消費者写過与多

問/地域づくり支援課 ☎463-2648

こんなときは消費生活相談室をご利用ください!

消費生活相談室は、市民の方の契約に関するトラブル、金融業者からの借金、商品の品質や安全性など消費 生活に関する相談や苦情に対して、専門の資格を持つ相談員が電話や面談でアドバイス・事業者とのあっせん・専門機関の紹介などを行っています。

今回のアンテナでは消費生活相談に寄せられた相談事例をご紹介します。

パソコンの遠隔操作によるプロバイダ変更に注意!

- ●電話で「インターネット料金が安くなる」とプロバイダ変更を勧められ、パソコンによる遠隔操作を了承しプロバイダ変更が行われた。変更後料金を確認すると新しい契約先のほうが高額になることが分かった。解約を申し出たが解約料を請求された。
- ●「I 社の○○です」と電話がかかってきたので、今契約している大手電話会社からだと思い、話を聞いた。料金が安くなるという説明を受けたので、サービス変更のお知らせだと思い変更をお願いした。遠隔操作で作業をしてもらったが、メールアドレスが変わっていたため、今まで契約をしていた会社でないことがわかった。契約を元に戻したい。

【アドバイス】

「今より安くなる」などと勧誘されても条件によっては必ずしも安くならない場合もあります。

また、大手電話会社の系列事業者であるかのような口ぶ りで消費者を安心させて、遠隔操作を承諾させる例も見受 けられますので、相手の事業者の確認には注意しましょう。

契約する前には契約内容について書面の交付を求め、契約先、料金等について正確に理解しましょう。契約内容がよくわからないまま、電話では承諾しないでください。

インターネットの通信販売にご用心!

【重例】

- ●インターネットで見つけたブランドバッグが市価の半額だったので申し込みをし、振込口座が個人名でおかしいと思ったが代金も振り込んだ。しかし、いつまでたっても商品が届かない。
- ●インターネット通販で靴を注文し、代金を振り込んだ。 その後国際郵便で荷物が届いたが、開けてみると注文し た靴と色やサイズが違う。「交換希望」とメールを送って いるが何の連絡もない。

【アドバイス】

大幅に安い商品や日本語の表現が不自然であるときは注意が必要です。事業者の名称、住所、連絡先などの情報を事前にしっかり確認しましょう。現金を振り込む場合は、 □座名義人が個人名であるなどの不審な点がないかよく確認しましょう。

貴金属の強引な買い取りに気をつけて! (事例)

ある日「不要な着物はありませんか。買い取ります」と電話があり、訪問を承諾した。業者は着物を見ることなく「アクセサリーはありませんか?」と言ってきた。無いと答えたがしつこく言ってきたのでネックレスを見せたところ「これを売ってほしい」と言い、断ってもなかなか帰ってくれず、こわくなって売ってしまった。

【アドバイス】



着物の買い取りなどを名目に、強引にアクセサリーを買い取る手口です。トラブルを避けるため安易に業者の来訪を承諾しないようにしましょう。

詐欺的勧誘にご注意!

【事例】

- A社より「B社の株を購入しませんか。パンフレットをお送りしますのでご検討ください。」と電話があった。後日パンフレットが届き、今度はC社から「B社の株をお持ちでしたら高く買い取ります。値上がり確実なので」と電話があった。高く買い取ってくれるのならとA社に連絡しB社の株を購入した。株券が届きC社に連絡をしたが電話がつながらない。
- D社から社債の案内が届いた。数日後 E 社から「D社の社債案内が届いていませんか。選ばれた人しか買えないので代わりに買ってほしい。倍額で買い取ります」と電話があり購入することにした。代金の支払いも終わり E 社に電話をしたがつながらない。

【アドバイス】

複数の人物が共謀してそれぞれの役を演じ、もうけ話を持ちかけてきます。話題性・将来性のあるものや、健康関連・社会貢献になる事業を口実に勧誘してくることが多いようです。もうけ話は安易に信用せず、きっぱり断るか家族や知人に相談しましょう。

「無料で点検します」に注意!

