

平成 25 年 4 月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	45												45
問い合わせ	6												6
要望	0												0
計	51												51
(前年度計)	(57)	(50)	(63)	(63)	(67)	(70)	(69)	(61)	(65)	(63)	(63)	(60)	(751)

相談事例

内容	事例
ファンド型投資	<p>金鉱山投資ファンドのパンフレットが自宅に届いた。数日後、10%以上の高配当と電話勧誘があったので投資することにし、多額の代金を担当者に手渡した。1年後には代金と配当を返してくれる約束もした。1年経ったので業者に電話をしたが、連絡が取れなくなってしまった。</p> <p>【結果】 投資詐欺と考えられます。警察へ届け出をし、法律相談を受けるようにと助言しました。</p>
タブレット端末のアダルトサイト	<p>タブレット端末でアダルトサイトに入り、年齢確認画面などを2回クリックした。すると、会員登録となりIDが表示された。その後は、「サポート窓口で連絡するように、連絡をしないと少額訴訟を起こす」などの強迫めいた内容のメールがひんばんに届くようになった。このまま無視をしたいが大丈夫か。</p> <p>【結果】 サイト業者には住所や氏名が知られていないのであまり心配はしないように、このまま何もしないで様子を見るようにと助言しました。</p>
布団型治療器具	<p>2週間前、知人から高額な布団型治療器具の特約代理店になるようにとつこく誘われた。体調が悪かったので商品を購入し使用しているが、身体に合わない。また、代理店契約の際は、戸籍抄本や家族写真などが必要で怖くなってしまった。解約したい。</p> <p>【結果】 この事例は、マルチ商法です。マルチ商法のクーリングオフ期間は20日間ですので、クーリングオフ通知を出すようアドバイスしました。</p>

多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	4												4
(前年度)	(7)	(9)	(10)	(6)	(12)	(12)	(11)	(8)	(8)	(12)	(10)	(8)	(113)

年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	2												2
20歳代	3												3
30歳代	10												10
40歳代	5												5
50歳代	6												6
60歳代	15												15
70歳以上	8												8
その他・不明	2												2
計	51	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51

相談状況

4月の1番多い相談はアダルトサイトなどのインターネット関連で10件、2番目は金融や保険関連で9件でした。5月は、消費者月間です。消費者基本法には、「消費者は、自ら進んで消費生活に関して、必要な知識を習得し、必要な情報を収集するなど自主的かつ合理的に行動しなければならない」とあります。悪質商法から身を守るためには、消費者自身の知識の向上が必要です。消費生活センターではご相談の他に、疑問な点や問い合わせにもお答えしていますのでご活用ください。

平成 25 年 5 月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	45	54											99
問い合わせ	6	11											17
要望	0	0											0
計	51	65											116
(前年度計)	(57)	(50)	(63)	(63)	(67)	(70)	(69)	(61)	(65)	(63)	(63)	(60)	(751)

相談事例

内容	事例
架空請求のハガキ	<p>訴訟番号が記載された、『訴状認可通知書』というハガキが届いた。「契約業者や回収業者から訴状が提出され、差し押さえになる場合がある。放置すると裁判所へ出廷となるので、本人から問い合わせるように。」と書いてある。身に覚えがないが、どうしたらよいか。</p> <p>【結果】 何かの名簿等を利用して送りつけていると考えられ、架空請求なので何もしないで無視をするようにアドバイスしました。</p>
ネットで購入した海外の化粧品	<p>3か月前にネットで海外の化粧品セットを送料のみ負担でお試し購入し、クレジットカードで決済した。2日前に商品が届き、お試し商品到着後2週間以内に解約の連絡をしないと、継続的に商品を購入するとみなされ、クレジットカードに課金されることを知った。業者に電話してもつながらない。どうしたらよいか。</p> <p>【結果】 同様の相談が多数寄せられていることを知らせ、クレジットカード会社に連絡し業者にも根気よく連絡するように伝えました。その後、業者と連絡が取れ解約の手続きをすることができました。</p>
ネットで購入したブランドの腕時計	<p>ネットでブランドの腕時計を注文し代金を振り込んだ後に、業者から希望の商品がないので別の商品にしてほしいとメールが届いた。別の商品はいらないので返金してほしい。住所の記載はなく、電話が繋がらずメールでのやり取りだけでらちが明かない。どうしたらよいか。</p> <p>【結果】 根気よくメールで返金要求をするか、メールアドレスを削除されては困るので、別の商品にして届いた商品が偽物だったら警察に連絡する等アドバイスしました。今後ネット取引を利用する場合の注意点を伝えました。</p>

