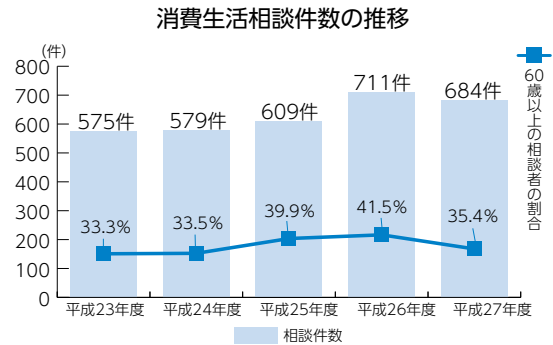


平成27年度 消費生活相談受付状況

朝霞市消費生活相談受付件数 **684件**

ここ数年、相談内容上位3つ（架空・不当請求、不動産貸借、多重債務）に変化はありませんが、架空・不当請求では、画面をタッチするだけで簡単にインターネットに接続できるスマートフォンでのトラブルが増えています。消費生活センターに寄せられる相談内容も多様、複雑化しています。また、60歳以上の方の相談は、全相談件数の30%を超えており、在宅していることが多いので、訪問販売や通信販売に関する相談が多くなっています。ここでは相談の多い上位3つの相談について紹介しますので、被害に遭わないための参考としてください。



架空請求・不当請求

【相談事例】

- スマートフォンにSMS（ショートメッセージサービス）で「無料期間中に退会手続きがないため、登録料と延滞料が発生し未払いになっている」とメールが届いた。利用した覚えはないが「期日までに連絡をしないと法的措置をとる。」と書かれていた。どうすればよいか。
- タブレット端末で動画サイトを見ていたら、突然アダルトサイトにつながり会員登録完了の画面になった。「誤操作の方は連絡をするように」と書かれていたので、サイト業者に電話をしたところ「すでに登録は完了している。退会をするのであれば退会料を支払うように」と言われた。サイト業者は「コンビニでプリペイドカードを購入し、カードに記載された番号等を伝えるように」と言っている。



《アドバイス》

「利用した覚えのない料金請求が届いた」「突然登録となり、登録料や退会料を請求された」など多くの相談が寄せられています。悪質業者は、電子メールやはがき、電話などを利用して請求し、「自宅や勤務先へ行く」「裁判所から回収に行く」など消費者を不安にさせ料金を支払わせたり、個人情報を聞き出そうとしています。相手に連絡をすることで、メールアドレスや電話番号等の個人情報を教えてしまうことになり、新たな被害につながるおそれがあります。また、料金の請求があっても慌てて支払うのはやめましょう。架空・不当請求は無視するのが原則です。ただし、裁判所から「特別送達」と記載された通知が届いた場合は、無視せずに至急消費生活センターにご相談ください。

不動産貸借トラブル

【相談事例】

- 賃貸アパートを退去することになった。部屋は傷つけたこともなくきれいに使用し、また、退去前にもしっかりと掃除をした。明け渡すときに事業者から立ち会う必要はないと言われ、室内の確認を任せてしまったところ、後日、ルームクリーニング代やクロスの張り替え代等の費用がかかると請求書が送られてきた。敷金では足りず更に支払うことになってしまった。
- 賃貸マンションから引越をした。退去時に立ち会い「修繕箇所はない」と言われたが、後日修繕費を請求された。納得できない。

《アドバイス》

不動産貸借のトラブルでは、退去時の相談が多く寄せられています。トラブルにならないためにも賃貸借の契約時に契約書の内容を十分に確認し、原状回復の内容についてもしっかりと理解することが重要です。また、入居時、退去時に物件の状況をよく確認し、記録しておくことや写真を撮るなどしておくことがトラブルの防止に有効です。

*原状回復に関する考え方には、国土交通省のホームページに掲載されている「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考にするとよいでしょう。

多重債務問題

【相談事例】

- 住宅ローンや生活のための借入れがある。きちんと返済をしてきたが病気になり収入が減ってしまった。別の金融業者から借りて返済をしてきたが、支払いが困難になってしまった。今後どうすれば良いだろうか。
- クレジットカードで生活用品等の買い物をしていたが、何枚ものカードを利用していたため、支払額が増え毎月の収入額より返済額のほうが多くなってしまった。借りたものは返したいと思い返済してきたがこれ以上は難しい。

