

美しい暮らし

くらしのセミナー

消費生活センターにおける相談事例と対処法

トピックス

「お金の使い方と地域社会について考えるシンポジウム～お金活き活き、まち活き活き～」の開催

くらしのアドバイス

ネット通販やオークションの注意点

トラブルNOW

知人に勧められて呉服の販売員になったら着物を次々購入させられ、支払えなくなった。解約できないかしら。



2005

11

No.168

くらしのニュース

**国民生活センター発表、
訪販リフォーム相談1.5倍に**

今年上半年(4～9月)に全国の消費生活センターに寄せられた訪販リフォームに関する苦情相談件数が前年同期の約1.5倍、4135件にのぼった。うち認知症など判断力が不十分な人をめぐる契約が同2.5倍の280件、1人の消費者に次々契約させる次々販売が同2.4倍の654件と急増している。

社会保障給付費は過去最高

2003年度に支払われた年金や医療、福祉などの社会保障給付費が84兆2668億円にのぼったと国立社会保障・人口問題研究所が公表した。高齢者向けの給付は59兆3178億円と初めて全体の7割を超えた。

石綿使用の調査報告

石綿を使用した家庭用品が521製品あったことが経済産業省の調べで判明した。商品名や問い合わせ先は同省ホームページに掲載中。

天井などに吹き付けられ露出した状態の建物 nationwide 約6800棟あることが、国土交通省の調べ(中間報告)で判明した。

全国銀行協会が偽造・盗難キャッシュカードの補償ルールを発表

被害は原則全額補償だが、暗証番号を他人に知らせていたり、カード上に書き記していた場合など、預金者本人に重大な過失があれば補償対象外となる。



消費生活センターにおける 相談事例と対処法

最近、巧妙で詐欺的な悪質商法に関する相談が増加しています。
被害に遭わないために、悪質商法の手口とその対処法を知っておくとよいでしょう。

(1) 携帯電話やパソコンによる情報 料等の架空請求や不当請求

【事 例】

- ①「情報通信未納料請求通知書」という名称のハガキが届き、連絡がない場合は法的手段に訴えろと記載してあるが、全く身に覚えがない。
- ②携帯電話に届いたメールに記載してあったURL（ホームページのアドレス）をクリックしたところ、アダルトサイトに接続され、情報を請求された。

【解 説】

上記のようなトラブルが相談件数の約3分の1を占めています。

①のような架空請求のハガキには、実在しない公的な団体や法律事務所を装い、連絡をしなければ法的手続きを取るなどと脅かすような記載があり、身に覚えがなくても消費者を不安にさせます。

②はワンクリック詐欺とも呼ばれ、携帯電話だけでなく、パソコンでもトラブルが増加しています。最近では、アダルトボイスによる不当請求も増加しています。

どちらの場合も、放置しておくことが一番の対処法です。自分から電話をしたり、返信メールをすると、執拗な請求を次々と受けることがあります。

(2) 点検商法による訪問販売

【事 例】

「無料で屋根の点検をします」と業者が訪れ、「かなり傷んでいるので、

このままほっておくと雨漏りがするようになる」と言われた。不安になり、屋根工事の契約をしたが、工事代金が高額なわりにはいい加減な工事なので、解約したい。

【解 説】

無料点検といって消費者宅を訪れ、リフォーム工事などの契約をさせる「点検商法」が横行しています。特に一人暮らしの高齢者が狙われ、一度契約すると、次々と契約させられる場合があります。

訪問販売で契約した場合、「特定商取引法」の規制を受け、契約書面を受け取ってから8日以内なら、工事が済んでいても、書面によりクーリング・オフ（無条件解約）ができます。

(3) マルチ商法

【事 例】

知人から、「健康食品を購入して販売組織に入会し、同じように会員になる人を紹介するだけでマージンが入って儲かる」と勧められ、健康食品を購入した。しかし、思うように人を紹介できず、儲かるどころか、クレジットの返済が大変なので、解約したい。

【解 説】

再販売や紹介販売をする組織に金銭的負担をさせて次々に人を入会させ、ピラミッド状に販売員組織を拡大していく商法をマルチ商法といい、「特定商取引法」で「連鎖販売取引」として規制を受けます。儲からないだけでなく、知人に無理に勧めて人間関係を壊す場合もあ

ります。契約日から20日以内なら、書面によりクーリング・オフができます。また、入会から1年以内なら中途解約ができ、90日以内に購入した未使用の商品は10%程度の解約料で返品できます。しかし、商品購入以外の金銭的負担をした場合には、中途解約をしても、返金を求めるのは困難ですので、注意しましょう。