多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	4	7											11
(前年度)	(7)	(9)	(10)	(6)	(12)	(12)	(11)	(8)	(8)	(12)	(10)	(8)	(113)

年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	2	1											3
20歳代	3	2											5
30歳代	10	7											17
40歳代	5	10											15
50歳代	6	17											23
60歳代	15	11											26
70歳以上	8	12											20
その他・不明	2	5											7
計	51	65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	116

相談状況

5月も相談件数の上位はアダルトサイトなどのインターネット関連と多重債務や投資詐欺などの金融関連でした。特に今月はインターネットでの買い物トラブルが数件ありました。代金を払ったのに商品が届かない、間違ったサイズが届いた、返品を申し出たが断られた、連絡先に電話してもつながらないなどです。トラブルにあわないためには、「契約内容や返品の条件等をよく見て慎重に申込む」「商品代金の前払いを避ける」「相手の名前、連絡先、契約内容、広告画面や申込み画面、申込み確認画面を印刷し、データを保存しておく」ことなどをしましょう。ネット取引は被害にあう危険度が高いです。また、通信販売なので原則的にクーリング・オフの対象にはなりません。購入は自己責任です。契約前にしっかりチェックしましょう。

平成 25 年 6 月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	45	54	54										153
問い合わせ	6	11	12										29
要望	0	0	0										0
計	51	65	66										182
(前年度計)	(57)	(50)	(63)	(63)	(67)	(70)	(69)	(61)	(65)	(63)	(63)	(60)	(751)

相談事例

内容	事例
ひすいのブレスレット	<p>自宅に封書を届けるという電話があった。後日、封書が届いたので中を見てみると「ひすいのブレスレットの注文ありがとうございました」という書面と共に、請求書が入っていた。どうすればよいか。</p> <p>【結果】 注文はしていないので契約は成立していません。注文していないという内容の書面を相手に送るよう助言しました。</p>
コートのクリーニング	<p>6年間着用した冬用のコートをクリーニングに出した。戻ったコートを確認すると、右そでの裏地がとも毛羽立っていた。出す時はこのようになっていなかったと思うので、クリーニングに原因があるのではないか。</p> <p>【結果】 クリーニングの処置に問題があれば毛羽立っている部分はコート全体になると考えられますが、今回は特定の場所です。使用中に何かにすれたことが原因と思われるが、クリーニング店でも同様の見解でした。衣類の「破損」の現象はさまざまですが、バッグやアクセサリ類の突起物との接触、摩擦、屈曲、引っ張り、虫害などがあります。クリーニングに出す時は、汚れやシミの状態と共に衣類の破損を店の人と一緒によく確認しましょう。</p>
サプリメントのマルチ商法	<p>友人からサプリメントの勧誘販売の仕事を紹介すると言われ、説明会に参加した。商品は毎月定期購入し最低2人は紹介しなければならないが、月60万円の収入がある会員もいるようだ。契約したが、夫からマルチ商法だと反対された。</p> <p>【結果】 この事例はマルチ商法です。マルチ商法は、契約書面を受け取った日を含めて20日以内であればクーリング・オフができます。家族でよく話し合うようアドバイスしました。</p>

