

平成29年度 消費生活相談の事例

平成29年度に寄せられた相談のうち主な事例と留意すべき事項を記載しています。

トラブルに遭った場合は、最寄りの消費生活センター等にお気軽にご相談ください。
助言・斡旋を行っています。

1. 訪問販売に関する相談事例

「近くを工事している者だが、お宅の外壁が傷んでいるのが気になった。点検させてほしい。」と業者が突然訪ねてきた。不安になり見てもらうと、「このままではヒビが拡大して大変なことになる。すぐに工事をしたほうがいい。」と言われ、驚いて80万円で修繕工事の契約を締結した。しかし、近所でそれらしき工事をしている家は見当たらなかった。高額であるため、一度クーリング・オフをしようと事業者に連絡したところ、「すでに材料を発注してしまったので、クーリング・オフは認められない。」と返答された。

「排水管の点検を行います。立ち会いをお願いします。」と言われたので、行政機関の提携事業者と思い、点検に立ち会った。業者は「排水管が古くなっているため、水が地面に染み込んでいる。工事しないと家が傾き、ご近所にも迷惑がかかる。」と言うので、大変なことになったと思い、排水桝交換工事と床下基礎補強工事を合計285万円で契約した。契約書には「工事一式」とだけ記載されており、詳細がわからない。

<消費者へのアドバイス>

- 「(無料で)点検をします。」などと言って突然訪問し、消費者の不安を煽って契約を締結させる手口にご注意ください。
- 業者は優しく親身にテンポよく話を進めていきますが、それは契約をさせるための手口です。業者の話をつまみこみせず、その場で契約することは避けましょう。工事を実施するとしても、契約締結前に複数の業者から見積もりを取るようにしましょう。
- 訪問販売で契約した場合、クーリング・オフ記載の書面をもらってから8日以内ならば、クーリング・オフできます。クーリング・オフを妨害した場合は重い罰則規定があります。クーリング・オフをすることで、支払った金銭を全額返金してもらえます。(消耗品を消費してしまったなど、一定の場合を除きます)。
- 訪問販売の契約書には、工事内容を詳細に記載しなければなりません。

2. 訪問販売（保険利用）に関する相談事例

「火災保険を使えば自己負担なしで屋根修理工事ができる。」と業者が訪ねてきた。
「雪の影響で壊れたと申請すれば保険金が下りる。工事は135万円かかるが、保険金が支払われた後に着工する。」と説明を受けたので、全額保険金が下りると信じて契約した。
しかし保険会社の調査の結果、11万円しか保険金が支払われなかった。「契約解除の場合は契約金額の35%を違約金として貰い受ける」と契約書に記載されているが、高額のため支払いたくない。

<消費者へのアドバイス>

- 保険金支払いは保険会社の調査結果次第です。必ず支払われるとは限りません。
また、経年劣化は保険金支払いの対象外です。
- 契約をする前に内容をしっかり確認し、保険会社又は保険代理店に相談するようにしましょう。

3. 訪問購入に関する相談事例

「不要なものを買取。なんでもいい」と電話があった。ちょうど不要な食器があったので、来訪を承諾した。担当者は食器を見て「こういったものは高く買い取れない。それよりも貴金属はありませんか。見せてもらうだけで自分のノルマ達成になるんです。」と言ってきた。見せるだけならと思いきやネックレスと指輪を渡したが、しばらく待っても返してくれないので、「返してください」と伝えたところ、「ぜひ売ってほしい」と言って安く買い取られてしまった。

<消費者へのアドバイス>

- 訪問購入では、勧誘する場合、「指輪」「着物」など、物品の具体的なイメージが分かる程度に明示する必要があり、「不用品」だけでは明示したことにならないとされています。
訪問してから「貴金属は無いか」と告げることは、法に反することになります。

