

こんな トラブル注意報!!

事例集(平成27年度北海道版)

ねえねえ
知ってる?

だまされやすさ 心理チェック!

あてはまる項目に○を付けてください。

- ① 自分の周りに悪い人はいないと思う
- ② 相手に悪いので人の話を一生懸命聞く方だ
- ③ たまたま運の悪い人がトラブルにあうのだと思う
- ④ 知人から「効いた」「良かった」と聞くと、やってみようと思う
- ⑤ 有名人や肩書きのある人の言う事はつい信用してしまう
- ⑥ 人からすすめられると断れない方だ
- ⑦ 迷惑を掛けたくないで家族にも黙っていることがある
- ⑧ 実際、身近に相談できる人があまりいない
- ⑨ しっかり者だと思われたい

合計 個

出典:「見守りガイドブック」消費者庁

心理チェックの結果は
5ページに記載しています。

北海道消費者教育PRキャラクター「ちえ子さん」

事例 1

「保険金が使える」という 住宅修理(リフォームトラブル)に注意!!

火災保険で住宅リフォームができると、投げ込みチラシが入っていた。問い合わせると保険金の範囲で工事するので自己負担なく修理できると言われたが、解約した場合は保険金の40%を支払うことになると言われた。信用できるか。

(60代 男性)



消費者へのアドバイス

電話や訪問で「火災保険で家の修理ができる。無料で申請等を手伝う」などと勧誘され契約したが、工事内容がずさんだったり、必要のない修理をされたり、解約を申し出ると高額な解約料や調査料を請求された等のトラブルも起きています。住宅修理をする場合は、複数の業者から見積もりを取り、工事内容や契約内容を慎重に検討しましょう。万が一訪問販売で契約した場合、消費者は法定書面を受領して8日以内であれば、クーリング・オフ(無条件解約)を行うことが可能です。

※(一財)北海道建築指導センター 相談専用 011-222-6070(平日/午前9時30分~午後4時)では、見積もりの項目・形式や見積金額の妥当性などについてアドバイスを受けることができます。

事例 2

強引な新聞の 訪問販売に注意!

「訪問販売お断り」ステッカーを玄関口に貼っていたのに、何度も新聞の勧誘をされ、その都度断ったが、発泡酒1ケース、洗剤4個、布巾数枚の景品を渡されて仕方なく契約してしまった。解約できるか。

(60代 女性)



消費者へのアドバイス

訪問販売では、一度「いない」と断っている消費者に再度勧誘することは法律で禁止されています。また、北海道消費生活条例では、訪問販売を断る旨のステッカーを玄関口に貼付している場合も断りの意思表示としてみなし勧誘を禁止しています。

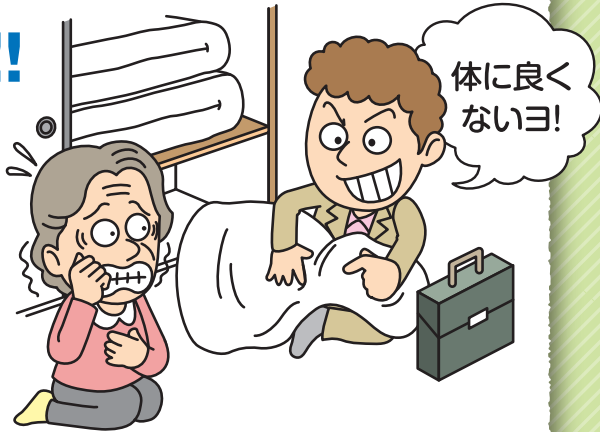
何年も先の新聞購読の契約を結ばせたり、法律上の提供できる景品額を超えて契約させたりするなど不適切な勧誘でトラブルになるケースが増えています。契約期間をよく確かめ、景品に惑わされないようにも注意しましょう。万が一訪問販売で契約した場合には法定書面を受領して8日以内であれば、クーリング・オフ(無条件解約)を行うことが可能です。

事例 3

ふとんの訪問販売に注意!!

訪問販売業者が突然来訪し、自宅の中へ上がり込み、ふとんを見て「こんなふとんに寝ていたら体に良くない」と言われ、敷布団とパッドを購入するよう勧められた。年金暮らしのためお金がないと言ったが聞いてもらえず、結局5時間居座られて仕方なく購入することにした。自宅にあった敷布団は引き取られてしまったが返してほしい。

(70代 女性)



ちえ子さんの ちょっとまって POINT



消費者へのアドバイス

訪問販売で契約した場合には法定書面を受領して8日以内であれば、クーリング・オフ(無条件解約)ができ、渡したものは返してもらうことができます。万が一勧誘が不適切な場合や、法定書面が交付されていない場合は、クーリング・オフ期間が過ぎていても契約を解除できる場合もあります。