多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	4	7	5										16
(前年度)	(7)	(9)	(10)	(6)	(12)	(12)	(11)	(8)	(8)	(12)	(10)	(8)	(113)

年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	2	1	4										7
20歳代	3	2	6										11
30歳代	10	7	11										28
40歳代	5	10	13										28
50歳代	6	17	6										29
60歳代	15	11	10										36
70歳以上	8	12	13										33
その他・不明	2	5	3										10
計	51	65	66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	182

相談状況

6月も相談事例の上位は、アダルトサイトなどのインターネット関連と多重債務などの金融・保険関連でした。商品やサービスを契約して、次は自分が買い手を探し、次々に販売組織に加入させ、ピラミッド式に拡大させていくマルチ商法の相談をよく受けます。マルチ商法の会員になっても、販売成績を上げられず借金をして商品購入するために、多重債務者となる場合があります。また、勧誘や販売をすることで被害を拡大させてしまうこともあり、問題の多い取引形態です。知人との関係も壊してしまうことも考えらるので、販売組織の加入を誘われたら十分考慮しましょう。

平成 25 年 7 月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	45	54	54	59									212
問い合わせ	6	11	12	8									37
要望	0	0	0	0									0
計	51	65	66	67									249
(前年度計)	(57)	(50)	(63)	(63)	(67)	(70)	(69)	(61)	(65)	(63)	(63)	(60)	(751)

相談事例

内容	事例
多重債務	<p>金融業者5社から借入れをしているが、収入が減り返済が滞ってしまった。どうすればよいか。</p> <p>【結果】 初回相談無料の多重債務者対策無料法律相談を案内しました。その結果、弁護士に依頼をして任意整理を進めていくことになりました。</p> <p>債務整理は、任意整理、特定調停、個人再生手続き、自己破産の4つの方法があります。借金の総額や現在の収入状況によって取るべき方法が異なりますので、弁護士などの専門家に最適な方法を相談することをお勧めします。消費生活センターでは、初回無料の法律相談を案内しています。</p>
健康食品の送り付け商法	<p>自宅に電話がかかってきて「以前に注文を受けた健康食品の準備ができたので、代金引換で発送する」と言われた。注文した覚えがないので「頼んでいない」と断ると、「年金を止める」と怒鳴られ電話が切れた。商品が届いたらどうすればよいか。</p> <p>【結果】 注文していないので契約は成立していません。万が一、届いてしまったら受取拒否をしましょう。また、年金を止められることはありません。</p>
賃貸アパート	<p>賃貸アパートを退去した。きれいに住んでいて傷もないのに、貸主から壁紙と床の張り替えが必要と言われ、修繕費を請求された。高額なので納得がいかない。</p> <p>【結果】 国土交通省の原状回復をめぐるトラブルとガイドラインによれば、通常で使用していて故意や過失による損耗がない場合は、修理代は貸主の負担になります。今回の場合は、きれいに使用していたので、修理代を負担することはありません。</p>

多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	4	7	5	8									24
(前年度)	(7)	(9)	(10)	(6)	(12)	(12)	(11)	(8)	(8)	(12)	(10)	(8)	(113)

年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	2	1	4	2									9
20歳代	3	2	6	3									14
30歳代	10	7	11	6									34
40歳代	5	10	13	15									43
50歳代	6	17	6	10									39
60歳代	15	11	10	9									45
70歳以上	8	12	13	19									52
その他・不明	2	5	3	3									13
計	51	65	66	67	0	0	0	0	0	0	0	0	249

