

平成24年度 消費生活相談 のまとめ

問い合わせ
消費生活センター ☎38-2034 (〒659-0065 光岡町5-10)

携帯電話・インターネットの有料サイト
利用料等関連の相談が増加し、投資の二次
被害やインターネット通信サービスの
トラブルも急増中

平成24年度に、消費生活センターで受け付けた相談件数は762件で、前年度(相談件数658件)に比べ11%増加しました。その要因として、教養娯楽品の相談や住生活用品の相談が少し減ったが、インターネット通信サービスや携帯電話・スマートフォン等の相談が増えたことが挙げられます。

パソコンや携帯電話による有料サイト利用料等関連の苦情相談等が少し減ったものの相変わらずワースト1、昨年から急激に増加した投資の二次被害や結婚相談紹介サービスの相談がワースト2にはなっています。

相談内容として、アダルト情報サイトでは、「突然高額請求画面になり消えない」「未成年者がサイト利用中アダルトサイトにつながり高額な料金を請求された」、また、投資の二次被害では、「以前投資詐欺にあった被害を外国の弁護士が救済返金する」という。貸付マンション・住宅の契約トラブルでは、「退去時の敷金や補修費のトラブル」が目立ちます。

そして、高齢者を狙った、「未公開株・投資・社債など複数の事業者を装い電話やダイレクトメール等で購入を進める劇場型被害」。インターネット通信サービスでは、「ネット料金が安くなり、インターネットの速度も速くなる」と言われて契約したが以前の方が早かったというトラブルが増えています。

苦情相談 ワースト5

《第1位》インターネット・有料サイト利用料等
《第2位》投資の二次被害・結婚相談紹介サービス
《第3位》貸付マンション・住宅の契約トラブル等
《第4位》未公開株・投資・社債等
《第5位》インターネット通信サービス

消費生活相談事例

【事例1】 アダルトサイト利用料

① 自宅パソコンでアダルトサイト動画サイトを利用中突然高額請求画面になった。画面を消しても繰り返し再表示される。料金を支払うべきか。

② 電子契約法に照らして、有料であることについての確認画面がなかった。であれば契約は成立していないと考えられることを説明し、請求に直接つながる情報は業者には伝わっていないと考えられることを伝え、とりあえず様子を見るよう助言した。

③ 請求画面の対処方法については、IPA(独立行政法人情報処理推進機構)のホームページを参照するよう案内した。

④ 数年前にマルチの代理店になり出資していた会社が倒産した。今回倒産当時の債権譲渡をうけたという会社から電話があり、当時損失した分を今は五人に返金するというが不審だ。

⑤ 出資した損金を取り戻してあげようと言って交換条件にお金を取る詐欺ではないかと助言。

⑥ 最近入居したマンションで次々と不具合押入れのカギ、洗面所台所の水漏れ、フロアリングの浮き上がりなどがあつた。その都度修理はしてくるが、それだけでは気がすまない。入居前に気がつかなかったが何か言

⑦ 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慮し、必要最小限にし、借金がどれぐらいあるか把握しておく。

⑧ 返済のための借入れはしない。一紹介屋「整理屋」二買取屋「など

⑨ 必要以上にかードは持たない。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慮し、必要最小限にし、借金がどれぐらいあるか把握しておく。

⑩ 返済のための借入れはしない。一紹介屋「整理屋」二買取屋「など

⑪ 必要以上にかードは持たない。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慮し、必要最小限にし、借金がどれぐらいあるか把握しておく。

⑫ 返済のための借入れはしない。一紹介屋「整理屋」二買取屋「など

⑬ 必要以上にかードは持たない。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慮し、必要最小限にし、借金がどれぐらいあるか把握しておく。

⑭ 返済のための借入れはしない。一紹介屋「整理屋」二買取屋「など

⑮ 必要以上にかードは持たない。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慮し、必要最小限にし、借金がどれぐらいあるか把握しておく。

⑯ 返済のための借入れはしない。一紹介屋「整理屋」二買取屋「など

⑰ 必要以上にかードは持たない。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慮し、必要最小限にし、借金がどれぐらいあるか把握しておく。

⑱ 返済のための借入れはしない。一紹介屋「整理屋」二買取屋「など

⑲ 必要以上にかードは持たない。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慮し、必要最小限にし、借金がどれぐらいあるか把握しておく。

⑳ 返済のための借入れはしない。一紹介屋「整理屋」二買取屋「など

㉑ 必要以上にかードは持たない。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慮し、必要最小限にし、借金がどれぐらいあるか把握しておく。

㉒ 返済のための借入れはしない。一紹介屋「整理屋」二買取屋「など

㉓ 必要以上にかードは持たない。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慮し、必要最小限にし、借金がどれぐらいあるか把握しておく。

㉔ 返済のための借入れはしない。一紹介屋「整理屋」二買取屋「など

㉕ 必要以上にかードは持たない。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慮し、必要最小限にし、借金がどれぐらいあるか把握しておく。

㉖ 返済のための借入れはしない。一紹介屋「整理屋」二買取屋「など

㉗ 必要以上にかードは持たない。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慮し、必要最小限にし、借金がどれぐらいあるか把握しておく。