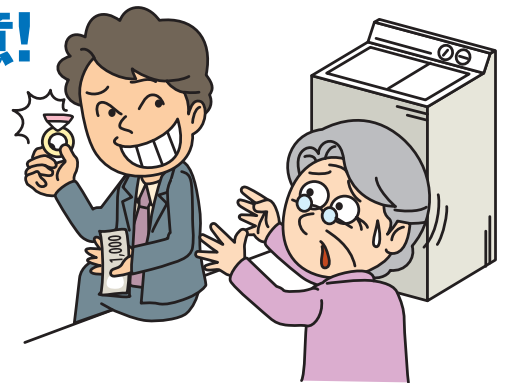
過去に訪問販売でふとんを購入したことによって契約者名簿が流出し二次被害にあうトラブルも増えています。知らない事業者が訪問してきても、すぐにドアを開けずに、きっぱりと断りましょう。

事例 4

「なんでも買い取る!?!」 訪問買い取り(訪問購入)に注意!

「なんでも買い取る」と突然女性から電話があり、洗濯機を持って行ってほしいと頼んだところ、翌日男性営業員が訪れ、玄関に用意していた洗濯機を見るなり、「貴金属がないとこんなもの買い取らない」と言われて怖くなり、金やプラチナの指輪やブレスレット計5点を渡してしまった。指輪は売るつもりはなかったので返してほしい。

(70代 女性)



ちえ子さんの ちょっとまって POINT



消費者へのアドバイス

訪問買い取りでは、事業者は買い取りの勧誘に先立って勧誘に係る物品の種類を明らかにしなければなりません。電話で「不用品をなんでも買い取りたい」などと告げて来訪しているながら、訪問後に勧誘時と異なる物品の買い取りの勧誘をする行為は、法律で禁止されています。

訪問買い取りは、8日間はクーリング・オフが可能です。この期間は、物品の引き渡しを拒むことができますが、一度物品を引き渡すと取り返すことは簡単ではありません。電話で勧誘を断ったにもかかわらず来訪された場合は、直接会わずインターフォン等で、「買い取ってもらおうつもりがない」ときっぱり断りましょう。それでも購入業者が強引に家の中に入ってきて、怖い思いをしたらすぐに警察に電話しましょう。

事例 5

「名義を貸してほしい!?!」 劇場型詐欺に注意!!

電話でA社の債券を1,500万円分を買わないかとB社から頼まれ、お金がないと断ったが、名前を貸すだけでいいと言われ承諾した。A社から電話があり「あなたの名前で振込があったが、実際の名義と違う」「名義貸しは法律違反で大変なことになる」「責任を取ってお金を支払え」と言われた。

B社に電話したら消費者センターの電話番号を教えられた。ウソの番号だと知らずに電話で相談すると「処理のために100万円かかるが、後で返金される」と言われたため、A社の人指定した送金先に郵便で現金を送った。その後一カ月経っても返金されず、電話も通じない。(70代 女性)



消費者へのアドバイス

見知らぬ人や事業者からの「債券を購入する権利を譲ってほしい」「あなたの名前だけ貸してほしい」といった依頼は詐欺の手口です。事業者からこのような依頼を受けても決して応じてはいけません。

このような勧誘電話に関して不審な点があった場合は、最寄りの消費生活相談窓口につながる消費者ホットライン「188」(いやや)や警察相談の「#9110」に相談しましょう。

事例 6

健康食品の突然の 電話勧誘販売に注意!!

突然、「健康指導センターです」と電話があり、いろいろ体調について聞かれて答えているうちに「足の痛みにも効く」「肥満も解消する」と健康食品をしつこく勧められ契約をした。その後、商品が3種類届いたが、送られてきた契約書を見たら、他にも商品が届くことになっていて金額も20万円と高額で支払えない。(70代 女性)



消費者へのアドバイス

健康食品は「医薬品」ではありません。医薬品のような効果があると言って販売することは法律で禁止されています。電話勧誘販売で契約した場合、消費者は契約内容を明らかにした書面を受領して8日以内であれば、クーリング・オフ(無条件解約)を行うことが可能です。

一度「いらない」と断っている消費者に再度勧誘することは法律で禁止されています。契約する気持ちがない時は、はっきり断ることが大切です。

事例 7

アダルトサイトの ワンクリック請求に注意!!

