

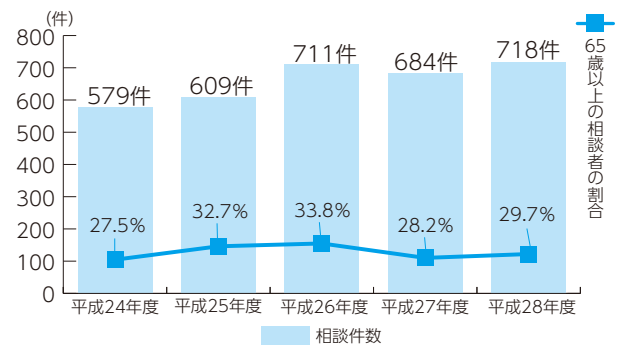
## 平成28年度 消費生活相談受付状況

平成28年度  
朝霞市消費生活相談受付件数 **718件**

平成28年度の消費生活相談受付件数は、平成27年度から30件以上増加し、718件となりました。また、近年、65歳以上の方が契約当事者である相談の割合が、全体の3割前後で推移しており、高齢者が消費者トラブルに巻き込まれることが、依然として多い状況です。

寄せられた相談のうち、特に件数の多い「架空請求・不当請求」、「不動産貸借トラブル」、「多重債務」の3つについて、主な相談事例をご紹介します。

消費生活相談件数の推移



### 架空請求・不当請求

近年寄せられる相談のうち最も多い内容は、「メールで、利用した覚えのない有料サイトの請求がきた」「無料と表示されているアダルトサイトで、年齢確認ボタンを押したところ、いきなり登録完了画面になり、登録料として高額な料金を請求された」といった架空・不当請求に関するものです。

請求してくる相手は、サイトの運営者や債権回収業者、弁護士などを名乗るほか、実在する事業者や公的機関をかたる場合があります。「本日中に連絡がなければ請求金額が増える」「支払期限を過ぎた場合は裁判を起こす」などの言葉で消費者を慌てさせ、業者に連絡してきた消費者から個人情報を読みだし、電話等で執拗な取り立てをするケースも見られます。慌てて業者に連絡することは絶対にせず、心配なときは消費生活センターに相談してください。

#### ハガキによる架空請求の相談も!

架空請求の手口はメールやSMS（ショートメッセージサービス）によるものが多く見られますが、ハガキや電話での音声ガイダンスを利用したものの相談も寄せられています。請求方法や、相手の指定する支払い方法は多様化しています。身に覚えのない請求は無視しましょう。ただし、裁判所から「特別送達」での通知が送付された場合は、無視せず消費生活センターに相談しましょう。

### 不動産貸借トラブル

「綺麗に使っていたのに高額な原状回復費用を請求された」「クロスや畳の貼り替え費用を請求されたが、経年劣化が考慮されておらず納得がいかない」等の退去時のトラブルのほか、「入居している建物の設備の故障や不具合に対応してもらえない」「突然、退去するよう要求された」などの相談が寄せられています。

### 多重債務問題

「病気で働けなくなり、クレジットカードでのキャッシングや住宅ローンについて返済が困難になった」「10年以上前に借りたお金について、返済の督促状がきたがどうすればよいか」などの相談が寄せられています。多重債務はひとりで解決するのは困難です。消費生活センターなど信頼できる機関に相談しましょう。また、貸金業法に基づく登録を受けていない業者や、法律に違反する金利で貸し付けたり違法な取り立てをする業者などの、いわゆる「ヤミ金融」では絶対に借りてはいけません。



## 暮らしの中での危険

暮らしの中で身の回りの製品を利用して思わぬ事故につながる場合があります。製品に原因がある場合もありますので、リコール情報に注意するとともに私たちも日頃から点検や使用方法を確認するなど事故に遭わないように気をつけましょう。

### 【ショッピングカートでの子どもの事故に注意！】

#### ●トラブル事例

- ・ショッピングカートに子どもを乗せていたところ子どもが突然立ったため、ショッピングカートが転倒しケガをした。
- ・子どもがカートを押して走っていたら、壁に衝突し、カートに頭をぶつけた。

#### ●注意点

- ・立ち上がりたり乗り出したりしないよう注意し、座席にベルトがある場合は着用しましょう。また、転倒や転倒の危険があるので座席以外には乗せないようにしましょう。
- ・カートや店舗の注意表示に記載されている座席の対象年齢を必ず確認しましょう。
- ・カゴやハンドルにぶら下がるなど、カートで遊ばせないようにしましょう。