㉘ 返済のための借入れはしない。一紹介屋「整理屋」二買取屋「など

㉙ 必要以上にかードは持たない。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慮し、必要最小限にし、借金がどれぐらいあるか把握しておく。

㉚ 返済のための借入れはしない。一紹介屋「整理屋」二買取屋「など

㉛ 必要以上にかードは持たない。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慮し、必要最小限にし、借金がどれぐらいあるか把握しておく。

㉜ 返済のための借入れはしない。一紹介屋「整理屋」二買取屋「など

㉝ 必要以上にかードは持たない。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慮し、必要最小限にし、借金がどれぐらいあるか把握しておく。

㉞ 返済のための借入れはしない。一紹介屋「整理屋」二買取屋「など

㉟ 必要以上にかードは持たない。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慮し、必要最小限にし、借金がどれぐらいあるか把握しておく。

㊱ 返済のための借入れはしない。一紹介屋「整理屋」二買取屋「など

多重債務問題 ～一人で悩まず、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えています。リストラなどによる生活のための借金計画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。

① クレジットで無計画に買物をする。

② 失業等による生活苦・病氣・事故等の予期せぬ出来事、あるいは事業の資金繰りのために借金をする。

③ 友人・知人に頼まれ、連帯保証人になる。

④ 厳しい取り立てに追われ、返済のために新たな借金を重ねる。

⑤ 悪質な「紹介屋」「整理屋」「買取屋」等の被害に遭う。

① クレジットで無計画に買物をする。

② 失業等による生活苦・病氣・事故等の予期せぬ出来事、あるいは事業の資金繰りのために借金をする。

③ 友人・知人に頼まれ、連帯保証人になる。

④ 厳しい取り立てに追われ、返済のために新たな借金を重ねる。

⑤ 悪質な「紹介屋」「整理屋」「買取屋」等の被害に遭う。

① クレジットで無計画に買物をする。

② 失業等による生活苦・病氣・事故等の予期せぬ出来事、あるいは事業の資金繰りのために借金をする。

③ 友人・知人に頼まれ、連帯保証人になる。

④ 厳しい取り立てに追われ、返済のために新たな借金を重ねる。

⑤ 悪質な「紹介屋」「整理屋」「買取屋」等の被害に遭う。

① クレジットで無計画に買物をする。

② 失業等による生活苦・病氣・事故等の予期せぬ出来事、あるいは事業の資金繰りのために借金をする。

困ったときは、お早めに消費生活センターへ

悪質業者の甘い言葉や強引さに惑わされず、いらぬものははっきり断ることが肝心です。どんな場合でも、その場で契約せずに、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

訪問販売などで契約してしまった商品やサービスを、「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、郵便局から特定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。(はがきの書き方は右記のとおり)

〇〇〇〇販売株式会社
〇〇課
御中

郵便はがき

住所
〒契約者氏名(ふりがな)

◆消費生活センターのご案内

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、情報提供を行っています。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。お気軽にお立ち寄りください。

◆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があれば、消費生活相談の事例をもとに、その時々が多発している悪質商法や商品情報等についてご希望の場所へ出向いて、講座を行っています。日時・テーマについて、ご希望をお知らせください。

個人情報の相談も受け付けています

「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をやめましょう。

【芦屋市での相談窓口】

- 消費者生活センター ☎38-2034
- お困りです課 ☎38-5401
- 文書統計課 ☎38-1010

【週末消費生活相談ダイヤル】

週末に、緊急のアドバイスが必要な場合は、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》
■フリーダイヤル 0120-511-103
■消費者ホットライン 0570-064-370 守ろうよ みんなを！
(PHS・IP電話・ひかり電話の一部不可)

「多重債務」に陥る原因はここ！

お金を借りる前に
しっかり考えましょう

① 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慮し、必要最小限にし、借金がどれぐらいあるか把握しておく。

② 返済のための借入れはしない。一紹介屋「整理屋」二買取屋「など

高齢者の消費者トラブルが増加

高齢者に係る苦情相談は振り込み詐欺や還付金詐欺、最近では頼んだ覚えがない健康食品が代金引換で送られてきた等の相談が多く、特に判断力が低下している高齢者を狙ってお金の振り込みや送金させる悪質業者も多いので注意が必要です。本人に被害意識がない場合周囲の人の声かけで被害が見えてくる場合もあります。高齢者の消費者トラブルを防ぐには、家族や地域の人たちの協力が必要です。

芦屋市の相談窓口

他機関でも相談受け付けています

- サラ金110番(阪神南農具商工課) ☎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) ☎0570-078-374
- (財)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
- 近畿財務局(神戸財務事務所) ☎078-391-6948

■消費生活センター ☎38-2034
月～金曜日 午前9時～正午
午後0時45分～4時

■お困りです課 ☎38-5401
法律相談 毎週金曜日午後1時～4時
予約受付 希望相談日の週の月曜日
午前9時から
電話受付 休日の場合は翌日

一口メモ

【未公開株とは】

証券取引所に上場している企業の株式は、基本的に株式公開しています。証券取引所で売買することができません。これに対して、上場していない企業の株式を株式公開していない株式を未公開株と呼びます。

