

# 平成25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 公光町5-10)

### 健康食品の送り付けトラブルが増加し、 携帯電話・インターネットの 有料サイト利用料関連の相談も 前年度に引き続き急増中

平成25年度に、消費生活センターで受け付けた相談件数は989件で、前年度(相談件数762件)に比べ約30%増加しました。その要因として、健康食品の送り付けに関する相談が急増したこと、また、インターネット通信サービスや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関連の苦情相談が増加し、前年度に引き続きワースト1。昨年、急激に増加した健康食品の送り付けに関する相談がワースト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に、「突然高額請求画面になり消えない」「サイト利用中アダルトサイトに繋がると高額な料金を請求された」と、健康食品の送り付けトラブルでは、「健康食品を送りました」と突然、電話があり、断ったのに送られてきた」という相談が多くありました。賃貸マンション・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勧める劇場型被害」の相談が寄せられました。

- ### 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 健康食品の送り付け
  - ◆第3位 賃貸マンション・住宅の契約トラブル等
  - ◆第4位 結婚相談所・弁護士・広告代理サービス等
  - ◆第5位 未公開株・投資・社債等

## 消費生活相談事例

### 【事例1】

#### デジタルTV(ネット利用料)

Q 自宅パソコンで動画サイトを利用中、突然請求画面になった。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。

A 電子契約法上、有料であることについての確認画面がなかったため、契約は成立していないことを説明し、請求を直接つながら相談者の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、しばらく様子を見るよう助言した。

また、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。

### 【事例2】

#### オンラインゲーム

Q 昨日6歳の娘が私(相談者)のタブレット端末でオンラインゲームをプレイして、知らない間に課金してしまっていた。どうしようか。

A 原則として、未成年者契約の取り消しができると考えられるが、親が子どもにゲームをさせていたことなど、状況によっては取り消しが認められない場合があることを伝えた。セン

### 【事例3】

#### 健康食品の送り付け

Q 自宅に知らない業者から「注文を受けた健康食品を代引きで送ると電話があった。注文した覚えはないので断ったが、送ると言われた。商品が届いたらどうしたらよいか。

A 一方的に商品を送るなどと言われても、身に覚えがなければつづき断るよう伝え、承諾していないのに商品を送り付けられた時は代金支払の義務はなく、受け取る必要もないことを説明し、商品が届いて、宅配業者等に受け取り拒否することを伝え、その際、念のため、送り主の住所・氏名電話番号を控えてもらうよう助言した。

### 【事例4】

#### 賃貸マンションのトラブル

Q 先般、築30年の賃貸マンションを退去した。契約では敷引以外に実損の修理代を払わないといけないと思

## 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加しています。リストラなどによる生活のための借金や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と考えましょう。

### \*「多重債務に陥る原因は…」

- ①クレジットカード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。

### \*「多重債務に陥らないために」

- ①必要以上にカードは持たない。安易にクレジットカード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、借金がどれく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。「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。
- ③返済困難になったら、一人で悩まず、

早めに専門の相談窓口相談する。債務の問題でお悩みの方は、気軽にご相談ください。解決方法はきっと見つかります。

## 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、「詐欺的投資勧誘」に関するものが多く、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をさせる悪質業者も多いので注意が必要で、本人に被害者意識がない場合周囲



## 困ったときは、お早めに 消費生活センターへご相談ください

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。はがきで解約通知を書き、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。(はがきの書き方は上記のとおり)

解約通知書  
私は、貴社と次の契約をしましたが、解除します。  
契約日 平成 年 月 日  
商品名  
販売店名  
販売店住所  
私が支払った代金は返金してください。受け取った商品は、お引き取りください。  
平成 年 月 日  
〒 〇〇〇〇 〇〇市 〇〇区 〇〇街 〇〇番 〇〇号  
〇〇県 〇〇市 〇〇区 〇〇街 〇〇番 〇〇号  
御中  
ご契約者氏名(ふりがな)  
ご住所  
郵便はがき

### ◆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。いつでも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、利用目的などを確かめず個人情報を提供するのはいけません。

【芦屋市での相談窓口】  
消費生活センター ☎38-2034  
お困りです課 ☎38-5401  
文書統計課 ☎38-2010

【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。  
消費者ホットライン  
☎0570-064-370(ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを！)  
土曜・日曜・祝日(年末年始を除く)に開所している身近な消費生活相談窓口または(独)国民生活センターに電話がつながります。



## 多重債務問題に関する 芦屋市の相談窓口

- 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
- 他機関でも相談受付しています  
■兵庫県弁護士会 ☎078-341-1717  
■兵庫県司法書士会 ☎078-341-2755  
■法テラス(日本司法支援センター) ☎0570-078374  
☎06-6949-6523  
■近畿財務局 ☎06-6949-6875  
■(公財)日本クレジットカウンセリング協会 ☎0570-031640

## GATV 広報(番組)ガイド

8月後半

番組名	放送時間(15分)
オープニング 潮芦屋ビーチ	① 9:00
トピックス 第36回芦屋サマーカーニバル	② 12:00
阪神・淡路大震災20周年事業	③ 15:00
ザ・サバイバル	④ 18:00
～ボクもワタシも防災士～	⑤ 22:30
特集 防災特集 防災倉庫には何がある?	※DVD 貸出可
お知らせ がんフォーラム2014	
エンディング 芦屋の四季	

■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

## 市制施行70周年記念写真集「芦屋の四季・70選」発売中

市では、市民の皆さんからの公募写真でつづった市制施行70周年記念写真集「芦屋の四季・70選」を、発売しています。市民の皆さんが切り撮った美しい現在の芦屋風景を、市制施行70周年の記念として、未来の自分への、また遠方のご家族や親しいかたへのプレゼントとしても、ぜひご利用ください。

■発売所 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

■定価 1,000円

問い合わせ 広報国際交流課 ☎38-2006

## 「芦屋市ガイドマップ」

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、市内に点在する丸型ポストに焦点をあてた「丸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

## 芦屋シティグラフ

市では、「芦屋シティグラフ」(A4判・52ページ/全カラー印刷)を発行・発売しています。芦屋の自然や史跡・名所、市内の施設をはじめ、芦屋のまちの楽しみ方をたくさん紹介しています。若い世代の皆さんにも楽しんでいただけるような情報もいっぱい。眺めるだけでなく楽しい1冊です。後半には、行政の動きや統計などの情報も掲載しています。ぜひ、一度手に取ってご覧ください。

■販売場所 市役所行政情報コーナー  
ラポルテ市民サービスコーナー

■定価 300円

まるごと「あしや」早わかり!

問い合わせ 広報国際交流課 ☎38-2006