【事例】

- ●「近所で工事をしている者です。今なら無料で家の 点検をします。」と訪れ、点検をお願いした。点検後 「このままでは危険、すぐに補修が必要」などと説明 され、不安になったので言われるままに高額な契約 をしてしまった。
- ●「浄水器をご利用ですか。無料で点検します。」と電話があり、古い浄水器を使用していたので点検をお願いした。後日、点検に訪れた業者に「さびがひどいので買い換えたほうがよい」と購入を勧められ契約をしてしまった。

【アドバイス】



突然の電話や訪問をしてきた 人を安易に家に入れないように しましょう。またすぐに契約せ ずに、複数の会社に点検や見積 りをお願いする、ひとりで決め ずに家族や知人に相談するなど しましょう。

健康食品などの送り付けに注意! (事例)

突然「以前ご注文いただいた健康食品をお送りします」と電話がかかってきた。注文した覚えはないが、 業者は「注文していなければ住所、氏名は分からない」 と言い代金引換で商品を送ってきた。

【アドバイス】

注文した覚えがなければ、頼んでいないことをはっきり告げて断ってください。購入を承諾していないのに商品が送られてきたときは受け取る必要も代金の支払い義務もありません。

オンラインゲームの決裁トラブル

【事例】

子どもにスマートフォンを渡し、オンラインゲームで遊ばせていた。一度クレジットカードでアイテムを購入し、1回100円程度ならと思い、その都度パスワードを入れて購入させていた。しかし後日カード会社からの請求書が届き5万円になっていて驚いた。

【アドバイス】

一度入力したクレジットカード番号が一定期間有効なままになっていて、子どもが有料アイテムを購入できてしまうケースや子どもが親のカードを勝手に利用してしまうケースも多く見受けられます。ゲームの料金体系、決済方法等についてよく確認し、クレジットカードの管理には十分注意し、子どもともゲームの利用等よく話し合いましょう。

1回限りの購入のはずが定期購入に 【事例】

広告を見て、健康食品を電話で申し込んだ。数日後代金引換で届き、代金を支払い受け取った。翌月また同じ健康食品が届き代金引換ではなかったので受け取ったが、後日請求書が届いたため驚いて業者に連絡をしたところ「期日までに断りの連絡がなかったので定期購入になっている。」と言われた。定期購入を申し込んだ覚えはない。

【アドバイス】

広告を見て1回限りの購入と思い申し込みしたのに、定期購入することになっていたというケースがあります。利用する際は商品だけでなく、購入や返品の条件、同封されている書類などについてもしっかり確認しましょう。

若者を狙う悪質商法にご注意を!

もうすぐ4月!入学、就職など新たな生活が始まる時期です。近年、社会的な経験が浅く、契約などの知識が不足する若者を狙った悪質商法の被害が後を絶ちません。手口を知って被害に遭わないように注意しましょう。 次の悪質商法の事例と名称の組み合わせを考えてみてください。(回答は7ページ)

- A 街頭でのアンケートに応じたら店舗に案内され、長時間にわたり高額な化粧品セットを勧められ断り切れず契約してしまった。
- B サイトで知り合った異性と遊びに行って宝石の展示会に誘われた。結婚に指輪が必要と言われ、嫌われたくないので契約したが、異性と連絡がとれない。
- C 知人に「会員になれば売値の3割引で商品が買え、友人を誘って売ればもうかる。 友人が会員になれば紹介料が入る」と勧誘された。
- D 芸能人の悩みを聞けば報酬を払うとメールが届き、メール交換を始めた。メール交換にはポイントの購入が必要で貯金を使い果たした。報酬ももらえない。
- ①デート商法
- ②サクラサイト商法
- ③マルチ商法
- ④キャッチセールス

消費生活相談室には、数多くの相談が寄せられています。

こんなことどこに相談すればよいのだろう?困った時は、ひとりで悩まずにぜひ消費 生活相談室にご相談ください。解決の糸口が見つかるかもしれません。

相談日 毎週月~金(祝日、12月29日~1月3日を除く)

午前10時~正午、午後1時~4時

場 所 市役所4階 消費生活相談室(地域づくり支援課 48番窓口)

電 話 ☎463-1111(内線2256)



クーリング・オフってどんなもの?