(4) 内職商法

【事 例】

パソコン入力の在宅ワークを紹介するが、そのためには教材を購入して検定を受ける必要があると言われ、契約した。しかし、約束どおりの収入が得られない。

【解 説】

内職等の仕事を提供するので収入が得られると誘い、仕事に必要であると言って商品を売りつけたり、金銭的負担をさせる商法を内職商法といいます。「特定商取引法」により「業務提供誘引販売取引」として規制を受け、契約書面を受け取ってから20日以内ならクーリング・オフができることになっています。しかし、最近では、収入が得られないうちに、業者が倒産するトラブルが発生しています。この場合支払いがクレジットの分割払いであれば、信販会社に対して支払いの停止を申し出ることができますが、返金を求めることは困難です。

仕事が提供される前に高額な金銭的負担をさせる勧誘については、慎重に対応すべきです。

大阪府消費生活センター

(5) 資格講座の二次被害

【事例】

数年前、電話で資格講座の契約をしたが、資格を取らないままだったところ、最近になって、別の業者から、「あなたはまだ講座を終了していないので、登録抹消の費用を支払わなければならない」としつこく電話があり、仕方なく了承した。ところが、教材購入のクレジット申込書が送付されてきたので解約したい。

【解説】

個人情報悪用し、以前契約した人に再度契約をさせる二次被害が後を絶ちません。この事例の場合、電話勧誘販売による新たな契約です。契約書面を受け取ってから8日以内なら、書面でクーリング・オフができます。

トラブルにあわないためには

- (1) 必要でなければ、はっきり断りましょう。
- (2) うまい話や儲け話には、うかつに乗らないようにしましょう。
- (3) 支払い義務があるかのよう説明されても、不審な請求には、慌てて支払わないようにしましょう。
- (4) クーリング・オフが利用できる場合は、クーリング・オフ制度を利用しましょう。
- (5) クーリング・オフが利用できない場合でも、販売方法に問題があれば、「消費者契約法」や「特定商取引法」により契約を取り消すことができる場合があります。消費生活センターに相談しましょう。

消費生活相談状況

不当請求が再び増加か？

■平成17年8月の特徴

8月は、携帯電話・インターネットによる出会い系サイトとアダルトボイス（電話情報提供サービス、オンライン情報サービス）の利用料の不当請求や、「はがき」による「総合消費料金」等、どのような商品・サービスに対する請求であるか不明な不当請求が若干増加している。また、フリーローン・サラ金に関する相談が増加した。

商品・役務	受付件数	
	8月	7月
1 電話情報提供サービス	149	148
2 オンライン情報サービス	101	89
3 商品一般	71	49
4 フリーローン・サラ金	64	43
5 工事・建築	36	34
6 賃貸アパート	26	22
7 アクセサリー	16	13
7 自動車	16	10
9 浄水器	15	18
10 クリーニング	12	5
受付総数	915	909

※8月受付件数上位10位までを掲載しているため、受付総数とは合致しない。

トピックス

「お金の使い方と地域社会について考える
シンポジウム～お金活き活き、まち活き活き～」の開催

金融庁、近畿財務局、大阪府は、一般の方を対象に、身近な地域社会の活動を通じ、お金の使い方について理解を深めるためのシンポジウムを、コーディネーターに藤沢久美氏をパネリストに生島ヒロシ氏らを迎えて開催します。

■日時／12月17日（土）（午後1時30分～4時00分）

■会場／クレオ大阪北 ホール（大阪市東淀川区）

●詳しくは、府ホームページ

<http://www.pref.osaka.jp/kikaku/chiikisaisei/index.html>

●問い合わせ等は、大阪府企画調整部企画室事業調整グループ

（TEL. 06-6941-0351 内線4412・4414）

くらしのアドバイス

ネット通販や
オークションの注意点

自宅で手軽に買い物が楽しめるインターネット通販やオークション。利用者の増加とともにトラブルも増えています。通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。多くの事業者では一定期間の返品・交換制度を設けていますが、顧客サービスとして独自で設けているにすぎません。このため広告に返品不可の表示がある場合は、商品の欠陥や事業者の間違いの場合を除き、返品・交換できません。購入前には、返品・交換制度の有無や期間、条件について、表示・メール・電話でしっかりと確認することが大切です。

一方ネットオークションは個人間売買とみなされ、法による特別な規制がありません。また匿名性が強いので、代金を振り込んだのに商品が届かず、出品者とは連絡がとれないというトラブルが後を絶ちません。運営サイトの補償を受けるにも、さまざまな条件があります。利用の際には、サイトの規約をよく読む、評価は確認するが過信しない、画面やメールを保存するようにしましょう。落札後も出品者の氏名・住所・固定電話番号・口座情報を調べる、前払いは避ける、などの慎重さが重要です。