（不招請勧誘の禁止）

- 「不要な物なら何でもいい」という勧誘は、あなたの自宅に上がり込むための口実ですので、きっぱりと断りましょう。
「帰ってください」と告げたにも関わらず、居座られたら迷わず最寄りの警察にご連絡ください。
- 訪問購入には（一部の商品を除き）クーリング・オフ制度があります。

4. 架空請求に関する相談事例

「総合消費料金未納のお知らせ」と記載された葉書が送られてきた。「裁判取り下げの相談はこちらへ」と記載されていたので電話をすると、「弁護士を紹介する」と言われ、「弁護士」と称する人から「和解のための供託金を払わなければ財産を差し押さえる。」と言われた。

スマホのSMS（ショートメッセージサービス）で「訴訟告知最終確認」と書かれたメールが送られてきた。「有料動画サイト▲▲の未納料金があり、連絡しないと訴訟に移行する」と記載されている。相手に連絡した方がいいだろうか。

<消費者へのアドバイス>

- 相手は葉書やメールを無作為に送り付け、不安になった人が連絡してくるのを待っています。連絡してしまうと個人情報を悪用されたり、しつこく請求されたりすることになります。
- このごろは、「個人情報保護のため」として目隠シールが張られた葉書が送付される事例もあります。裁判関係の重要な通知が、普通郵便による葉書やメールで送付されることは絶対にありません。利用した覚えが無ければ、相手方に連絡をしないことが大切です。
- ネット上で、公的な消費生活センターを装った相談窓口、探偵業者、行政書士が「返金させることが可能」等と広告を出していることがありますが、報酬を得て返金交渉等を行うことは、弁護士の資格がなければできません。（一部司法書士も可）
- 相談した業者から不当な請求を受ける「2次被害」にも十分注意しましょう。

5. フリーローン・サラ金に関する相談事例

ヤミ金とは知らずにインターネット検索で見つけた業者に借金をしてしまった。金利が高いうえに催促が厳しく、職場にも借金のこと電話が掛かってくる。ヤミ金以外にも、消費者金融数社から借金をしているため、返済が出来ない。今後どうしたらいいだろうか。

<消費者へのアドバイス>

- ヤミ金とは、財務局や都道府県による貸金業登録を受けていない無登録業者のことです。お金を借りる際には、その業者が貸金業登録を受けているのか確認することが大切です。業者の登録状況は、各地方の財務局及び都道府県への問い合わせ、又は金融庁のHPに公開されている「登録貸金業者情報検索サービス」で確認できます。
- ヤミ金は、超高金利や悪質な手口で怖がらせて借金を取り立てます。借入金利は最大で年20%が上限です。超過部分については無効であり、刑事罰の対象にもなります。ヤミ金は違法であり、催促にも応じる必要はありません。悪質な催促や取り立てが続く場合は、お近くの各警察署生活安全課、若しくは、千葉県警察本部「相談サポートコーナー」（短縮ダイヤル #9110）まで、ご相談ください。

○借金は原則として、年収の1／3が法定借入限度となっています。

お金を借りるときには、契約書の内容・金利・手数料をよく確認し、ご自分の返済能力を考えてから署名捺印しましょう。

債務整理に関しては、消費者ホットライン「188(いやや)」や千葉県消費者センター、若しくはお近くの法テラス等にご相談ください。

6. 定期購入（化粧品、健康食品等）に関する相談事例

スマホの広告を見て健康食品の500円お試しを申し込んだ。1回でやめようと思ったが、勝手に定期購入にされていた。注文画面は保存していないが、申し込み画面に定期との文言はなかったと思う。1回でやめたいと伝えたいが電話が通じない。

<消費者へのアドバイス>

○広告では、「お試し」「初回0円」「送料のみ」等の表示が大きく強調され、隅に小さい文字で「定期購入が条件であること」や「一定期間内は解約を受け付けないこと」が、記載されている場合があります。注文前に、サイトの記載事項を隅々まで確認するようにしましょう。