皆さんは『クーリング・オフ』という制度を耳にしたことはありますか? 聞いたことはあっても、どういう場合に使えて、どういう効果があるものなのか、内容まではハッキリとわからないという方も多いのではないでしょうか。

『クーリング・オフ』とは、消費者が訪問販売など<u>不意打ち的な勧誘</u>で契約したり、マルチ商法などの<u>複雑でリスクの高い取引</u>を契約した場合に、頭を冷やして(Cooling Off)考え直す時間を与え、その期間内であれば無条件で、一方的に契約を解除できる制度です。これは「一度契約が成立するとその契約に拘束され、お互いに契約を守る必要がある」という契約の原則に縛られない例外的なものです。複数の法律により定められていますが、ここでは特定商取引法におけるクーリング・オフについてご紹介します。

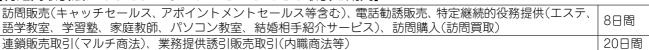
クーリング・オフの条件

クーリング・オフは契約の原則における例外ですので、全ての取引において適用できるわけではありません。 決められた取引、条件でのみ適用となり、取引によって適用できる期間にも違いが出てきます。

【クーリング・オフができる場合】

- ·契約したのが店舗(営業所)以外である(連れて行かれた、呼び出された時は除く)
- ・現金取引の場合、**取引額が3,000円以上**である
- ・ 化粧品や食品など、 指定された消耗品は未開封・未使用であること

【特定商取引法におけるクーリング・オフができる取引と期間】



クーリング・オフの方法

クーリング・オフをする場合には、上記の期間内に**ハガキ等の書面で**その旨を通知します。消印がクーリング・オフ期間内であればよく、業者に届くのは期間を過ぎてもかまいません。クレジット契約をした場合は、必ず**信販会社にも契約を解除する旨を通知**します。

通知を出す際には通知を出した証拠を残すため、ハガキの両面をコピーし、郵便局で簡易書留郵便か特定記録郵便で送ると良いでしょう。通知の書き方については、左ページを参考にしてください。



- ※ 連鎖販売取引(マルチ商法)の場合、書面交付日または商品受取日のいずれか遅い日付が起算日となります。
- ※ 交付された書面に不備があったり、「この取引にクーリング・オフはない」といった虚偽の説明や、業者から脅されるなどの妨害があった時は、期限を過ぎてもクーリング・オフができます。

クーリング・オフの効果

クーリング・オフをすると、それまでの契約は無かったことになり、全て契約前の状態へと戻ることになります。具体的な効果として、下記のようなことが挙げられます。

・既払い金の全額返還

- ・業者負担での商品引き取り
- ・引き渡し済み商品の返還(訪問購入の場合)・・無償で工事以前の状態への復元・など

クーリング・オフが成立すると契約そのものが無かったことになりますので、事業者は契約解除による違約 金や損害賠償金を求められませんし、仮に請求されても支払う必要はありません。

これはクーリング・オフできるの?

Q 1. ネット通販で靴を注文したが、店頭でもっと安く売っているのを見つけたので、クーリング・オフしたいができるだろうか。



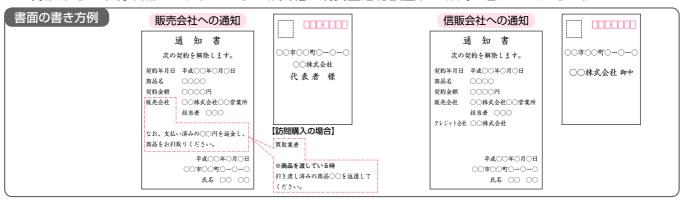
- A 1. ネット通販などの**通信販売は**、消費者がカタログ等を見て、自ら選んで注文しているため<u>不意打ち的とは言えません。</u>そのため、**原則としてクーリング・オフの適用はありません。**ただし、<u>返品に関する記載が</u>ない場合は、商品到着後8日以内であれば送料は自己負担で返品できます。
- Q 2. 昨晩、突然大手通信事業者を名乗る者が自宅に訪問し、回線を安く、通信を速いものにできると説明された。大手事業者だと思い契約したが、後でその代理店であることが分かり、不信感がある。
- A 2. 急な訪問であり、不意打ち的な勧誘ではありますが、**残念ながらネット回線や携帯電話などの電気通信サービスにはクーリング・オフの適用がありません。**とはいえ、はっきりと代理店であることを告げずに勧誘していることなどから、契約解除などの交渉をすることはできるでしょう。