また、売り手と買い手の間に入り、商品の引き渡しと代金の支払いの仲介をする「エスクローサービス」を利用する方法もあります。

便利さの陰の落とし穴を意識して、上手に利用したいものです。

支払い能力をはるかに超える契約をさせられたこと、仕事のために義務的に着物を購入させられたことを理由に、販売業者に契約解除を求める内容証明を出すことを助言。センターが販売業者、信販会社と交渉した結果、相談者は支払い済みの10万円を放棄し、業者は相談者に支払った販売手数料18万円の返還を求めないという内容で合意解約となった。

高齢女性への呉服の過量販売のトラブルが後を絶ちません。事例のように、仕事に就いたつもりが着物を買わされたり、食事会や旅行などの豪華な特典をサービスして買わずには帰れない状況に追い込むのが呉服の展示会商法の特徴です。着物が仕立て済みの場合、解約交渉も難航します。ちょっとした小遣い稼ぎと軽い気持ちで展示会に参加したり、特典にひかれて安易な気持ちで展示会に出向いたりしないことが大事です。また支払い可能かどうか冷静に考え、しつこく勧誘されても必要がなければきっぱり断りましょう。一般に数日間にわたって開かれている展示会に自分の意志で出向いた場合、クーリング・オフは適用されませんが、販売員数人に囲まれ商品を自由に選択できない状況など、販売方法に問題があれば解約できる場合もあります。早めに消費生活センターに相談しましょう。

相談概要

8カ月前、知人に誘われて呉服の展示会に出かけ、販売員に「どうせ着物を買うなら、会員になれば小遣い稼ぎもできる」と勧められ会員になった。展示会に客として連れてきた知り合いが着物を購入すれば、月末に販売手数料がもらえるとのことだった。会員グループの人に言われるまま毎月の勉強会や企画説明会に参加したが顧客を勧誘することができず、「仕事をするなら着物を買わないといけな」とグループの人たちに言われ、断りきれず、着物や帯を次々にローンで契約した。年金生活でローンが支払えない。

お知らせ Information

くらしのナビゲーター養成講座 受講者募集

複雑多様化する消費者問題について、基本的・専門的知識の学習や技能を習得する連続講座です。講座の修了者には、習得した知識や技能を消費者団体での活動や消費者リーダーとして地域での活動に生かしていただきます。また「くらしのナビゲーター」として、府が指定した人の集まり（消費者問題ミニ講座など）に出向き、消費生活に必要な情報を府民に提供していただきます。

開催期間 平成18年1月12日(木)～3月10日(金)の期間内で、◎ステップ1…8日間 ◎ステップ2…2日間(合計10日間) 午前10時～午後3時(カリキュラムにより最長午後4時30分まで)

応募資格 ●消費者問題の基礎知識を身につけ、今後地域で活動する意欲のある人 ●高齢者などの消費者被害防止のため「くらしのナビゲーター」として活動が可能の人 ●ステップ1講座の8割以上に出席可能で、かつステップ2講座の全講座に出席可能な人 ●大阪府内に居住する人

開催場所 生活情報ぶらざ(大阪府消費生活センター) セミナー室
地下鉄谷町線・京阪本線「天満橋」駅下車すぐ OMMビル1F

受講料 無料
(ただし、資料代として2,000円を負担していただきます)

定員 大阪府民35人(提出作文により選考します)

申し込み方法 所定の申込書に必要事項(氏名・住所など)、受講の動機などを記入し、返信用封筒(80円切手を貼り、返送先を明記)を同封して、下記までお申し込みください。
※12月9日(金)締め切り(必着)
※結果は12月下旬に連絡します。

■申し込み・問い合わせ先／(財)関西消費者協会
〒540-6591 大阪市中央区大手前1-7-31 OMMビル1F
TEL:06-6945-1100 FAX:06-6945-1375

■主催／大阪府消費生活センター ■企画／(財)関西消費者協会

消費者トラブルにご用心！ in 大阪府立大学白鷺祭

屋外イベント 寸劇 き〜つけや! あまい言葉の裏のウラ
(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 アドコン座
11月4日(金) 12:10～12:50 A5棟(工学部8号館)前ステージ
11月5日(土) 13:10～13:50 モニュメント前ステージ
※雨天の場合、両日ともA5棟(工学部8号館)大講義室

屋内企画 消費生活アドバイスコーナー・ビデオ上映・パネル展示
11月4日(金) 10:30～17:00
11月5日(土) 10:30～16:00 A15棟(総合科学館3号館)326教室
■主催／大阪府立大学 ■共催／大阪府消費生活センター ■企画／(財)関西消費者協会

ホームページ「消費生活事典」

<http://www.pref.osaka.jp/shouhi/>

消費生活相談 ☎06-6945-0999 (月～金) 9:00～17:00

消費者問題の専門家団体が実施する週末相談(年末年始除く10:00～16:00)
■土曜日／06-4790-8110 (社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
■日曜日／06-6203-7684・06-6203-7650 (社)全国消費生活相談員協会
※お間違えないよう、番号をよくご確認ください。