

消費生活

No. 125
平成30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29年度の相談概要



4月13日(金)に平成30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)

| | |
|------------|-------------|
| 浅野 隆雄(宗吾) | 春田 容子(中台) |
| 稲村 京子(玉造) | 雲雀 義雄(公津の杜) |
| 大野 芳美(安西) | 藤野真里子(中台) |
| 杉本 竹正(飯田町) | 布施 宏治(玉造) |
| 鈴木 清美(玉造) | 布施 正美(玉造) |
| 高橋 文子(宗吾) | 湯浅 忠恒(本城) |
| 玉井止水子(玉造) | |

こんな相談がありました

対処方法を知って被害にあわないように!

相談事例

1

架空請求ハガキ

▶ 昨年急増した相談です

Q. 70歳女性より、自分宛に国の機関からハガキが届いた。「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と書かれている。「貴方の利用されていた契約会社、もしくは運営会社から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されましたことをご通知いたします。裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。裁判取り下げのご相談を承っています。お問い合わせください。」と電話番号が書かれているがどうすればよいか?

A. ハガキには、「法務省管轄支局〇〇〇管理センター」、「法務省管轄支局△△△通達センター」、「法務省管轄支局×××センター」などと記載されていますが、法務省の組織には「管轄支局」という名称の部署は存在せず、不正に使用されています。消費者はハガキを見て、裁判取り下げ期日が間近に迫っていると思い、ハガキに書かれた「お問い合わせ相談窓口」などと記載された電話番号に電話をしまいます。電話をかけても誰も出ない場合も多くあり、出た場合は弁護士に連絡するよう言われたりします。身に覚えのない話であっても弁護士と称する人に、個人情報などを答えてしまい窮地に陥ります。正式な裁判手続きの通知がハガキで来ることはありません。訴状は「特別送達」と記載された裁判所の名入りの封書で直接手渡し为原则になっており、郵便受けに投函されることはありません。請求根拠が書かれておらず、身に覚えがないのなら絶対に連絡をしないでおきましょう。



相談事例

2

架空請求メール

Q. 大手通信会社から、「サイト利用料金未納」と書かれたメールが、電話番号を利用したSMSで届いた。「連絡が無い場合は訴訟を開始します。至急本人から連絡をして下さい。」と電話番号が書いてあるがどうすればよいか?

A. 相談事例1と同様に相談事例2も架空請求の詐欺メールです。請求根拠が書かれておらず、身に覚えがないのなら絶対に連絡をせずに無視をしましょう。



通信販売のいろいろ

スマートフォンのインターネットを通じて、商品を手軽に購入できるようになり、色々なトラブルが起きています。

インターネットで申し込むことは通信販売契約にあたります。返品は可能ですか?業者の住所、連絡先は記載されて実在していますか?契約内容を隅々まで確かめてから申し込みをしましょう。

Q.1

スマートフォンのSNSでダイエット食品が540円で購入できるという内容の広告があり、中学生や高校生でも購入できる金額だったので、親の同意は得ていないが、得たと偽って申し込んだ。後日、商品が届き定期コースの契約であることが分かった。総額は24,000円と高額で払えない。解約してほしい。

A.1

年齢を偽って申し込んでいませんか?未成年者が正直に年齢を記載し購入した場合は、取り消しすることができる可能性があります。



Q.2

有名ブランドのスポーツシューズが安くネットで販売されていた。代金を相手が指定する口座に振り込んだが商品が届かない。相手のアドレスしかわからない。

A.2

アドレスしか記載のない業者の場合、アドレスを変えられると連絡が不能になります。販売者は個人ですか?個人の場合、仮名であれば探すことが困難です。詐欺の場合には、警察に相談することになります。

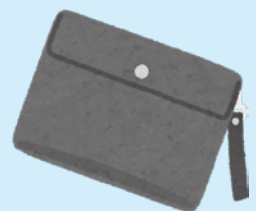


Q.3

TVショッピングでクラッチバックを購入した。よく考えると高額のため、クーリング・オフしたいと事業者に言ったが断られた。

A.3

インターネット通販やTVショッピング等の通信販売は、通常の店舗での購入と同様に、消費者が自ら行動し契約するものなのでクーリング・オフ制度の適用はありません。自己都合で返品もしくは解約する場合は、事業者が設けた特約に従うことになります。契約前に、返品ができるのか確認をすることが重要です。



成田市消費生活センターにおける平成29年度の相談概要

平成29年度に消費生活センターに寄せられた相談件数は983件で、昨年度より80件(8.9%)増加しました。相談内容の1位は、昨年6月頃より市民の50代～70代の女性宛に「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」などと書かれた国の機関に似た名前の業者から届いたハガキの相談が157件で、昨年度より127件(523%)増加しました。2位は、大手通信会社や通販会社を装った、サイト料金が未納と書かれたメールが届いたという相談が147件で、昨年度より52件減少しました。

またインターネットによる商品購入については、未成年者のお試し価格による購入が、実際は定期購読で高額な請求がきたり、代金を振り込んだにもかかわらず商品が届かない等の相談がありました。友人を装って学生をターゲットにした儲け話の情報商材の契約をする際に、消費者金融で虚偽の申請を行わせてお金を借りさせる。支払いが大変となると、マルチまがいに友人を勧誘させるという手口の相談もありました。

本年度の救済金額の合計は約6,446万円(未然防止50%、回復50%※)でした。昨年度より約3,705万円増加しました。1件当たりの金額が大きいものには、中古分譲マンションの契約や原野の売却などがありました。

契約をするにあたり、本当に必要な商品・サービスの購入なのかよく考えましょう。また契約をする前やお金を支払う前に家族や消費生活センターに相談しましょう。

※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・オフや斡旋交渉によって返金されたものを回復としています。

契約は慎重に!相談はお早目に!

◇商品・役務別相談上位10位◇

| 順位 | おもな商品・役務 | 0 | 50 | 100 | 150 | 200 | 最多年齢層 |
|----|------------------------------|------|----|-----|-----|-----|------------|
| 1 | 架空請求・不審な電話など(商品一般) | 178件 | | | | | 60歳代 |
| 2 | アダルトサイト・出会い系サイトなど(放送・コンテンツ等) | 160件 | | | | | 60歳代 |
| 3 | 賃貸アパートなど(レンタル・リース・賃貸) | 47件 | | | | | 40歳代 |
| 4 | プロバイダー・光回線(インターネット通信サービス) | 36件 | | | | | 60歳代 |
| 5 | 中古自動車・コインパーキングなど(自動車) | 30件 | | | | | 20・50歳代 |
| 6 | コンサルタント会社や探偵による解約代行(役務その他) | 26件 | | | | | 40歳代 |
| 6 | 相談その他 | 26件 | | | | | 40歳代 |
| 8 | 住宅リフォーム・排水管工事(工事・建築・加工) | 25件 | | | | | 50歳代 |
| 9 | 健康食品など(食料品) | 23件 | | | | | 40・50歳代 |
| 9 | 多重債務(融資サービス) | 23件 | | | | | 20・30・60歳代 |

平成30年4月末時点

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／月曜日～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 ●