻化 若者・高齢者のトラブルは増加

問い合わせ 消費生活センター ☎38-2034

平成十九年度の相談件数は千百七件で、前年度(相談件数千二百十件)に比べ8・5%減少しました。はがきなどによる架空請求が45・8%減少したことが大きな理由です。

しかし、有料サイト利用料・携帯電話やインターネット関連の苦情相談は、52・8%増加しました。また、昨年は英会話教室の倒産などによる外国語会話教室等の相談や、マンション・住宅の売買契約やリフォーム工事等の消費者トラブルが増加しています。

〈苦情相談ワースト5〉

第1位
電話・インターネット・有料サイト等

第2位
はがきなどによる、未納消費料金等

第3位
サラ金・ヤミ金・クレジット等金融関連

第4位
賃貸住宅・住宅の売買契約・リフォーム工事等

第5位
寄付・各種アンケート・迷惑電話等

《事例1》景品につられて契約した新聞の中途解約

Q 一年前、新聞の勧誘業者が来た。「有名演歌歌手のコンサートチケットやビール等の景品をつける」と言われ、一年後から二年間新聞をとる契約をしたがすっかり忘れていた。一年後、新聞が入り出して思い出した。解約したいができるだろうか。

A 訪問販売で新聞を契約した場合、契約書面交付後八日間はクーリング・オフができます。

しかし、それ以後は相手が応じない限り解約はできません。景品の返還を条件に解約に応じる業者も少なくありませんが、すでに景品を消費している場合は、業者と話し合いが必要です。

ちなみに、新聞の公正競争規約に基づく景品の上限額は、六カ月分の購読料の8%です。月額三千九百二十五円(朝、夕刊とも)の契約だと上限は千八百八十四円です。

《事例2》セールストークに乗せられて 高額なスチーム掃除機を購入

Q 千円で家の掃除をしますという電話がかかってきた。

ちょうど、台所の油汚れがひどく気になっていたので、お願いした。

掃除する人も感じが良く、台所もきれいになった。お礼を言ってお金を払おうとしたら、使ったスチーム掃除機の説明をし始めた。

「これ一台あれば、どんなところもピカピカになる」と言われ、だんだん相手のペースに巻き込まれ、その気になって、三十八万円の掃除機を購入する契約をしてしまった。掃除代金は、サービスといって受け取らなかった。

後になって冷静に考えてみると、重たいし大きくて邪魔になり、それほど使わないのではないかと思った。

A 掃除のために家に呼んで来てもらったが、別の商品を売りつけられ契約してしまったというケースで、掃除機に関しては、不意打ち的な訪問販売といえます。したがって、この掃除機に関しては契約後八日以内ならクーリング・オフができます。掃除機をすでに使用していても問題はありません。はがきでクーリング・オフ通知を出し、掃除機を引き取ってもらいましょう。

同じようなケースで、掃除をしてもらい親しくなり、ちょっと膝が痛くて口を滑らせたら、健康機器を買わされたという事例もあります。

事業者が低額で掃除をするのは、販売につなげるのが目的であるということを、しっかり認識することが大切です。

また、八日過ぎた場合でも、販売目的隠匿や大げさなセールストーク、不実告知などがある場合は、解約交渉も可能です。

無料で掃除してもらった弱みもあるが、解約できるだろうか。

《事例3》インターネットでの注文

Q インターネットで防災グッズを注文した。届いた商品は百円ショップで販売されているような軍手やビニール袋などで、とても一万八千円の価値があるとは思えない。返品不可と書いてあるが、本当に返品できないだろうか。

A インターネットでの商品注文は、通信販売に該当します。したがって、クーリング・オフはできません。

通信販売は、返品特約事項がうたっている場合が多く、返品不可の記載があれば価格が高いというだけの理由では返品は無理です。

インターネットでの取り引きは自宅に居ながらにしてパソコンや携帯電話の画面上で注文ができ便利ですが、商品が届いてからこんなはずではなかったという苦情も多く見受けられます。

インターネット上で指定商品(訪問販売と同じ)を販売する場合は、特定商取引法の広告規制に従った表示が必要で、誇大広告の禁止もされています。返品の可否とその条件も表示義務になっていますので、「返品不可」と記載されている商品を購入する場合は、特に注意が必要です。

高齢者を家族や地域で守りましょう

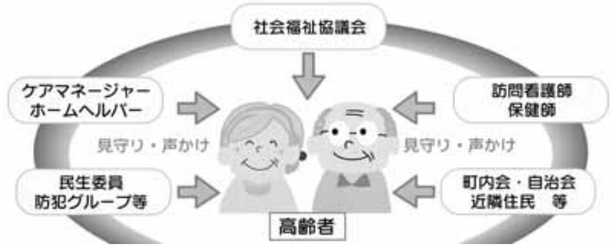
高齢者のかたからの苦情相談は、「次々販売」や「点検商法」・「催眠商法」に関する内容が、多くなっています。