《アドバイス》

借金の返済に充てるため、他の金融業者から借入れを繰り返すことは解決になりません。厳しい取り立てを受けることもあり、多重債務になってしまうと一人で解決することが非常に困難な状態となります。債務整理は、「任意整理」「特定調停」「個人再生」「自己破産」があります。返済に困ったら、消費生活センターや弁護士会、司法書士会などの信用できる窓口にご相談してください。

ご利用ください 消費生活相談

消費生活センターには、契約に関するトラブル、商品の品質や安全性、サービスに関する疑問や苦情など消費生活に関する多くの相談が寄せられています。

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。相談内容の秘密は守られますので安心してご相談ください。

相談日／毎週月～金曜日（祝日は除く） 午前10時～正午、午後1時～4時

場所／市役所別館4階 地域づくり支援課 消費生活センター

電話／463-1111（内線2256）



* 消費者ホットライン「^い^や^や188番」をご利用ください。

消費者ホットラインは、消費生活相談窓口の存在や連絡先を知らない方に、お近くの窓口を案内するものです。土・日曜日、祝日についても、市区町村や都道府県の消費生活センター等が開所していない場合には、国民生活センターで相談を受け付けるなど、年末年始（12月29日～1月3日）を除いて原則毎日ご利用いただけます。相談窓口が受付時間外の場合は、ガイドンスにより電話番号および受付時間のご案内をします。

悪質商法の被害に遭わないために次の事例について考えてみましょう

事例1

公的機関から、「あなたの個人情報が漏れているが削除を希望するか」との電話がかかってきた。個人情報の悪用が心配なので、削除を依頼した方がよいのだろうか。

事例2

無料で布団を点検すると尋ねてきた業者から買い替えた方がいいと執ように言われ高級布団を購入した。3日間使ってみたがやっぱり解約しようと思うが、できるだろうか。

事例3

無料で屋根の点検をするという業者に依頼したところ、「屋根の瓦がずれているので、すぐに修理をしないと危険です」と言われた。危険な箇所を直すため、すぐに契約して工事をした方がよいのだろうか。

事例4

格安で日用品が購入できるという会場に行ったところ、病気に効くという健康食品を勧められ、次々に購入した。気が付くと、とても飲みきれないほどの量を購入していたことがわかったので解約を申し出たが、「契約してから1か月も経っているので解約はできない」と言われたが本当か。

事例5

ネットの通販サイトで、ブランドの腕時計が定価の半額で売られているのを見つけた。業者の連絡先がメールアドレスしかないが、信用できるだろうか。

解説

事例1

公的機関をかたるなどして個人情報の削除をもちかけ、最終的にお金をだまし取る詐欺が増えています。話をしているうちに、個人情報を聞き出されるケースもあります。「**個人情報を削除します**」という電話は詐欺なので、相手にせず電話を切ってください。



事例2

訪問販売や電話勧誘販売などで契約した場合、一定期間内ならば**無条件で契約を解除することができるクーリング・オフという制度があります。**

3千円未満の現金取引や化粧品、健康食品など一部の消耗品は、使用または消費したものについてはクーリング・オフができませんが^(※)、布団や鍋など、使用していてもクーリング・オフが可能な商品もあります。

※消耗品でも業者が開封・使用を促して使用した場合や、クーリング・オフができない旨の記載が契約書にない場合などは、クーリング・オフができます。



事例3

屋根や排水管、浄水器などの点検を口実に訪問し、点検後に危険な状態であるなどと事実と異なることを告げ、商品や工事契約などを勧誘する「点検商法」と呼ばれる手口があります。「点検に来た」などと言われても知らない業者を安易に家に上げないようにしましょう。点検後に勧誘されてもその場ですぐに契約せず、複数の業者から見積もりを取るなどして、本当にその商品や工事が必要なのか、契約金額は適正かなどを確認し、必要がなければきっぱりと断りましょう。

事例4

閉鎖的な空間に人を集め、日用品の無料配布や格安販売などにより巧みに会場の雰囲気盛り上げて、一種の催眠状態にさせて健康食品や着物、布団などの高額な商品売りつける「催眠商法(SF商法)」という悪質商法があります。自分はだまされないと考えていても、会場に行ってしまうと、楽しい雰囲気に流されたり、威圧的な勧誘を受けるなどにより契約を断ることが難しい場合もあります。「無料」や「格安」といった言葉に釣られないようにしましょう。本当は効果がないのに「病気に効く」などと販売業者がうそを言ったり、必要以上の量を買ったりした場合、クーリング・オフの期間が過ぎていても解約できることもあります。諦めずに消費生活センターに相談しましょう。

