

こんな トラブル注意報!

事例集 (平成24年北海道版)

だまされやすさ 自己診断チェック

✓ CHECK

勧誘電話をなかなか切ることができない

外見で人を判断しがちである

人から頼まれると嫌と言えない

貸したお金を請求できない

どんな失敗も成功のもとである

知らない人ともすぐ友達になれる

やっぱりドラマは人情ものにがじる



※この自己診断チェックは、国民生活センター「月刊国民生活2008年5月号」を参考にしています。自己診断チェックの結果は2ページにあります。

事例 1

アポイントメントセールス

宝石店のホームページで、ネックレスの無料プレゼントを申し込んだところ、男性店員から電話があり、イベントにしつこく誘われた。そこで無料のネックレスを渡すと言うので、参加した。イベント会場のホテルで、長時間にわたり数十万円のネックレスを勧められた。どこかに電話をかけて値引き交渉をしてくれたので、断ったら悪いと思いつつ仕方なく契約した。

後日、再度イベントに誘われ、今度は、毎月6千円程度の上乗せで済むからと、指輪を買うよう長時間勧誘され、契約してしまった。契約時のアンケートで、強引な勧誘は「ない」と記入するよう言われ、指示どおり書いたが、解約したい。 (20代 女性)

HP をご覧いただき、
ありがとうございます。



事例 1 消費者へのアドバイス

- 若者を狙ったトラブルの多い勧誘方法に「アポイントメントセールス」や「キャッチセールス」があります。「アポイントメントセールス」は自宅への電話、フリーペーパーや折り込みチラシ、ネット広告等を通じて、販売することが目的であることを告げずに勧誘し、商品を購入するよう勧めます。「キャッチセールス」は路上など、店舗以外の場所で呼び止めて、店舗等に同行させ、商品の販売やエステなどの役務の勧誘を行います。いずれも、「特定商取引法」の「訪問販売」に該当し、クーリング・オフが適用されます。
- 「無料」の裏には、商品やサービスの勧誘など本当の目的が隠れていると思いませんか。今その商品が「必要」かどうかを冷静に判断することが必要です。また、販売員が異性で、恋愛感情を利用し、契約を勧める場合もあるのでご注意ください。

自己診断チェックの結果

- ☑ チェックが7コ : 人の良すぎるあなたは、かっこうの的。このままでは多額の借金を背負ってしまうかも…。
- ☑ チェックが5~6コ : すでに消費者トラブルに巻き込まれたことがあるのでは？
優柔不断な面のあるあなたは、くれぐれも注意が必要。
- ☑ チェックが3~4コ : 自分だけは大丈夫とつい思っていないか？
そんなあなたのスキをだましのプロは狙っています。
- ☑ チェックが1~2コ : 最後のツメがまだまだ甘いですね。
強引な押しに負けない断固たる姿勢でキッパリ「必要ありません」と言いましょう。
- ☑ チェックが0コ : 今後もこの調子で消費者トラブルを撃退しましょう。ただし、猜疑心さいぎしんはほどほどに。

事例2 しつこい新聞の勧誘

大学1年生で、一人暮らしを始めたばかりだが、訪問販売で新聞購読契約をした。勧誘員は、新聞購読の勧誘であることを告げずに、洗剤とコメを渡してきて「大学生だったら新聞は必要」としつこく契約をせまった。何度も断ったが根負けし景品を受け取り仕方なく契約をした。契約期間は、半年後の6ヶ月間で、朝刊のみの月額3千数百円だった。解約したい。

(10代 男性)



事例3 点検商法～換気扇のフィルター～

昨日、「レンジフードの点検です」と言ってお業者が来訪したので、賃貸マンションの指定業者と思い、台所の換気扇を点検してもらった。点検後、名刺を見て初めて、商品を販売するために訪れたことに、気づいた。断り切れず換気扇の外枠とフィルターを購入した。クーリング・オフは可能か。

(20代 女性)