特に、判断力が低下している高齢者を狙って、繰り返し契約させる悪質業者も多いので、注意が必要です。

本人に被害者意識がない場合には、周囲の人の声かけで、被害が発見できることもあります。

高齢者の消費者トラブルを防ぐには、何よりも家族や地域の人たちの協力が必要です。また、いらないときは、きっぱり断ることが大事です。

日ごろから、高齢者への声かけや、細やかな見守りが必要です。



経済産業省からのお知らせ 長年ご使用の家電製品にこんな症状が出ていませんか？

長年ご使用の家電製品は、熱・湿気・ほこりなどの影響により、内部部品が劣化し、発煙・発火のおそれがあります。使用中に次のような症状がみられる場合は、電源スイッチを切り、コンセントから電源プラグを抜いて、お買い上げの販売店またはメーカーにご相談ください。

【扇風機・換気扇】
- ●スイッチを入れてもファンが回らない
- ●ファンが回っても異常に回転が遅かったり不規則
- ●回転する時に異常な音や振動がする。
- ●電源コードが折れ曲がったり破損している。

●モーター部分が異常に熱かったり、焦げ臭いにおいがする。
●電源コードに触れると、ファンが回ったり回らなかったりと不安定

【洗濯機(全自動・2槽式)】
- ●脱水中に蓋を開けても、15秒以内で止まらないことがある。
- ●給水ホース、蛇口のつなぎ手から水漏れや洗濯機の床面に水漏れの痕跡がある
- ●焦げ臭いにおいがする。
- ●スイッチを入れても動かない。
- ●長年、電源プラグを挿したままで、ほこりや湿気がたまっている。

- ●アース線がアース端子に確実に取り付けられていない。
- ●運転中に異常な音や振動がする。

【エアコン】
- ●電源コードやプラグが異常に熱い。
- ●電源プラグが変色している。
- ●焦げ臭いにおいがする。
- ●ブレーカーが頻繁に落ちる。
- ●架台等の取り付け部品が腐食していたり取り付けがゆるんでいる。
- ●室内機から水漏れがする。

【ブラウン管テレビ】
- ●電源スイッチを入れても、映像や音が出ない。
- ●電源スイッチを切っても、映像や音が消えない。
- ●上下、または左右の画像が欠けて映る。
- ●映像が連続してちらついたり、揺れたりする。
- ●変なにおいがしたり、煙が出たりする。
- ●ジージー、パチパチなどの異常音がする。
- ●内部に水や異物が入った。
- ●電源コードに傷や破れがある。

その振り込み待った！「振り込め詐欺」ただいま急増中

「おれだけど…」と親しげな電話や「還付金があるので、ATMに行ってください」といった電話。

これらは、「オレオレ詐欺」や「還付金詐欺」の典型的な手口です。

親しげに電話をかけてきて、身内だと信じ込ませ、「会社のカネを使い込んだ」「サラ金で借金をして、返済を迫られている」などと、言葉巧みに資金の振り込みを迫ります。

また、警察官や弁護士などを装い、「お宅のご主人が痴漢をして逮捕された」などと、「示談金」名目の振り込みを迫る手口もあります。

【こんな電話があったら要注意】
- ●緊急事態を告げて、振り込みを急がせる電話
- ●「身内の恥」など、他人に説明しづらいことを理由に、振り込みを迫る電話
- ●税務署や社会保険事務所の職員を装って、「還付します」などの電話

このほか、架空請求詐欺や融資保証金詐欺などさまざまです。しかし、すぐに振り込まず、落ち着いてまわりに相談することが大切です。また、税金や年金などを還付するために、ATMの操作をお願いすることは絶対にありません。(ATMには、キャッシュカードを使って資金を「受け取る」機能はありません)

被害に遭わないために、電話や訪問で少しでも変だなと感じたら、口座等は絶対に教えず電話を切り、最寄りの警察や銀行とりひき相談所に連絡しましょう。

六月二十一日から「振り込め詐欺救済法」が施行されました。振り込め詐欺等の犯罪により、金融機関の口座に振り込まれ、滞留している犯罪被害金を、被害に遭われたかたに支払う手続き等を定めた法律です。

被害に遭われたかたは、振込先の金融機関にご相談ください。

◆被害にあったと思われるときには…
銀行とりひき相談所 ☎078-331-2761
被害ホットライン ☎03-5320-4775

「医療費の返還」を口実とした詐欺に注意！

最近、電話で社会保険庁や市職員を名乗り、「医療費等の還付金がある」とフリーダイヤルに電話をかけさせるという、ATM(現金自動預払機)の操作による振り込め詐欺が、阪神間で多発しています。

