

消費生活

No. 121

平成29年6月30日

編集発行 成田市消費生活センター ☎23-1161 成田市花崎町760 市役所2階



◆消費生活センターと相談事例

◆成田市消費生活センターにおける平成28年度の相談概要



4月19日(水)に平成29年度消費生活モニターの委嘱状交付式を行いました。消費者と行政のパイプ役として、また地域の「かしこい消費者」のリーダーとして、市民の皆さんの消費生活を向上させるためのお手伝いをしていきます。

これまでに3回のモニター会議を開催したほか、「消費者講座」や千葉県主催の「消費者フォーラムin千葉」に参加しました。

◆モニター委嘱者◆ (50音順・敬称略)

今村 慶子 (公津の杜)	長谷川栄子 (宝田)
大野 芳美 (安西)	春田 容子 (中台)
佐野 公江 (土屋)	雲雀 義雄 (公津の杜)
杉本 道子 (飯田町)	藤野真里子 (中台)
鈴木 清美 (玉造)	布施 宏治 (玉造)
高橋 文子 (宗吾)	布施 正美 (玉造)
瀧田 双代 (中台)	湯浅 忠恒 (本城)
野村 きみ (中台)	

消費生活センターと相談事例

《消費生活センターとは》

以下のような消費生活に関する相談をお受けしています。

- ① 契約や取引におけるトラブル
- ② 商品の使用による事故(商品を使用して事故が起こった時、危ないと感じた時)
- ③ 商品やサービスへの疑問
- ④ 多重債務(借金)



こんな相談がありました

消費者トラブルの事例と対処法を知って被害にあわないようにしましょう！

架空請求

「利用した覚えがない請求が届いたが、どうしたらいいか」という相談が多く寄せられています。身に覚えがなく、根拠がない請求は支払う必要はありません。連絡はせず、個人情報を教えないようにしましょう。



- * 請求の名目は、「アダルト情報サイトの利用料」が最も多く、「総合情報サイト登録料」「(商品を指定しない)債権」など様々です。
- * 請求手段は、電子メール、ハガキ、封書など多様です。
- * 請求者は、そのサービスを提供したと称するサイトの運営者や通信会社名を名乗るだけでなく、債権回収業者や調査会社、弁護士や司法書士を名乗るケースもあります。

光回線やプロバイダー契約は慎重に

「今より利用料が安くなる」「タブレットやゲーム機と同時に契約すれば割り引く」「キャッシュバックキャンペーン中」などとお得感を強調して勧誘します。しかし、「事前の説明どおり安くならなかった」「遠隔操作でプロバイダーの設定をしてもらったが、頼んでいないオプションサービスも契約したことになる」という相談が多く寄せられています。

- * 勧誘されても、その場での契約は避けましょう。
- * 契約内容を十分に理解し、自分の利用環境や目的に照らして必要なければきっぱりと断りましょう。
- * 電気通信事業法の改正により、契約書面の受領日を初日とする8日間は初期契約解除をすることができます。

「お試し」のつもりが定期購入に

「インターネット上の広告で、ダイエット用のサプリメントが『初回お試し・500円』と表示されていたので、1回だけのつもりで注文したら実際には定期購入だった」という相談が急増しています。

- * 定期購入である旨の表示がわかりにくい、解約できない旨の表示がわかりにくい、安価な初回価格のみ支払って解約を申し出ても通常価格を請求される、事業者に電話を何度かけても通話中でつながらずに解約が困難などの問題点があります。
- * 契約する前に、定期購入が条件になっていないかなど、契約内容や解約の条件を確認しましょう。

「保険金が使える」という住宅修理サービス

「火災保険で家のリフォームができると勧誘されたが本当だろうか」「火災保険で家を直せると言われたが、支払われた保険金の30%もの見積もり調査費(コンサルティング料)を請求された」といった相談が多く寄せられています。自然災害による住宅の損害は、火災保険の対象となり破損(保険事故)に該当すれば、契約している火災保険で補償されます。しかし、住宅の経年劣化については含まれませんので、保険金を請求すると保険契約違反になる可能性があります。