相談状況

7月も相談事例の上位は、アダルトサイトなどのインターネット関連と多重債務などの金融・保険関連でした。今年に入ってから、『健康食品の送り付け商法』に関する相談が急増しています。注文していない健康食品を発送すると電話がかかってきたので断ると、「年金を止める」とか「裁判を起こす」「損害賠償金を払え」と脅されることもあります。ひるまずに、きっぱりと断りましょう。断ったにもかかわらず健康食品が届いてしまったら、受取拒否をしてください。また、電話がかかってきた時に断り切れず発送を承諾してしまった場合は、受取拒否をし、その際に相手の業者名と住所を書き留めます。そして、念のため相手にクーリング・オフ通知を出しておくことで安心です。不明な点は消費生活センターへご相談ください。

平成 25 年 8 月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	45	54	54	59	57								269
問い合わせ	6	11	12	8	5								42
要望	0	0	0	0	0								0
計	51	65	66	67	62								311
(前年度計)	(57)	(50)	(63)	(63)	(67)	(70)	(69)	(61)	(65)	(63)	(63)	(60)	(751)

相談事例

内容	事例
投資詐欺	<p>2週間前に青い封筒が届いていないかと電話があった。再度電話で封筒が届いた人しか投資商品を買うことができないと説明された。購入したい人がいるので申込書を書いてほしい、名義も貸してほしいと言われたが断った。その後、10口500万円を購入したと電話があった。名義貸しを承諾した覚えはないと言うと、貸すと言ったのではないかと押し問答になったので電話を切った。情報提供する。</p> <p>【結果】 今流行りの劇場型投資詐欺であり、何らかの理由を付けられてお金を払わせられることになると伝え、今回のようにはっきりと意思表示をして電話を切ることが大切と話しました。名簿が流出しているので、今後も電話がかかってくる可能性があります。気を付けましょう。</p>
パソコンのアダルトサイト	<p>パソコンで無料のアダルトサイトに入り、年齢確認をクリックしたら登録完了と表示され入会になった。請求画面が消えず、パソコンを強制終了させてから再起動しても請求画面が現れてしまう。</p> <p>【結果】 支払いはしないで様子を見るように伝え、請求画面の消し方については、独立行政法人情報処理推進機構(IPA)のホームページを参考に削除方法を確認するようアドバイスしました。安易に「はい」「ENTER」などをクリックしたり、プログラムのダウンロードなどを行ったりしないことが大切です。</p>
敷きパット	<p>12年前に購入した布団を点検すると電話があり訪問を承諾した。業者は、販売店とは全く関係ない別業者だった。半年に一回干すだけでいいと、竹炭入りの敷きマットを勧められたが高額なので断ると半額以下に減額してくれた。断りきれず契約し代金の一部を支払い、3日間使用しましたが高額なのでやはり解約したい。</p> <p>【結果】 クーリング・オフが可能なのでハガキに解約通知を書き、裏表をコピーして簡易書留で出すように伝えました。商品は着払いで業者に返し支払った代金の一部も返金されました。</p>

多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	4	7	5	8	14								38
(前年度)	(7)	(9)	(10)	(6)	(12)	(12)	(11)	(8)	(8)	(12)	(10)	(8)	(113)

年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	2	1	4	2	1								10
20歳代	3	2	6	3	7								21
30歳代	10	7	11	6	11								45
40歳代	5	10	13	15	6								49
50歳代	6	17	6	10	12								51
60歳代	15	11	10	9	11								56
70歳以上	8	12	13	19	13								65
その他・不明	2	5	3	3	1								14
計	51	65	66	67	62	0	0	0	0	0	0	0	311

相談状況

8月も相談事例の上位は、アダルトサイトなどのインターネット関連と多重債務などの金融・保険関連でした。今年に入ってから、必ず儲かる商品、代わりに買って欲すれば高値で買い取りますと電話してくる『劇場型の買え買え詐欺』に関する相談が急増しています。買え買え詐欺は対象となる商品が次々に代わり、またそのセールストークも手口も巧妙化しています。最近では未公開株や怪しい社債、事業への出資に関するものだけではなく、ダイヤモンドの買え買え詐欺に関する相談も寄せられています。怪しい電話がかかってきたら消費生活センターへご相談ください。