事例2・3 消費者へのアドバイス

- 「特定商取引法」では、訪問販売の場合、事業者は勧誘をする前に、事業者名、勧誘目的などを告げる必要があります。勧誘目的を告げず、ドアをあけさせ、強引で悪質な勧誘を行なう事業者が後を絶ちません。注意が必要です。
- 新聞の勧誘は、契約してすぐにクーリング・オフを申し出れば解約できます。しかし、事例2のように購読開始が半年先の場合、新聞が届き始めてから慌てて解約しようとしても、クーリング・オフ期間が過ぎており、無条件での解約は難しくなりますので、早めの対処が必要です。また、渡される景品に惑わされず、購読紙の選択は慎重に検討しましょう。
- 事例3は、賃貸マンションを管理する会社の指定業者と思わせ、点検をうたって来訪し、換気扇フィルターなどを売り込む、いわゆる「点検商法」です。疑問に感じたら、すぐに契約せず、管理会社などに確認しましょう。

→ 事例4 アダルトサイトのワンクリック請求

中学生だが、自宅のパソコンからアダルトサイトにアクセスした。「20歳以上」か確認する画面が出たので、クリックすると、いきなり請求画面が出た。あわてて記載された連絡先に、「中学生なので請求された金額は、払えない」と伝えたが、親から電話するようにと言われた。どうしたらよいか。
(10代 男性)



→ 事例5 携帯電話の出会い系サイト

SNS（※1）を利用していたら、「某男性タレントのマネージャーをしている。彼が精神的に疲れているのでケアしてほしい」とメールが届いた。そのメールに書かれていたURLにアクセスすると出会い系サイトだった。メールでのやり取りは、有料のポイントを購入して、すべてサイト内で行なう仕組みになっていた。大好きなタレントだったし、マネージャーからお礼として500万円渡すと言われたので、クレジットカードでポイントを購入しやり取りを続けていた。サイトからは「あなた宛にタレントからメールがきている」「あなた宛に入金の連絡メールが入っている」など、次々連絡があり、メールを見るためのポイント購入のために、多額のクレジット決済をしたが、結局入金がなく、騙されたと気づいた。
(30代 女性)

事例5 消費者へのアドバイス

- 最近では、SNSや懸賞サイト・就活サイトなどに登録したことをきっかけにトラブルになるケースが増えています。「メール交換費用を負担する」、「悩みを聞いてほしい」、「お金を援助する」などといったメールが届き、やりとりした結果、「お金をあげると言ったのに、もらえなかった」「会う約束をしたのに会えなかった」などの苦情が寄せられています。
- 「お金をあげる」「簡単に高収入」などと言われても簡単に信用しないこと。特にお金の支払いが伴う場合は注意して下さい。



→ 事例6 インターネット通販

ネット通販で、ブランド品のシルバーリングを注文し、支払いも済ませたが、商品が届かず連絡不能となってしまった。商品が届かないのなら返金してもらいたいがどうすればよいか。
(30代 女性)



事例6 消費者へのアドバイス

- ネット通販は、自宅にいながら自由に買い物ができるなど、便利な反面、「商品が届かない」「違う商品が届いた」等のトラブルがあります。リスクがあることを認識した上で利用しましょう。
- 通信販売は、広告に事業者名、連絡先、返品特約の有無などを記載することになっていますので確認しましょう。
- 返品特約の有無の記載が無い場合は、商品受領日から8日以内に、返品に要する費用は消費者負担で返品が可能です。
- ネット通販は、出品しているショッピングサイト上の評価などを参考にする方法もあります。

(※1) Social Networking Service (ソーシャル・ネットワーキング・サービス) の略。新たな友人関係をを広げることを目的に参加者が友人を紹介し合い登録していくコミュニティ型のウェブサイト。

事例4 消費者へのアドバイス

- 無料と思い申し込んだ場合は、契約内容に合意していないため、契約は成立しているとは言えないことがほとんどです。請求された料金は支払う必要がありません。
- 仮に、申込みがあったと主張された場合でも、電子消費者契約法により、錯誤による無効を主張できるケースが多いと思われます。
- 請求画面がデスクトップ画面に貼り付いて消えない場合は、ウイルスに感染している場合があります。消去方法は、(独)情報処理推進機構 (IPA) のホームページを参考にしてください。
<http://www.ipa.go.jp/security>
- 芸能情報サイト、ゲームサイト、占いサイトなどからも、アダルトサイトに誘導される場合がありますので、注意しましょう。
- 「無料」などの誘い文句に惑わされず、むやみにクリックしないこと。脅迫まがいのメールが届き、事業者へ連絡するよう記載されていても、決してこちらから連絡してはいけません。心配なときは消費生活相談窓口にご相談ください。