○またインターネット通販にはクーリング・オフの適用はなく、販売会社の返品規定に従うことになります。トラブルに備えて広告や規約の画面、事業者からのメール等を保存しておきましょう。

7. ネットオークションで相手と連絡不能になる相談事例（個人間取引）

ネットオークションでブランドのダウンジャケットを落札したが、届いた物は偽物だった。相手のアカウントが停止になり、オークションサイトに出ていた出品者の電話番号は使われておらず連絡が取れなくなった。オークションサイトに連絡したが、当事者間で話し合うよう言われた。

<消費者へのアドバイス>

○ネットオークションは匿名性が高いため、「落札した商品が届かない」「偽物だった」等のトラブルが多数報告されています。連絡がつかない相手方から代金を取り戻すのは非常に困難です。オークション運営サイトの補償制度の内容をよく確認して利用するようにしましょう。

8. 美容医療に関する相談事例

美容外科でほうれい線を取る手術をしたが、逆に顔にしわが増えて老けて見えるようになった。

<消費者へのアドバイス>

○美容医療サービスの施術には身体への危険が伴います。「今なら安く施術できる」等と契約を勧められても、副作用や他の施術方法の有無、施術費用（保険適用の有無）、回数、解約条件等について確認して、慎重に判断することが大切です。

なお平成29年12月1日以後は、医療脱毛など一部の美容医療についてもクーリング・オフが可能になりました。

9. 原野商法の二次被害に関する相談事例

見知らぬ業者から、「(昔購入した)山林を高額で買い取る」と電話があり、併せて「税金対策になる」と言って近隣の土地の購入を勧められ、数百万円を支払った。ところが、いつまで経っても山林の売却代金が支払われない。既に登記も書き換えられていた。

<消費者へのアドバイス>

○昔購入した原野を「高く買い取る」と勧誘して手数料や保証金を請求したり、「税金対策になる」と言って新たな土地を購入させたりする相談が寄せられています。業者側から熱心に勧められても、契約書や相場等をよく確認して慎重に検討しましょう。

10. 情報商材に関する相談事例

スマートフォンの副業サイトで「入会すると毎月高額な収入が入る」との記載を見て入会した。「入会後に送付する」と言われた情報ツールが届かず、担当業者と連絡もつかない。返金希望。

短期間で億万長者になった成功談の動画を見て、仮想通貨のマイニングの契約をし、数十万円を支払った。当初は「タブレットを毎日見ているだけで儲かる」という動画を信じていたが、業者側に本当に儲かるのか説明を求めても返答がなく、業者の住所を訪ねても会社がどこにあるのかわからなかった。解約を求めても返答がなく億万長者に関する動画が届くだけだ。解約したい。

<消費者へのアドバイス>

○「楽しんで儲かる」「絶対儲かる」ということはありません。

○知らない相手と契約する場合、代金を支払った後に連絡が取れなくなる可能性もあります。

画面や業者からのメール等を保存しておきましょう。

11. 仮想通貨に関する相談事例

友人の紹介で「儲かる」と言われて仮想通貨を買ったが、取引所もできず価値がなくなった。返金してほしい。

知人に誘われて仮想通貨の説明会に参加した。「儲かる」と言われて100万円投資したが、事前の説明と異なり、儲けを現金化できない等不審である。

<消費者へのアドバイス>

- 仮想通貨は、国が価値を保証している「法定通貨」とは異なり、価格が急落したり、突然無価値になってしまうなど、損をする可能性があります。仮想通貨の取引を行う場合、事業者から説明を受け、取引内容やリスクをよく理解してから行ってください。
- 仮想通貨交換業者は金融庁・財務局への登録が義務付けられています。利用する際は、相手方が登録を受けた事業者か金融庁・財務局のホームページで確認してください。
- 仮想通貨をインターネットで取引するためのソフトを購入したが動かないという相談や、仮想通貨の投資に関するマルチ商法に関する相談も寄せられています。仮想通貨を利用した詐欺や悪質商法にもご注意ください。