平成 25 年 9 月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	45	54	54	59	57	67							336
問い合わせ	6	11	12	8	5	10							52
要望	0	0	0	0	0	1							1
計	51	65	66	67	62	78							389
(前年度計)	(57)	(50)	(63)	(63)	(67)	(70)	(69)	(61)	(65)	(63)	(63)	(60)	(751)

相談事例

内容	事例
投資詐欺の二次被害	<p>以前投資詐欺に遭ったことがある。被害回復の相談にのると3社から葉書が届いた。1社は、被害額も知っており個人情報が出ているようだ。家にも頻りに電話があり出ないようにしているが精神的にまいっている。</p> <p>【結果】 一度流出した個人情報は取り戻すことができないので、今後も電話や葉書が届く可能性がありますが、無視をし続けましょう。電話は留守番機能を利用し、不安なことがあったらセンターに連絡してください。</p>
ネット通販	<p>ネットでブランドのネックレスを注文すると、代金の振込先が販売店とは異なる場所の、外国人名の口座を案内された。振り込むと入金を確認できたので商品を送りますとメールが届いた。届いた商品は明らかに偽物で、海外から送られてきている。返品できると記載されているので返品するとメールを送ったが返事がない。</p> <p>【結果】 海外の相談窓口と連携してトラブルの解決をしてくれる、消費者庁越境消費者センター、CCJを案内しました。</p>
わいせつDVD	<p>NPO法人を名乗る団体の顧問弁護士から、わいせつDVDの購入は違法行為なので告発すると通知書が届いた。以前違法と知りながら購入したことがあるが、当団体に連絡すれば告発を取り下げるようだ。連絡すればお金を要求されると思う。二度と購入はしないが、警察には相談できないのでどうしたらよいか。</p> <p>【結果】 同様の相談が数件寄せられており、購入者の情報を利用しての通知と考えられます。連絡しないで様子を見るように伝えました。</p>

多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	4	7	5	8	14	5							43
(前年度)	(7)	(9)	(10)	(6)	(12)	(12)	(11)	(8)	(8)	(12)	(10)	(8)	(113)

年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	2	1	4	2	1	1							11
20歳代	3	2	6	3	7	3							24
30歳代	10	7	11	6	11	4							49
40歳代	5	10	13	15	6	18							67
50歳代	6	17	6	10	12	16							67
60歳代	15	11	10	9	11	17							73
70歳以上	8	12	13	19	13	15							80
その他・不明	2	5	3	3	1	4							18
計	51	65	66	67	62	78	0	0	0	0	0	0	389

相談状況

多重債務の相談は減少傾向になっていますが、多重債務で悩んでいる人が少なくなっているとは思えません。貸金業法が年収の3分の1以上の借入れを制限するように改正され、今まで借りて返しての自転車操業で返済していた方が大変な思いをしているのではないかと考えられます。消費生活センターでは法律の専門家に連絡し、初回無料の相談を紹介しています。一定の利用条件にあえば、日本司法支援センター（法テラス）で資金の援助を受けることもできます。消費生活センターは消費生活に関する様々な相談を受けております。困ったな、どうしようと思ったら消費生活センターにご相談ください。

平成 25 年 10 月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	45	54	54	59	57	67	69						405
問い合わせ	6	11	12	8	5	10	10						62
要望	0	0	0	0	0	1	0						1
計	51	65	66	67	62	78	79						468
(前年度計)	(57)	(50)	(63)	(63)	(67)	(70)	(69)	(61)	(65)	(63)	(63)	(60)	(751)