市役所がフリーダイヤルに連絡や直接ATMの操作を求めることはありません。 不審な電話には一切応じず、芦屋警察署生活安全課(☎23-0110代表)へ相談してください。

【振り込め詐欺の手口】
「医療費の還付のはがきは着きましたか？」と電話をかける。／フリーダイヤルに電話をさせる。／人けのないATMを指定する。／不特定多数の人が通行しているが、1台しかATMがないところを指定する。

問い合わせ
保険医療助成課 ☎38-2035

多重債務問題 ～1人で悩まず、まずは相談を～

ここ数年、借金を重ね返せなくなる多重債務者が増加しています。リストラなどによる生活のための借金、計画性のないクレジットカードの利用など、誰にでも多重債務に陥る可能性があります。お金を借りる前にしっかり考えましょう。

【「多重債務」に陥る原因はここ！】
- ●クレジットで無計画に買物をする。
- ●失業等による生活苦、病気、事故などの予期せぬ出来事、あるいは事業の資金繰りのために借金をする。
- ●友人、知人に頼まれ、安易に連帯保証人になり債務を負う。
- ●厳しい取立てに追われ、返済のために新たな借金を重ねる。
- ●悪質な「紹介屋」「整理屋」「買取屋」等の被害に遭う。

【「多重債務」に陥らないために】
- ●必要以上にカードは持たない。安易にクレジットやローンを利用しない。借入金は返済能力を考え、必要最小限にし、借金がどれぐらいあるか把握しておく。●返済のための借入はしない。「紹介屋」・「整理屋」・「買取屋」などの甘い宣伝文句やおとり広告は、うのみにしない。
- ●返済困難になったら、1人で悩まず、早めに専門の相談窓口に相談する。債務の問題でお悩みの場合は、気軽にご相談ください。解決方法はきっと見つかります。

【いま、若い人に増えています。安易なキャッシング！】
テレビでも頻繁にローンのCMが流れ無人契約機も増加し、お金の借入は非常に便利になり、若い人を中心に利用も広がっています。一時の誘惑で簡単に借金をするのではなく、我慢することも必要です。

◆多重債務でお困りのときは…
- 消費生活センター ☎38-2034
- お困りです課 ☎38-5401
- サラ金110番(阪神南県民局商工課) ☎06-4868-5075
- 兵庫県弁護士会 ☎078-341-1717
- 兵庫県司法書士会 ☎078-341-6554
- 神戸簡易裁判所 ☎078-341-7521
- 法テラス(日本司法支援センター) ☎ 0570-078374
- 日本クレジットカウンセリング協会東京センター ☎03-3226-0121

困ったときは早めに消費生活センターへ

消費生活センターでは、悪質商法、食品・商品情報、省エネ、金融知識、相談先情報など消費生活に関するトラブルの相談や図書、ビデオの貸し出しなどの情報提供、くらしのセミナーやリサイクル手芸・料理教室等さまざまな講座・教室を開催しています。いつでも気軽にお立ち寄りください。

【個人情報の相談】
「自分の情報は自分で守る」という意識を持つことが大切です。気軽にアンケートに答えたり、利用目的も確かめないで個人情報を提供するのはやめましょう。

【週末消費生活相談ダイヤル】 ☎0120-511-103
週末に緊急のアドバイスが必要なかたはご利用ください。土・日曜日(年末年始を除く)午前10時～午後4時

個人情報に関することは下記でもご相談できます。
お困りです課 ☎38-5401
文書行政課 ☎38-2010

悪質業者の甘い言葉や強引さに惑わされず、いらないものははっきり断ることが肝心です。どんな場合でも、その場で契約せず家族や周りの人に相談しましょう。

【消費者を守るクーリング・オフ制度】
訪問販売などの特定の取引で商品やサービスの契約をしたとき、「契約をやめたい」と思ったら、契約書面を受け取ってから一定の期間内であれば無条件で解約できる制度です。

はがきに解約通知を書き、郵便局から配達記録郵便で出しましょう。期間については、取引内容によって異なりますので、ご相談ください。

クーリング・オフの記載例

解約通知書

私は、貴殿との次の契約を止めましたが、解除します。
契約日 平成 年 月 日
商品名
契約金額
販売店名
販売店住所
私が支払った代金は速やかに返してください。受け取った商品は引き取りください。
平成 年 月 日
○○○○
○○○○県○○市○○町○○番地
○○○○株式会社
○○○○店 御中
ご住所
ご氏名(フリガナ)
ご契約者住所

出前講座

消費生活センターでは、10人以上のグループからの依頼で、ご希望の場所へ出向いて講座をします。

消費生活相談の事例をもとに、その時々に多発している悪質商法や商品情報等の説明やリサイクル手芸教室も行います。

日時・テーマについてのご希望をお知らせください。