無料のアダルトサイトを見ていて、矢印をクリックしたら「登録完了」の画面になった。3日以内に10万円を払うよう書いてあったが、有料サイトを申し込みした覚えはないので無視していたら、パソコンを立ち上げる度にアダルトサイトの請求画面が出てくる。どうしたら良いか。(60代 男性)



消費者へのアドバイス

契約は双方の合意で成立するため、無料と思い矢印をクリックしただけでは有料サイトの契約を申し込んだものといえず、契約は有効に成立していないと考えられます。万が一サイト事業者に、申し込みがあったと主張されても電子消費者契約法により、錯誤による無効が主張できるため、いずれにしても支払う必要はないので、請求されても絶対に業者には連絡せず無視しましょう。請求画面が消去できず、繰り返し出現するときは、コンピューターウイルス等によるものと考えられるので、対処方法は下記のホームページを参考にしてください。

(独)情報処理推進機構 (IPA) <http://www.ipa.go.jp>

事例 8

アダルトサイトの 二次被害に注意!!

携帯電話に身に覚えのないアダルト動画料金の請求メールが届いた。インターネットで「消費者センター」を検索したところ「無料相談窓口」を見つけ、フリーダイヤルに電話をして相談したら「解決するには3万円かかる」と言われた。通常解決するのにお金がかかるのか。(60代 男性)



消費者へのアドバイス

ワンクリック請求の被害を救済すると言って、費用を請求される「二次被害」が多発しています。公的機関や被害救済機関を名乗って「無料の相談窓口」と思わせているケースもあるので要注意。その他、探偵事務所などが契約を迫ることがありますが、これらの業者は、解約や返金交渉などを行うことは、法律上できません。電話で被害回復サービスを勧誘され契約してしまった場合には、クーリング・オフができる場合もあります。

不安なときは、公的な最寄りの相談窓口『消費者ホットライン「188」(いやや)』や、脅されたりした場合は警察相談の「#9110」に相談しましょう。

事例 9

「覚えがない」 架空請求に注意!!

〇〇係争支援センターという所から私宛にハガキが届いた。内容は「訪問販売業者が契約違反で訴訟をする。身に覚えがなければ連絡するように」と書かれている。全く心当たりはない。架空請求ではないか。(60代 女性)



消費者へのアドバイス

具体的な請求根拠が示されておらず、架空請求と考えられます。身に覚えがなければ請求に応じる必要は一切ありません。

「裁判」「本書到達後3営業日以内」などと書いてある場合は消費者の不安をあおり動揺させ連絡をさせることが目的です。

問い合わせたりすると逆に脅しめいた請求をされたり、新たな個人情報を漏らしたりすることになりかねません。最近は同様の内容でメールが送られてくる場合もあります。絶対に連絡せずに無視しましょう。

事例 10

「当選しました!?!」 海外宝くじに注意!

海外宝くじが当選し9,600万円をお届けできるとのDMがカナダから届いた。当選金をもらうための手数料8千円が10日以内なら2千円になると書いてあり、2千円を封筒に入れて返信したが、その後、当選したお金が届かない。だまされたのか。(80代 男性)



消費者へのアドバイス

まるで高額な宝くじに当選したかのように通知してきていますが、内容をよく確認すると「当選する権利が当たった」となっているだけで、消費者を錯覚させ手数料や個人情報を手に入れるのが狙いです。そもそも、申し込んでいない宝くじに当選することはありえません。覚えがなければ無視し、放っておきましょう。なお、海外宝くじを日本国内で購入することは法律で禁じられています。絶対に買わないようにしましょう。

表紙の心理チェックの結果

- が多いほど、消費者トラブルにあう危険度が高い傾向にあります。
- ①②③に○を付けた人は、トラブルに対して危険意識が薄い傾向、④⑤⑥に○をつけた人はだまされているのに気付かない傾向、⑦⑧⑨に○を付けた人はだまされたとき一人で抱え込んでしまう傾向があります。

出典：「見守りガイドブック」消費者庁



事例 11

「今なら安くなる!?!」インターネットの電気通信サービス契約に注意!!

突然、電話で大手電話会社を名乗って「光回線とプロバイダ契約の制度が変わった」「これまでより毎月千円くらい安くなる」と言われたが「高齢でわからない」と断ったにもかかわらず「安いのと高いのとではどっちがいいか」と聞かれ「安いほうがいい」と答えると「変更するには解約手続きが必要」と言われた。明日から新しい会社につながるというが、電話一本で契約は成立するのか。届いた書類には「転用番号の取得が必要」と書いてあるがよくわからない。

(70代 女性)



消費者へのアドバイス

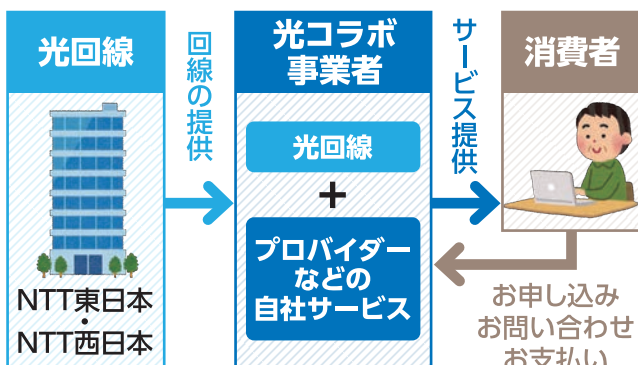
NTTが光コラボレーションモデル(光回線サービスの卸売)を開始し、工事を伴わず「転用」という簡易な手続きにより、NTTからのサービスの乗り換えが可能になったことで、乗換先事業者の代理店であることを説明されずに、訳が分からないまま電話や訪問で契約してしまった等のトラブルが多く発生しています。