相談事例

内容	事例
指輪の買い取り	<p>昨日、「貴金属を高く買い取ります」と業者が自宅に来た。断り切れず5千円で売ってしまったが、30万円で買った指輪なので後悔している。取り戻せないか。</p> <p>【結果】 クーリング・オフ通知を出し、指輪を取り戻すようにとアドバイスしました。貴金属や着物などの訪問買い取りは、契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフが出来るようになりました。クーリング・オフ期間を過ぎるまでは、商品の引き渡しを拒否することもできます。また、自動車や本、CD、DVD、ゲームソフトなどはクーリング・オフの対象外です。</p>
太陽光発電工事	<p>3日前、業者が自宅に来て「工事中に宣伝のためののぼりを立てさせてくれれば太陽光発電の工事代金を無料にする」と勧誘された。太陽光パネルなどの部品代だけですむので得だと思い契約した。だが、もっとよく考えるべきだと思った。この業者は信用できるか教えてほしい。</p> <p>【結果】 センターでは、業者の信用性についてお答えすることができません。8日以内だったらクーリング・オフが可能なので、今のうちにもう一度よく家族で話し合ってはどうかと助言しました。</p>
パソコン教室	<p>パソコン教室に申し込みをした。週2回で3か月間通うことになり、8万円を支払った。3回受講したが、パソコンよりもタブレットを使用した方が便利だと思うようになった。教室を辞めたいが、代金は戻ってくるだろうか。</p> <p>【結果】 中途解約ができます。利用した分と、損害賠償額を差し引いた額が返金されるので、パソコン教室へ申し出るようアドバイスしました。</p>

多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	4	7	5	8	14	5	10						53
(前年度)	(7)	(9)	(10)	(6)	(12)	(12)	(11)	(8)	(8)	(12)	(10)	(8)	(113)

年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	2	1	4	2	1	1	1						12
20歳代	3	2	6	3	7	3	8						32
30歳代	10	7	11	6	11	4	8						57
40歳代	5	10	13	15	6	18	11						78
50歳代	6	17	6	10	12	16	13						80
60歳代	15	11	10	9	11	17	20						93
70歳以上	8	12	13	19	13	15	12						92
その他・不明	2	5	3	3	1	4	6						24
計	51	65	66	67	62	78	79	0	0	0	0	0	468

相談状況

特定商取引法の特定継続的役務6業種[エステティックサロン・語学教室・家庭教師・学習塾・パソコン教室・結婚相手紹介サービス]については、契約期間内であれば中途解約ができます。ただし、5万円を超える金額で、2か月を超える期間(エステは1か月)の契約というのが条件です。使用した分と、法律で定められた損害賠償額を差し引いた金額が返金されます。また、関連商品も中途解約と同時に解約することができますが、関連商品を使用・消費したときは、損害の負担を求められることがあります。業種についても規定がありますので、詳細は消費生活センターへお問い合わせください。

平成 25 年 11 月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	45	54	54	59	57	67	69	62					467
問い合わせ	6	11	12	8	5	10	10	10					72
要望	0	0	0	0	0	1	0	0					1
計	51	65	66	67	62	78	79	72					540
(前年度計)	(57)	(50)	(63)	(63)	(67)	(70)	(69)	(61)	(65)	(63)	(63)	(60)	(751)