→ 事例7 携帯電話の名義貸し

大学の先輩から「よいアルバイトがあるよ」と勧められ、携帯電話を複数台契約し、先輩に渡した。先輩からは、支払いは必要ないと言われていたが、通話料、解約による違約金、端末機種代金で、合計数十万円請求がきた。どうすればよいか。(20代 男性)

事例7 消費者へのアドバイス

- 名前を貸すだけで、お金がもらえるからという軽い気持ちで契約しても、請求は、契約の名義人にきます。名義貸しは絶対にやめましょう。
- 渡した携帯電話を「振り込め詐欺」「ヤミ金融」など犯罪に利用されることが考えられますので、絶対やめましょう。

→ 事例8 悪質なマルチ商法~SNSを利用して勧誘~

いつも利用しているSNSサイトで知り合った女性から、突然「会いたい」とメールがきた。待ち合わせた後、見知らぬビルに連れて行かれ「この会社は化粧品や健康食品を売っていて私も会員」と言われた。数分後、男性が現れ「あなたが会員を増やせば、百万円以上の収入になる。十万円程度なら3ヶ月でかせげる」と言われた。よい話と思い会員となって1本9千円の健康ドリンクを2本契約し現金で支払った。その後、周囲に反対されたので、クーリング・オフしたい。(20代 男性)


事例8 消費者へのアドバイス

- この販売方法は、「連鎖販売取引(いわゆるマルチ商法)」と呼ばれ、消費者を「販売員」に勧誘し、さらにその販売員がほかの消費者を「販売員」になるように勧誘していき、徐々に組織を拡大していく商法です。
- この事例のような「簡単に儲かる」「月収100万円も夢じゃない」などという甘い言葉には惑わされないこと。友人・知人を巻き込んで人間関係を壊してしまう危険性もあります。必要ないと思ったら友人であってもはっきりと断りましょう。
- 契約してしまった場合でもクーリング・オフ期間内(20日間)であれば、契約を解除することができます。期間経過後も中途解約が可能です。

「絶対儲かる!」などおいしい話はトラブルの始まりです。借金をさせてまで強引に勧誘する場合がありますので要注意! 万が一、多重債務になってしまった場合は、弁護士などを通じて貸金業者と話し合う「任意整理」や直接簡易裁判所に申し立てる「特定調停」の他、地方裁判所に申し立てる「個人再生」「自己破産」で債務を整理することができます。収入にみあった支出を心がけましょう。

→ 事例9

賃貸住宅 退去時の原状回復



6年間住んでいた新築アパートを退去する際に、ハウスクリーニング、クロス張替え、網戸交換、バスルーム鏡交換、フローリング全面張替え等の代金、26万円請求された。入居時の敷金約14万円で、精算するつもりだったが、到底足りない。契約時の特記事項にもない部分まで請求されている。納得できない。(20代 男性)

事例9 消費者へのアドバイス

- 賃貸借契約における原状回復とは、借主が退去時に、故意、過失や、通常の使用等を超える損耗等を復旧することをいいます。国土交通省では「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を定め、経年変化による損耗、通常の使用による損耗等の修繕費用は、貸主負担とする考えを示しています。
- 借主に負担すべき修復部分があった場合でも、建物や設備の経過年数を考慮し、最小単位の修繕が基本です。請求額に納得できない場合は、必要書類（契約書・見積書・請求書等）を揃えて、消費生活相談窓口へご相談ください。
- 一般的に原状回復・敷金トラブルを防ぐには、退去時はもちろん、入居時にも貸主・借主双方が立会い、部屋の状況を確認しチェックリストを作成しておくことが有効です。

大切なバッグなのに…



→ 事例10

引越トラブル

インターネットを見て安いので契約した引越業者に、高級バッグが入っているダンボール1個を紛失された。引越終了後1カ月ほど経って、紛失に気が付き、業者に申し出たところ、「1週間以内に申し出ないと補償はない」と一方的に言われ、謝罪も補償もない。(20代 女性)

事例10 消費者へのアドバイス

- 引越サービスを利用する時は、料金の安さや広告だけで業者を選ぶのではなく、数社から見積書をとって検討しましょう。
- 契約する際には業者に下見にきてもらい、荷物の確認をしてもらった上で価格や契約内容等についてよく確認しましょう。
- 「標準引越運送約款」では、破損や紛失についての運送事業者の責任は、荷物を引き渡した日から3ヶ月以内に連絡がない場合は、消滅するとなっています。引越が終了したら、できる限り早めに荷物の確認をおこないましょう。