NTT関係者を装って「転用」「転用承諾番号」の取得を依頼する業者には注意しましょう。転用が完了するとNTTとの契約は解約され、光コラボ事業者との新たな契約になるため電話番号が変わったり、工事が発生したりすることがあります。一度転用が完了すると、簡単に元に戻すことはできません。

「安くなる」等の話を強調されて、オプションサービスや利用料金、解約時の違約金についても十分な説明がないために、複数のオプションを付けられて実際には月々の料金が変わらなかったり、高くなったりする場合や、解約時に高額な違約金を請求されたりすることもあります。勧誘時の説明をうのみにせず、電話を一度切って現在の契約状況をよく確認しましょう。

なお、光回線や主なプロバイダサービス等一定範囲の電気通信サービス契約については、初期契約解除制度が導入されました(平成28年5月21日より)。一定の期間内であれば、利用者の希望により解約できる制度です。また、接続工事完了前や転用完了前の場合、もしくは代理店の勧誘が不適切な場合は、解約料等の負担なく解約できる場合もありますので、よくわからない、おかしいと感じたら、まずはお早めに消費生活センターにご相談ください。

光コラボレーションモデル



だま 騙されないための 5か条

1. 簡単にドアを開けない!
2. 「話だけでも聞いてやろう」は危険です!
3. うますぎるもうけ話には落とし穴!
4. 必要のないものは、キッパリ断ろう!
5. すぐに契約せず、まず身近な人に相談を!



もしも被害に遭ってしまったら… クーリング・オフ制度とは

訪問販売など法律で定められた特定の取引について、契約してしまった場合でも、一定期間内であれば、消費者が自由な意思で契約を解除することを認める制度です。ただし、取引形態によっては適用されない場合もあるので、まずはご相談ください。

クーリング・オフできる主な商法・取引と期間

取引内容	販売方法・主な商法	期間
訪問販売	店舗以外で契約、点検商法、アポイントメントセールス、キャッチセールス、催眠商法	8日間
電話勧誘販売	電話による勧誘行為で契約、資格商法	8日間
連鎖販売取引	店舗での契約を含む、いわゆるマルチ商法(中途解約・返品ルール有り)	20日間
特定継続的役務提供	店舗での契約を含む7業種(エステ、語学教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービス、美容医療)(中途解約権有り)	8日間
業務提供誘引販売	店舗での契約を含む、いわゆる内職・モニター商法	20日間
訪問購入	店舗以外の場所で、事業者が消費者から商品を買取る契約	8日間

★期間や対象品目などの適用要件が異なりますので、事前にご確認ください。

クーリング・オフのはがきの書き方

1. クーリング・オフは必ず書面で通知します。
2. 書面の両面をコピーして保管しておきます。
3. 「簡易書留」又は「特定記録郵便」で送付します。
4. クレジット契約している場合は、クレジット会社に送付の上、念のため販売会社にも送付してください。

郵便局へ持参してください	〒	□□□□□□	府都
			県道
簡易書留 又は 特定記録郵便	(会社名)		郡市区
	御中		村区町

契約解除(申込撤回) 通知

契約(申込)日 平成 年 月 日
 書面受領日 平成 年 月 日
 販売会社名
 販売員氏名
 商品(役務)名
 契約金額

上記の契約を解除します。
 つきましては、すでに支払っている金額(金 円)を返金し、商品は引き取ってください。
 尚、今後二度と勧誘をしないでください。

申出日 平成 年 月 日

(契約者)
 住 所
 氏 名

北海道消費生活条例では、玄関先に「訪問販売お断りのステッカー」を貼ることで、消費者の断りの意思表示とみなし、訪問販売で勧誘することを禁止しています。

下記のカードを切り抜き玄関先に貼るか、カードとしてお持ちください。

訪問販売お断り

消費者被害防止ネットワーク見守り中!!

北海道立消費生活センター

相談専用番号 ☎050-7505-0999

受付時間 平日/午前9時~午後4時30分



編集・発行
 北海道立消費生活センター (指定管理者:(一社)北海道消費者協会)
 〒060-0003 札幌市中央区北3条西7丁目北海道庁別館西棟
 TEL: 011-221-0110 FAX: 011-221-4210