

消費者
情報

アンテナ!

問い合わせ／地域づくり支援課 内線2254 ☎048-463-2648（直通）

契約・悪質商法・多重債務などで

困ったとき

まずはお電話ください！

☎048-463-1111
（内線2256）



消費生活相談をご存じですか？

契約に関するトラブル、金融会社からの借金、商品の安全性など消費生活に関することでお困りのときは、どこに相談をしていますか？

消費生活相談室では、市民の方々からの消費生活に関する相談や苦情に対して、専門の資格を持った相談員が電話や面談でアドバイスや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、消費生活相談室のご案内と相談事例をご紹介します。

- 相談日 毎週月～金曜日（祝日・年末年始を除く） 午前10時～正午、午後1時～4時
- 場 所 市役所2階 消費生活相談室（地域づくり支援課 25番窓口）
- その他
 - ・ 予約は必要ありません
 - ・ 費用は無料です
 - ・ 秘密は守ります



こんな相談を受け付けています

- 身に覚えのない請求がメールやはがきで来たが支払わなければならないのか？
- 訪問販売で高額な健康器具を購入してしまったが解約はできるのか？
- 「かならずもうかる」と言われて未公開株を購入したがその後業者と連絡が取れない。
- 消費者金融などに多額の借金があるが返済が苦しくて困っている。

消費生活相談室に寄せられた相談事例

ここでは、最近消費生活相談室に寄せられた相談事例について、3人の相談員による解決への取り組みをご紹介します。トラブルに遭わないようにご注意ください。

アダルトサイト利用料の不当請求



相談内容



子どもがパソコンでアダルトサイト利用料の請求を受けた。掲示板を見ていたらフリーズし、あちこちクリックしたところアダルトサイトにつながってしまったらしい。登録料5万円を請求され、驚いて自分のケータイから表示されていた問い合わせの電話に電話したら、「興味があったから見たんだよね」と言われたと言う。

処理結果

パソコンが普及し、小さな子どもでもパソコンから簡単に情報を得られるようになりました。一方で、悪質業者による不当請求を受ける人は大人も子どもも後を絶ちません。有料のアダルトサイトにつながったとしても、契約が成立していなければ料金は発生しないので支払い義務はありません。法的には契約が成立する条件として両者の合意が必要です。当相談の場合、アダルトサイトの閲覧に対して費用などの重要な契約内容はまったく知らされていないようです。

インターネット上での契約は電子商取引になりますが、ネット操作の誤りを避けるため、最終的に契約の内容を確認するための確認画面の表示が必要です。どんな契約で費用はいくらか、支払い条件など重要事項をきちんと表示するべきです。それが無い場合、契約は無効と主張できます。子どもに限らず、請求画面が出るまでの操作についてよく覚えていないという人が多いのですが、確認画面があったこと、それについて合意したとの送信が消費者からなされたかどうかは業者側が証明する必要があります。また、仮に確認画面があったとしても、未成年者の場合は未成年者取り消しをすることも可能です。

多くのアダルトサイトでは確認画面がないまま請求がなされ、不本意ながら支払いに応じている人も多いようです。支払う必要のない場合が多いので払う前の相談をお勧めします。問い合わせの電話番号が表示されていても、自分の電話番号など個人情報を相手に与えることになるので電話をしないようにしましょう。

当相談も電話番号を知らせてしまったようですが、かかってきても無視するか、契約の無効または未成年者取り消しを主張するよう助言しました。



誰にも話せなかった『借金』のこと…

消費生活相談員がお話を伺います。

現在、日本では約200万人もの人々が、多重債務を抱えているといわれています。不況による生活費の不足や病気など借入れ理由はさまざまですが、自分ひとりで悩まず、一日でも早く勇気を出して相談しましょう。まずは、消費生活相談室にお電話してください。



未公開株 (証券取引所などの株式市場に上場されていない株式)

相談内容



契約内容は不明だが70歳代の父親は、販売担当者に勧められるままに未公開株を購入している。父親は販売担当者を信じており、家族の話は聞かない。どうしたらよいか。

処理結果

父親あての挨拶状から業者名はわかりました。未公開株の販売等を行う事が出来るのは、当該未公開株の発行会社や登録を受けた証券会社に限られています。金融庁ホームページ「免許・登録を受けている業者一覧」により確認すると、無登録業者でありました。「契約当事者が販売業者に買い戻し要求の手紙を書く事になります」と相談者に伝え、契約書面等を持参のうえ、契約者本人に相談室に来ていただくよう促しました。