消費者アンテナ

終わりに

クーリング・オフは複雑な条件により適用の可否が分かれますので、クーリング・オフがあるから、などと安易な気持ちで契約をしてしまうと、後になって適用できないという事態に陥る可能性もあります。消費者、事業者互いに契約内容をよく確認し、契約の取り消しの必要が出ないことが一番です。クーリング・オフの有無に関わらず、**契約前にしっかりと内容を確認し、納得して契約をするようにしましょう。**

今回紹介した特定商取引法以外の規定でクーリング・オフや解約ができる場合もあります。クーリング・オフの方法など、不明な点がありましたら、お気軽に消費生活相談室までお問い合わせください。



【組み合わせの回答】A - 4 B - 1 C - 3 D - 2

妊婦およびその家族の方へ

妊娠中に注意する主な感染症のお知らせ ^{問/健康づくり課 25}465-8611

感染症の中には、妊婦が感染するとまれにおなかの赤ちゃんに影響をあたえるものがあります。妊婦はもちろんのこと、まわりの人も感染症の予防を心がけましょう!

赤ちゃんに影響をあたえる可能性のある主な感染症

①風しん

妊娠初期に初めて感染した場合、赤ちゃんに<u>聴力障害、視力障害、先天性心疾患、発達障害など</u>が生じる恐れがあります(先天性風しん症候群)。

感染経路/風しんにかかった方のせきやくしゃみの飛まつから感染します(飛沫感染)。

予防/風しん流行時は人ごみを避け、マスク、手洗いなどで予防しましょう。妊娠を希望している方、もしくは妊婦さんの家族で抗体価の低い方は予防接種を検討しましょう。

※埼玉県で3月31日(火)まで、風しん抗体検査(無料)を実施しています。詳しくは「埼玉県ホームページ」を ご覧ください。

②サイトメガロウイルス

日常のありふれたウイルスで、成人の7割くらいの方は子どものころに感染しており、健康な人は感染しても多くは病気を起こすことはありません。妊娠中に初めて感染した場合、赤ちゃんに聴力障害、脳の障害、肝臓障害などが生じる恐れがあります(先天性サイトメガロウイルス感染症)。

感染経路/ウイルスは、**子どもの唾液や尿に多く存在**し、それに触れた手で目・鼻・口等を触ることによって感染します(接触感染)。

予防/こまめによく手を洗いましょう(特に、おむつ交換、子どもの食事、鼻水やよだれの処理の後など、子どもとかかわったとき)。また、食器は子どもと別にし、子どもの食べ残しを食べるのは避けましょう。

③トキソプラズマ

動物に多く見られる原虫で、成人の2~3割の方は感染しているといわれており、健康な人は感染しても多くは病気を起こすことはありません。妊娠中に始めて感染した場合、赤ちゃんに<u>視力障害、脳の障害など</u>が生じる恐れがあります(先天性トキソプラズマ症)。

感染経路/感染している動物の肉を食べたり、感染したばかりの猫の糞や糞に汚染された土の中を触れた手で口・目等を触ることによって感染します(接触感染、経口感染)。

予防/肉類は十分に加熱してから食べましょう。肉を調理した調理器具も清潔にしましょう。また、猫の排泄物や、庭・畑仕事をする時は、手袋、マスクをつけ作業後は十分に手を洗いましょう。

④その他の感染症

HTLV-1、B型肝炎、C型肝炎、HIV感染症、単純性ヘルペス、B群溶血性連鎖球菌(GBS)、性器クラミジア、梅毒、水ぼうそうなど