事例5

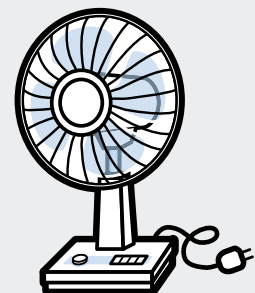
通販では、事業者の名称(個人の場合は氏名)、住所、電話番号など、法律で定められた事項を必ず表示しなければなりません。利用する際にはこれらを必ず確認し、表示に不備のあるサイトは利用しないようにしましょう。**連絡先がメールアドレスのみである、不自然な日本語で作られている、振込先口座名義と事業者名が違っているなどの場合は、特に注意が必要です。**口座振込による前払いをしたが、商品が届かず業者と連絡が取れないという相談が増えています。トラブルが起きた場合、支払ったお金を取り戻すのは困難なので、支払う前に、そのサイトに不審な点がないかよく確認しましょう。

扇風機等の家電製品の経年劣化による事故に気をつけて!

消費者庁が公表しているデータによると、平成19年5月から平成27年3月までに、経年劣化に起因する家電製品の重大製品事故は279件発生しており、扇風機、照明器具、換気扇、エアコン等の事故が多くを占めています。

このうち最も事故が多かったのが扇風機の91件で、全ての製品の事故の32.6%を占めています。製造から長期間経過した扇風機の使用は、経年劣化により火災に至るおそれがあります。次のことに注意し、異常な音や振動、においなどを感じたら直ちに使用を中止し、製造事業者や販売店に連絡してください。

- ・スイッチを入れてもファンが回らない
- ・ファンが回っても回転が異常に遅かったり不規則になる
- ・ファンが回転するとき異常な音や振動がある
- ・モーター部分が異常に熱かったり、焦げ臭いにおいがする
- ・電源コードに傷や破れがある
- ・電源コードに触れただけでファンが回ることがある



電力の小売全面自由化が始まりました

平成28年4月1日から、電力の小売全面自由化（電力自由化）が始まりました。契約などに際して知っておきたいこと、注意するポイントを確認し、トラブルに巻き込まれないように気をつけましょう。

【電力自由化とは】

平成28年4月1日に電力の小売全面自由化が始まるまで、家庭や商店向けの電気は各地域の電力会社だけが販売しており、家庭や商店では電気をどの会社から買うか選べませんでした。電力自由化が始まり、家庭や商店でも、電力会社や料金メニューを選択できるようになりました。

少なくとも平成32年3月末までの間は、これまで（平成28年3月末まで）の一般的な料金メニューが経過措置としてこれまで通り残ることとなります。なお、一部の料金メニューについては、これまでの内容から変更される可能性がありますので、電力会社にご確認ください。



契約する時の注意点

契約するときは、次の3点を必ず確認しましょう。

1 契約先は国の登録を受けた「小売電気事業者」か、またはその代理店か

※登録された事業者かどうかは、経済産業省のウェブサイトで確認することができます。「経済産業省 小売電気事業者一覧」で検索してください。インターネットで検索できない場合は、下記の「電力の小売全面自由化に関するお問い合わせ窓口」までお問い合わせください。

2 契約内容（契約期間、料金、解約するときの条件など）

3 停電など、トラブルが起きた場合の連絡先

◎電力の小売全面自由化に関するお問い合わせ窓口（経済産業省）

☎0570-028-555（受付時間 9:00～18:00 土・日曜日、祝日、年末年始を除く）

●電力自由化に関して、さまざまな相談が寄せられています●



【事例1】証券会社を名乗る電話が自宅にあり、電力自由化で発電所を建てる事業者がいるので投資を募集していると言われた。

【事例2】4月から小売電気事業者を変更しようと思い、インターネットで手続きを行った。4月からは新しい事業者に切り替わっていると思っていたが、5月になって元の事業者から電気料金の請求書が届き、切り替えができていないことがわかった。

《事例1へのアドバイス》電力自由化に便乗した投資の勧誘も行われています。投資対象についてよく分からない勧誘には、安易に乗らないようにしましょう。

《事例2へのアドバイス》小売電気事業者と契約した場合、書面が交付されることとなります。書面が交付されていない場合には、契約が締結されていない可能性がありますので、小売電気事業者に問い合わせて、確認することをお勧めします。

その他、電気の小売供給契約を締結するに当たり、不審なことがあれば、経済産業省電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口または消費生活センターに相談しましょう。

◎経済産業省電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口

☎03-3501-5725（受付時間 9:30～12:00、13:00～18:30）※土・日曜日、祝日、年末年始を除く。

E-mail: dentorii@meti.go.jp