### 【ヘアドライヤーによるトラブルに注意！】

#### ●トラブル事例

- ・ヘアドライヤーを使用中に、本体とコードの付け根の部分から火花がちらやけどをした。
- ・ヘアドライヤーを使用中、吸込口に髪の毛が吸い込まれて外すことができなくなった。

#### ●注意点

- ・コードの損傷により、発熱・発火などの危険がありますので本体にコードを巻きつけないようにし、発熱や使用中に動作が止る等の異常がみられたときは、使用をやめましょう。
- ・髪の毛を吸込口に近づけて使用すると、吸い込まれた髪の毛が、ファンに巻き付いて抜けなくなったり、焦げたりする場合があります。
- ・基本的な使い方がわかっている製品でも、購入した際は取扱説明書をよく読んで、正しく理解するようにしましょう。

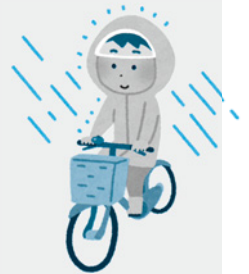
### 【自転車でのレインウェアの使い方に注意！】

#### ●トラブル事例

- ・フードつきレインウェアを着用し自転車で走行していたところ、自動車とぶつかりそうになった。
- ・自転車の前かごにレインコートを入れていたところ、レインコートの袋の紐が前輪にからまり転倒し、ケガをした。

#### ●注意点

- ・フードの調整機能を正しく使用しないと、首を左右に動かした際に、フードが首の動きに付いてこないことがあるため、左右の視界が遮られることがあります。また、前かごまで覆うような前丈が長く作られているロングポンチョは、風にあおられ舞い上がった際に視界が遮られることがありますので風の強い日は使用しないようにしましょう。
- ・レインウェアの収納袋を前かごに入れて運転する場合、前かごの目が粗いと、収納袋の口を締める紐が垂れ下がることがあります。前輪に接触した場合、巻き込まれて前輪が停止し転倒する可能性があるため、短く束ねましょう。



### 【電子レンジ庫内の発煙・発火に注意！】

#### ●トラブル事例

- ・電子レンジで冷凍食品を温めていたら、庫内上部から発火した。急いでスイッチを切ったところ火は消えた。

#### ●注意点

- ・庫内の汚れを放置していると、こびりつきやさびの原因となるほか、発煙・発火の原因にもなるため、日頃からこまめに手入れをしましょう。
- ・取扱説明書をよく読み、食品を加熱しすぎないように注意しましょう。
- ・万一、庫内で発煙・発火した場合、動作を停止させて電源プラグを抜き、直ぐには扉を開けず煙や火が収まるのを待ちましょう。それでも鎮火しない場合や扉が開いてしまった時は、水などで消火しましょう。

### 【高さが調節できる入浴用いす脚の破損に注意！】

#### ●トラブル事例

- ・使用中片方の脚が突然低くなりバランスを崩して転倒し、ケガをした。
- ・使用中にいすの鉄製バネが壊れ、いすが傾き転倒しそうになった。

#### ●注意点

- ・使用前には各脚の高さを調節するボタンが調節穴から大きく出た状態でロックされているか、よく確認しましょう。また、ねじの緩みやバネのさびなど各部に異常がないか点検しましょう。
- ・浴室で使用するため、さびにくい素材のものを選びましょう。

**電気通信サービスに関するトラブルにご注意ください**

インターネット回線や電話回線、携帯電話などの、電気通信を利用して提供されるサービスは、生活の中で欠かせないものとなってきています。いずれも便利なサービスですが、契約やサービスの内容が分かりづらかったり、強引な勧誘を受けたりしてトラブルになることもあります。ここでは、電気通信事業法で定められた消費者保護のルール概要や、トラブル事例等をご紹介します。

**電気通信サービスにおける消費者保護のルール**

電気通信事業法では、サービス利用者の保護のため、次のようなルールを定めています。

**\* 説明義務の充実**

事業者や代理店は、契約前に、料金その他の提供条件の概要を説明しなければなりません。

- 高齢者・障害者等、配慮が必要となる利用者に対して、その知識、経験、契約目的に配慮した説明を行うことが義務付けられています。
- 携帯電話サービスの「期間拘束契約」（2年間の継続利用を条件に料金を安くする、いわゆる「2年縛り」等）について、自動更新の際に事前に利用者に通知することが義務付けられています。

**\* 書面の交付義務**

契約が成立した後は遅滞なく、契約の内容を明らかにする書面を利用者に交付することが義務付けられています。なお、利用者が承諾をした場合、電子メールやウェブサイト等により、契約書面が電子交付されることもあるため、紙での交付を希望する場合は、しっかり伝えましょう。