相談事例

内容	事 例
乗馬クラブ	<p>駅前で乗馬クラブの無料体験のチラシをもらい、体験だけのつもりでクラブに行った。体験後入会を勧められたが、今回は申込みつもりがないと断った。しかし、勧められるうちに少しやってみてもいいかなと思うようになり、支払いはクレジットカードで分割で支払うつもりで契約した。その後家族に反対されたのでクーリング・オフしたい。</p> <p>【結果】 クーリング・オフは、自分から店舗に行って契約した場合は適応しないので、解約するには交渉するしかないと伝えました。いったん締結した契約は、原則として一方的に解消することはできません。その場の雰囲気でもとなく契約することは避けましょう。</p>
ヤミ金融	<p>以前消費者金融から借入したことがある。ヤミ金融業者から電話があり、夫が病気なのでよくないと知りながら借りてしまった。3万円借り手数料を差し引かれて、2万9千円が振り込まれた。利息として1万5千円を毎週返済し、総額5万円返している。3万5千円を一括で返済しないと完済にならない。これ以上は返せないのどうしたらよいか。</p> <p>【結果】 ヤミ金融業者とは、国や都道府県に貸金業としての登録をしないで業務をしている業者で、違法な高金利で貸し付けています。貸金業法違反なので警察に相談するように伝えました。</p>
スマートフォンの出会い系サイト	<p>スマートフォンで出会い系サイトに登録し、クレジットカードで支払いをした。その後退会手続きをしたが、毎月一定金額が引き落とされ、さらに登録した覚えのないサイトの利用料金も引き落とされている。クレジットカード会社に連絡したら、決済代行会社の連絡先を教えられた。どうしたらよいか。</p> <p>【結果】 センターから決済代行会社に連絡し、出会い系サイト業者の連絡先を確認し電話すると、相談者は2番組の自動更新契約をしていると説明された。相談者が既払い金の返金を望まなかったため、退会手続きをして今後の請求をしないように話して終了した。契約内容はよく確認しましょう。</p>

多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	4	7	5	8	14	5	10	7					60
(前年度)	(7)	(9)	(10)	(6)	(12)	(12)	(11)	(8)	(8)	(12)	(10)	(8)	(113)

年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	2	1	4	2	1	1	1	0					12
20歳代	3	2	6	3	7	3	8	12					44
30歳代	10	7	11	6	11	4	8	10					67
40歳代	5	10	13	15	6	18	11	10					88
50歳代	6	17	6	10	12	16	13	9					89
60歳代	15	11	10	9	11	17	20	12					105
70歳以上	8	12	13	19	13	15	12	16					108
その他・不明	2	5	3	3	1	4	6	3					27
計	51	65	66	67	62	78	79	72	0	0	0	0	540

相談状況

架空の話を持ちかけ、現金を騙し取る「特殊詐欺」の今年1～10月の被害は、これまでで最悪の383億円に上り、1日あたり約1億2千万円のペースで増えているそうです。センターにも、金や社債購入の代金を支払わせる「金融商品取引名目詐欺」の相談が寄せられましたが、幸いにも被害はありませんでした。しかし、今後も手口は複雑・巧妙化すると考えられます。被害に遭わないためには、騙しの手口を知ることが大切で、電話でお金の話題になったら怪しいと思い、日頃から対応方法を考えておくことだと思います。消費生活センターでは、今後も広報、ホームページ、出前講座等で最新の情報をお伝えしていきたいと思っています。

平成 25 年 12 月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	45	54	54	59	57	67	69	62	55				522
問い合わせ	6	11	12	8	5	10	10	10	6				78
要望	0	0	0	0	0	1	0	0	2				3
計	51	65	66	67	62	78	79	72	63	0	0	0	603
(前年度計)	(57)	(50)	(63)	(63)	(67)	(70)	(69)	(61)	(65)	(63)	(63)	(60)	(751)

相談事例

内容	事例
ブランドの靴	<p>インターネットで見つけた販売サイトに海外ブランドの靴を注文し、代金を銀行振込で支払った。靴は海外から届き、箱を開封するとデザインが違うものが入っていた。返品してほしいとメールをするが返信がなく、販売サイトの住所や電話番号の記載がない。注文時の返信メールの時、名前が先で名字が後に記載されていたので変だと感じたことがある。</p> <p>【結果】 警察へ代金を振込んだ口座番号を知らせ、口座凍結が可能かどうか相談してみましよう。また、海外の業者と思われるので、消費者庁越境消費者センターへも相談することをおすすめします。</p>
新築建売住宅	<p>5日前、新築建売住宅を見学した後、店舗へ行き手付金を支払って契約した。だが、日当たりが気になるのでクーリングオフをしたい。</p> <p>【結果】 今回の場合は、店舗での契約なのでクーリングオフはできません。手付金放棄での解約となります。クーリングオフができるのは、売主が宅建業者であり、事務所(本社・支店・営業所・店舗等)以外の場所での契約の場合です。クーリングオフ期間は、宅建業者から書面によりクーリングオフ制度について告げられたその日から8日以内です。</p>
パソコンの有料サイト	<p>パソコンに、サイトの退会料が未納なので遅延損害金が発生しているという請求メールが届いた。料金は355万円と高額で、3日以内に支払わないと財産を差押さえると書いてある。どうしたらよいか。</p> <p>【結果】 架空請求なので無視をするように、メールアドレスから住所氏名は分からないと伝えました。差押えは裁判された後であり、そもそも裁判をするにはこちらの住所氏名が分からなければ申立てできません。心配しないようにと話しました。</p>