金融商品取引法上、未公開株の購入は当事者間の売買を除くと、販売には証券業の登録が義務付けられています。登録しないで販売すると無登録での販売になります。(ヤミ金融と同じ)

【勧誘の手法】

- 「有望な会社の株があります。将来的に必ず上場しますので買いませんか？」
- 「すでに上場が決まっている会社の株があります。必ず儲かります。」
- 「ロンドン市場で上場することが決まりました。今のうちに買いませんか？」
- 「〇〇と言う株をお持ちではありませんか？是非とも買い取らせてほしい。」

上記の電話が入る前、もしくは翌日に「未公開株の勧誘電話が入り〇〇と言う株があります。買いませんか？」と別の勧誘があったら、これは何人かのグループで未公開株の販売をしている「劇場型販売」と呼ばれるやり方です。振り込み詐欺でもよく使われる手法です。少しでも「おかしい」「怪しい」と思う場合は、被害が拡大する前に、ご相談ください。

【事例4】未公開株・投資・社債等

① 数日前電話がありある会社の書類を保管するその書類を回収に行くのを保送するようお願いしている。封筒の中身はうなぎの養殖について投資している会社の株を買わないかというのだった。自宅に来て欲しいという話。

② 以前未公開株を買ったA社からB社に買取された話がきました。数日後B社から単位株にそろえたら余剰金を払うと書面が届いた。

③ A社は金融庁への未登録業者である。最近の劇場型投資被害事例を紹介し、B社の話しを信用せず、今回届いた書類を返送しないよう助言した。

【事例5】インターネット通信サービス

① プロバイダと電話を光回線に変更契約をした。グレートアップコースに変えたがインターネットの繋がりが速くなるというので契約したが、前より遅い。解約を申し出るのと違約金を五万円も請求されたが納得できない。

② 契約書にはインターネット利用時の速度は利用者の環境や回線混雑状況時間帯で速度はかわると記載があったが、業者が現場を確認して先決ではないかと説明改善可能であれば改善してもらう。

③ 改善不可であればどこに責任があるかを検証し、自己都合による解約となるのかどうか検討の必要がある。

CATV 広報番組ガイド

芦屋市広報番組 あしや トライあんぐる

オープニング	奥池グリーンロード	① 9:00
トピックス	芦屋市役所 消防用設備の取扱訓練を実施	② 12:00
	第35回 芦屋サマーカーニバル	③ 15:00
特集	水練学校で丈夫な体をつくろう!	④ 18:00
		⑤ 22:30
お知らせ	かんフォーラム2013	※DVD 貸出可
エンディング	芦屋散歩	

■広報番組「あしやトライあんぐる」は、11ch(一部地域を除く)でご覧ください。
■番組に関する問い合わせ 広報国際交流課 ☎38-2006 ■CATV全般に関する問い合わせ J-COM神戸芦屋カスタマーセンター ☎0120-999-000

新版「芦屋市ガイドマップ」発行しました!

全市の市街図のほか、市章の由来、市の木・市の花の紹介、市内の主な施設・窓口案内、歴史や本市の指定文化財「芦屋川の文化的景観」などを掲載しています。特集は、市内に点在する九型ポストに焦点をあてた「九型ポストのある風景」を取り上げています。

1人に1部を、市役所北館1階行政情報コーナー・ラポルテ市民サービスコーナーで差し上げています。

※印刷部数に限りがありますので、複数部数が必要な場合は、広報国際交流課へご相談ください。

問い合わせ 広報国際交流課 ☎38-2006

公民館設置60周年記念 文化セミナー

市民センターに油彩画「河畔の休日」が寄贈されるのを記念して文化セミナーを実施します。

■日時 9月7日(土)午前10時～11時
■会場 市民センター 401室

■テーマ スケッチが描きたくなる街・芦屋
■講師 二科会 会員・森茂子氏
■申し込み 直接会場へ(先着 100人)

問い合わせ 公民館 ☎35-0700/☎31-4998 (〒659-0068 業平町8-24)

芦屋から大坂城の謎を解く

芦屋市内には大坂城築城や修復の際、六甲から切り出されながら用材として使われず、その使命を果たせなかった「残念石」が残されています。2015年の大坂城築城400年をひかえ、日本を代表する本格ミステリー作家の有栖川有栖が「大坂城落城の謎」を解き、大阪城天守閣研究主幹北川央氏が豊臣秀頼の実像を、講師榎堂南海が残念石の嘆きを語ります。

■日時 10月11日(金)午後6時30分開演(6時間開演)
■会場 ルナ・ホール<全席指定>
■出演 講演「大坂城主豊臣秀頼の実像」：大阪城天守閣研究主幹・北川央氏
対談「大坂城落城の謎」：有栖川有栖氏VS河内厚郎氏
■入場料 当日1,200円(前売り1,000円)・2階席500円(前売り・当日共)
■チケット販売所 市民センター事務所・市役所売店・ローソンチケット(Lコード 57420)※8月15日(木)より発売

問い合わせ ルナ・ホール事業担当 ☎35-0700