**\* 初期契約解除制度**

光回線インターネットサービス、ケーブルテレビインターネットサービス等、一定の範囲の電気通信サービスの契約について、契約書面の受領日を初日とする8日間（※）が経過するまでは、事業者の合意なく利用者の都合で契約を解除できる制度です。

※ 移動通信サービスでサービスの提供開始日が契約書面の受領日より遅い場合は、その提供開始日を初日とする8日間

- 制度が適用される契約であれば、はがき等の書面を事業者に送ることにより契約解除できます。
- 違約金等は支払う必要がありませんが、利用したサービスの利用料、契約解除までに行われた工事費用等は、契約に基づき支払う必要があります。

**\* 確認措置**

移動通信サービス（携帯電話、スマートフォンなどの通信サービス）のうち、総務大臣から確認措置の認定を受けたものについては、初期契約解除制度に代えて確認措置が適用されます。

- 初期契約解除制度では、スマートフォンなどの端末までは契約解除されませんが、確認措置の認定を受けているサービスでは、サービス提供開始日から一定期間内に申し出て、電波の状況が不十分と判明した場合や契約前の説明等の状況が基準に達しなかったことが分かった場合に、端末も含めて契約解除できる場合があります。

確認措置の認定を受けているサービスについては、初期契約解除制度が適用されません。自分の契約したサービスに初期契約解除制度・確認措置が適用されるかどうか、適用される場合の申し出の方法、申し出できる期間等については、契約書面で確認しましょう。

**\* 代理店に対する指導等の措置義務**

事業者が代理店に対し指導等の措置を行うことが義務付けられています。

**\* 勧誘継続行為・不実告知等の禁止**

継続して勧誘を受けないと利用者が求めたにもかかわらず事業者や代理店が勧誘を続けることや、事業者や代理店が重要事項について事実でないことを告げたり、故意に事実を告げなかったりすることなどが禁止されています。

## 電気通信サービスに関して、こんな契約トラブルが発生しています



- 光回線の契約をしたが、頼んでいない有料のオプションサービスが付けられていた。
- 光回線の電話勧誘を受け、安くなると説明されたので契約したが、実際には安くなっていない。その他にも勧誘時に受けた説明と異なる部分があるため、解約したい。
- 店舗で勧誘を受けてスマートフォンを契約した。自宅は通信会社のサービス圏内だったが、実際には電波状況が悪く使用できない。
- 高齢の母のところに、「IP電話に変えないか」という勧誘の電話があり、断ってもまたかかってくるため困っているようだ。

## 電気通信サービスの契約をするときの注意点

- 契約前に、サービスの内容、契約先事業者名、契約内容、料金、解約条件などを確認する。
- 契約締結時に交付される書面はよく読みしっかりと保存する。
- 不要なオプションサービスの勧誘を受けたときは、はっきり断る。
- 携帯電話やWi-Fiなど無線の電気通信サービスを選ぶときは、サービスを受けることができる地域か、通信環境によって通信速度などサービスの品質が低下することがあるかなどをよく確認する。
- 固定電話、IP電話、インターネット接続サービスを契約する前に、サービス料金以外の工事費やサービスを利用するときに必要な機器等のレンタル料の有無、サービス提供までの期間を確認する。
- 困ったときは消費生活センターに相談する。

## 仮想通貨の購入トラブルに気をつけましょう

近年、ショッピングなどの際に、仮想通貨で支払いができる店舗も出てきており、仮想通貨が身近な存在になりつつあります。

仮想通貨は、インターネット上で自由にやりとりされ、通貨のような機能を持つ電子データなどと言われています。

法定通貨と似た機能を持っていますが、仮想通貨は国家や中央銀行が発行する円やドルなどの法定通貨ではなく、その価値が保証されているものではありません。

仮想通貨が身近になることに伴い、仮想通貨の購入に関するトラブルが発生しています。

「必ず値上がりする」「後日、高い価格で買い取る」「高い配当がつく」などと仮想通貨の購入を勧められても、うのみにせず、仮想通貨の特性や実体、契約内容がよく分からない場合や、契約するつもりがなければ、はっきり断りましょう。

少しでも不安を感じたら、消費生活センターに相談してください。



## ご利用ください 消費生活相談

「訪問販売に来た業者の勧誘が強引で帰ってもらえず、仕方なく契約してしまった」「必ず病気が治ると言われて健康食品を購入したが、やはり返品したい」など、消費生活センターにはさまざまな相談が寄せられています。

消費生活センターでは、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。

**相談内容**／契約に関するトラブル、商品の品質や安全性、サービスに関する問い合わせや苦情など

**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4階 地域づくり支援課 消費生活センター

**電話**／消費生活センター ☎463-1111（内線2256）