未公開株は実際に上場されなければ、売買を成立させることは極めて困難であり、これを換金する方法はほとんどありません。「上場間近と勧誘され購入したが、いまだに上場しない」等未公開

株のトラブルは増加しています。消費者を信用させるために複数の業者が芝居をして消費者の投資欲をあおったり、過去の被害を回復したいという消費者の心理に付け入る等業者の手口が巧妙化しています。

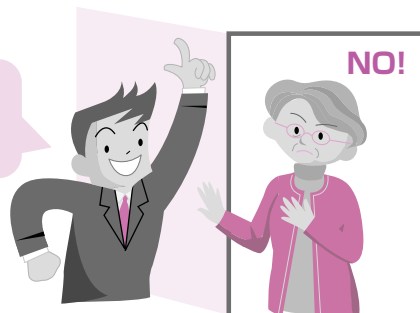
自宅にいることの多い高齢者をターゲットに電話勧誘販売や訪問販売で未公開株や商品相場を契約させるなど、高齢者の貴重な老後の生活資金を狙い撃ちにした悪質な手口が増えています。「あなただけがもうかる」というような、うまい話はないので、きっぱりと断る事です。



上場間近の未公開株です！
あなただけがもうかりますよ！

金融庁ホームページ
「免許・登録を受けている業者
一覧」で確認を
※<http://www.fsa.go.jp/menkyo/menkyo.html>

本日は
絶対お得な株
をお勧めにきました！



法律が強化されました

訪問販売などの悪質な勧誘を防ぎ、消費者の利益を守るための『特定商取引法』ですが、年々巧妙化する悪質商法手口。その事業者を規制強化するための『特定商取引法』『割賦販売法』が改正されました。詳しくは消費生活安心ガイド（経済産業省）

<http://www.no-trouble.jp/#top> をご覧ください。

または、市役所地域づくり支援課にて悪質商法防止冊子『みんなで防ごう悪質商法』を配布しています。



出会い系サイトのポイント購入



相談内容



携帯電話の出会い系サイトで1通のメールが届いた。精神的に病んで心を閉ざしている某タレントを助けて欲しいというマネージャーと自称する人からのメールだった。それを信じてマネージャーや某タレントとメールのやり取りをすることになったが、突然マイナス3万円と出て返信できなくなり有料であることがわかった。某タレントから通信費等は支払うので立て替えておいて欲しいと言われ、仕方なく3万円振り込んだ。やり取りを続けるためにはポイントを購入する必要があり、クレジットカードを利用したり、コンビニや銀行で現金を振り込んだ。会って通信費等を払うと言っていたタレントとは結局会えずに、多額の負担をさせられている。

処理結果

懸賞サイト等から出会い系サイトに誘引され、「相談に乗って欲しい」「あなたを支援する」「懸賞に当たったので受け取って欲しい」などといったメールが届くことがあります。無料ポイントがついていると、利用規約があっても確認しないままやり取りを始める人が多いようです。携帯電話の画面は限られているということもあり利用規約は見過ごしがちです。無料と思っていたのに、突然ポイント購入画面が出たり、高額な請求が届くことになります。

通信にはポイントがかかるよ!



当相談のように、支払ったお金は回収できると思い込み、ポイントを購入し続けた結果、多額の被害を受けてしまう例が多発しています。

電子商取引においては消費者があらかじめ承諾・請求しない電子メール広告の送信は禁止されていますが、問題あるサイトは数多くあり、法的に問題あるメールが絶え間なく消費者の元に届けられるようです。サイトに仕掛けが作られ、事業者によってコントロールされて証拠も残りにくくなっているようです。

被害にあったことを証明できなければ、支払ったものの返金は難しくなります。当相談でも支払ったお金は返金されず、クレジット会社との交渉も難航しています。

悪質商法を防ぐための

ご希望される方に **シール** を差し上げます

配布場所 朝霞市役所 地域づくり支援課

朝霞台出張所

朝霞駅前出張所

内間木支所

各、開所時間内で配布します

対 象 朝霞市民 ※数に限りがあります。