- * 申請代行業者の話をうのみにせず、必要のない勧誘はきっぱりと断りましょう。
- * 保険内容を自分の目で確認し、事実に基づいて保険金請求をしましょう。
- * 複数の修理業者から見積もりを取り、慎重に判断しましょう。
- * 修理の着工前に代金を全額前払いすることは避けましょう。
- * 訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合は、クーリング・オフできます。

クーリング・オフ制度

クーリング・オフとは、“頭を冷やしてよく考える期間”を意味します。右記のクーリング・オフ一覧表に当てはまるような契約の場合には、一定の条件のもとで、クーリング・オフ(無条件で契約解除)することができます。

■おもな法律によるクーリング・オフ規定

取引内容	期間
訪問販売	8日間
電話勧誘販売	8日間
特定継続的役務提供 (エステ・学習塾・家庭教師・他)	8日間
連鎖販売取引	20日間
業務提携誘因販売取引 (内職商法・モニター商法・他)	20日間
訪問購入	8日間

成田市消費生活センターにおける平成28年度の相談概要

平成28年度に消費生活センターに寄せられた相談件数は903件で、昨年度より45件(5%)減少しましたが、内容は複雑になり手口も巧妙であるため、解決が難しい場合や長時間かかることもあります。

相談者を年代別にみると40歳代が最も多く、次いで60歳代、30歳代の順になっています。

相談内容別に見てみると、ここ数年は有料サイト(アダルトサイト、出会い系サイトなど)に関する不当請求などデジタルコンテンツに関する相談や、まったく身に覚えのない請求がメールや郵便で届く架空請求の相談が多く、あらゆる世代から相談が寄せられています。

また、これらの被害に対して、「解決する」「解約や個人情報の削除をする」といった名目で新たな契約をさせる二次被害も多くなっています。

平成27年度から、財産分野の被害の実態と、被害回復状況を把握するために、PIO-NET*1への救済金額の入力が始まり、成田市消費生活センターでの1年間の救済金額がわかるようになりました。

本年度の救済金額の合計は、約2,741万円(未然防止45.3%、回復54.7%*2)でした。内訳をみると、1件当たりの金額が大きいものは、注文住宅の契約、有料サイトの未納料金、探偵契約、太陽光発電システムの契約、シロアリ駆除料金などがありました。

1度支払ったお金を取り戻すのは、容易なことではありません。少しでも「おかしいな」と思ったら、お金を払う前・契約する前にセンターにご相談ください。

*1 「全国消費生活情報ネットワークシステム」の略称

*2 相談することで、請求されていたが支払わずに済んだものを未然防止、支払い済みだがクーリング・オフやあっせん交渉によって返金されたものを回復としています。



◆商品・役務別相談上位10分類◆

順位	おもな商品・役務	0	50	100	150	200	最多年齢層
1	アダルトサイト・出会い系サイトなど(放送・コンテンツ等)	199件					60歳代
2	プロバイダー・光回線(インターネット通信サービス)	44件					60歳代
3	コンサルタント会社や探偵による解約代行(役務その他)	34件					40歳代
4	個人間金銭貸借など(相談その他)	33件					60歳代
5	架空請求・不審な電話など(商品一般)	30件					50歳代
6	中古自動車・コインパーキングなど(自動車)	27件					60歳代
7	健康食品など(健康食品)	24件					40歳代
8	携帯電話・スマホ(移動通信サービス)	24件					20歳代
9	賃貸アパートなど(レンタル・リース・賃貸)	23件					30歳代
10	住宅リフォーム・排水管工事(工事・建築・加工)	22件					40・60歳代

消費生活に関するトラブルでお悩みの方、お気軽にご相談ください。

相談日時：月～金曜日(祝日、年末年始を除く) 午前9時30分～午後4時30分

●成田市消費生活センター(市役所2階) ☎23-1161●