

消費生活

No.122

平成29年9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



◆こんな相談がありました Part2
◆知っていますか？消費者契約法

親子で学ぶ消費者移動教室を 開催しました



クイズに挑戦！
答えはA？B？



生活に潜む
ブラックライト実験！
「どうなるのかな？」



平成29年7月27日(木)に、市内の小学生を対象とした「親子で学ぶ消費者移動教室」を開催し、市川市にある「千葉県立現代産業科学館」と東京都江東区にある「東京都水の科学館」へ行きました。私たちの生活に密接に関わる産業に応用された科学技術や、水の不思議と大切さについて、親子で楽しく学ぶことができました。



こんな相談がありました

Part2

前号（消費生活No.121）で紹介した相談事例のほかに、相談の多い事例を紹介します。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！

ショートメッセージによる架空請求

「有料サイト料金が未納のため、このままでは裁判になる」とのショートメッセージが届いた。驚いて連絡先に電話をしたら「今すぐ10万円を支払えば請求を止めることができる」と言われた。身に覚えはないが裁判になっては困るので、指示された支払番号をコンビニの端末に入力し、操作後に端末から出る用紙を持ってレジで10万円を支払った。後日業者から「関連サイトにも登録している。20万円を支払うように」と言われ詐欺とわかった。支払ったお金を返金してほしい。

【相談員よりアドバイス】

- * 近年、架空請求などで消費者からプリペイドカード番号を不正に入手して料金を支払わせるトラブルが寄せられています。最近新たな支払い手段として、詐欺業者に利用されている仮想通貨購入用の口座にコンビニから消費者に入金させ、不正に仮想通貨を入手する手口の相談が寄せられています。
- * 消費者が架空請求と気づきお金を取り戻したいと思っても、業者はすぐに入金された日本円を仮想通貨に交換し、別口座に送金していることが多く、被害を取り戻すことは困難です。
- * 身に覚えのない料金請求に関しては業者に連絡をせず、コンビニ端末の操作を指示された場合は絶対に応じないようにしましょう。

ワンクリック請求の解約代行サービス

スマートフォンで無料動画サイトにアクセスし、動画再生ボタンをタップしたらいきなり「登録完了」と表示された。消費生活センターに相談しようと思いインターネットで検索した窓口に電話をしたら、「請求を止められる。費用は5万4千円が必要」と説明され、書類を送付するので記入後、FAXで送り返すように言われた。本当に請求は止まるだろうか。



【相談員よりアドバイス】

- * ワンクリック請求の被害回復ができるとうたう業者には、探偵業やコンサルタント業務などを行っている業者が多く見受けられます。探偵業は公安委員会への届け出が必要で、「探偵業の業務の適正化に関する法律」により、調査はできますが代理人として返金や解約交渉をすることは認められていません。
- * 今回は契約書を返送していなかったため、相談者から申し込みの撤回を申し出たところ応じられました。
- * 納得できない請求についてはお金を支払わず、業者に連絡しないようにしましょう。

賃貸住宅の敷金返還トラブル

3年間住んだアパートを退去したら、「敷金だけでは足りないので修理代を支払うように」と不足分を請求された。クロスの張り替えや畳の表替え、ハウスクリーニング等で5万円を請求された。わざと汚したり壊したりした覚えはなく、掃除もしていたので納得できない。



【相談員よりアドバイス】

- * 請求書が届いたら貸主に説明を求めましょう。
- * 納得できる回答がなければ、不当と考えられる内容を書面にして貸主に送付し、国土交通省のガイドラインを参考に交渉しましょう。
- * 国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」では、原状回復とは借主が通常でない使い方や注意して使用しなかったため汚したり、壊したりした場合に負担することとしています。そのため、テレビや冷蔵庫の背面の黒ずみや、畳の日焼けなどの経年劣化は家賃に含まれているとされています。

新聞の定期購読

新聞の購読を止めたいと思い、販売店に「来月末で解約したい」と伝えたら、「契約期間が残っているので解約できない」と言われた。契約を途中で止めることはできないのか。



【相談員よりアドバイス】

- * 訪問販売で契約した場合、契約書を受取った日から8日間はクーリング・オフできます。しかし、それ以後は一方的にやめることはできません。
- * 購読契約書にサインをする前に、必要な契約かどうか、契約期間終了まで購読できるかなど慎重に考え、書面の内容をよく確認しましょう。
- * 新聞公正取引協議会の「新聞購読契約に関するガイドライン」には、購読者の死亡や購読が困難になる病気、転居など合理的に考え考慮すべき事情としています。

指輪の訪問買い取り

数日前「何でも不用品を引き取ります」と電話があり、不要な洋服があったので訪問を承諾した。昨日、事業者が来訪し洋服を見せたら、「これだと値段が付けられない。貴金属が一緒なら洋服も引き取る」と言われた。仕方なく金の指輪を見せたら、重さを量り洋服と指輪の代金5千円を渡された。やはり指輪は売りたいくないので返してほしい。



【相談員よりアドバイス】

- * 訪問購入に該当する場合、契約書を受取った日から8日間はクーリング・オフが可能であり、その間は事業者への物品の引き渡しを拒むことができます。
- * 買取りを依頼するつもりがない場合は、セールストークに惑わされずきっぱりと断ることが大切です。

「消費者市民社会」って？

- ☆消費者が、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会の事です。自分だけではなく周りの人々や将来生まれる人々の状況、内外の社会経済状況や地球環境まで考えて、自立した適正な社会行動をとることが求められます。(2012年12月に施行された消費者教育推進法に「消費者市民社会」の実現が求められています)
- ☆消費者のみなさん1人1人が身近なところから取り組み、その輪を広げていくことで「消費者市民社会」を実現しましょう！

参考：消費者庁「消費者市民社会って？」 www.caa.go.jp/information/pdf/130228leaflet.pdf

知っていますか？ 消費者契約法



～民法・商法の特例となる規定について～

消費者が事業者と契約をするとき、両者の間には持っている情報の質・量や交渉力に格差があります。

このような状況を踏まえて消費者の利益を守るため、平成13年4月1日に消費者契約法が施行されました。

その後、高齢化の進展を始めとした社会経済情勢の変化等に対応した改正が平成28年に行われ、平成29年6月3日に施行されました。

改正消費者契約法では・・・

取り消し

事業者の不当な勧誘により
契約をしたときは、
消費者はその契約を
取り消すことができます！

無効

不当な契約条項が
含まれていたとしても、
その契約条項は無効です！

消費者契約法における「消費者」と「事業者」(2条)

消費者



個人

事業として又は事業のために
契約の当事者となる場合を除く

事業者

- ・法人その他の団体
- ・個人事業者



事業として又は事業のために
契約の当事者となる場合



消費者が事業者とした契約(=消費者契約)であれば、労働契約以外のあらゆる契約が対象です。

出典：消費者庁「知っていますか？消費者契約法」

なお、詳しくは消費者庁ウェブサイト (<http://www.caa.go.jp/>) をご確認ください。

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●