多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	4	7	5	8	14	5	10	7	9				69
(前年度)	(7)	(9)	(10)	(6)	(12)	(12)	(11)	(8)	(8)	(12)	(10)	(8)	(113)

年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	2	1	4	2	1	1	1	0	0				12
20歳代	3	2	6	3	7	3	8	12	4				48
30歳代	10	7	11	6	11	4	8	10	8				75
40歳代	5	10	13	15	6	18	11	10	9				97
50歳代	6	17	6	10	12	16	13	9	12				101
60歳代	15	11	10	9	11	17	20	12	13				118
70歳以上	8	12	13	19	13	15	12	16	14				122
その他・不明	2	5	3	3	1	4	6	3	3				30
計	51	65	66	67	62	78	79	72	63	0	0	0	603

相談状況

インターネットでブランド品を注文したところ、模倣品が届いたというトラブルが多発しています。消費者庁では、「模倣品を販売するウェブサイトを見抜く4つのポイント」を公表しています。

1. 正確な運営情報(運営者氏名、住所、電話番号)が記載されていない。
2. 正規販売店の販売価格よりも極端に値引きされている。
3. 日本語の表現が不自然である。
4. 支払い方法が銀行振込のみとなっておりクレジットカードが使用できない。

他に、模倣品の販売が確認された(または強く疑われる)海外ウェブサイトに関する情報をホームページで公表しています。

平成 26 年 1 月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	45	54	54	59	57	67	69	62	55	52			574
問い合わせ	6	11	12	8	5	10	10	10	6	9			87
要望	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0			3
計	51	65	66	67	62	78	79	72	63	61	0	0	664
(前年度計)	(57)	(50)	(63)	(63)	(67)	(70)	(69)	(61)	(65)	(63)	(63)	(60)	(751)

相談事例

内容	事例
多重債務	<p>複数の消費者金融から多額の借金をしている。その内の1社からは給与の差し押さえをされている。返済ができず、債権回収業者に債務が譲渡されたものもある。生活の立て直しをしたい。</p> <p>【結果】 消費生活センターでは債務整理の方法について説明し、1回無料の法律相談を案内し、法律事務所に連絡して予約を取ります。相談の結果、相談者は自己破産で対処することになり、手続き等は法律家に依頼し、費用は経済的に余裕がないので、「法テラス」の民事法律扶助を利用することになりました。</p>
税務雑誌	<p>自営業だが、契約した覚えがないのに税務雑誌が届くようになった。最初は3か月前で購読料の書類が同封されていたが高額だったので電話で断った。しかしその後も届いたので電話で断ったが、また3回目が届いた。開封していないが今後も届くようでは困るのでどうしたらよいか。</p> <p>【結果】 書面で契約はしていないこと、電話で断っていること、今後送られても受け取り拒否し、購読料は支払わないとの意思表示をしておくように伝えました。</p>
冷凍食品	<p>問題になっている食品工場製造のラザニアを昨年購入し食べたが何ともなかった。まだ一袋残っているが食べても大丈夫か。</p> <p>【結果】 マラチオンが検出した製品は、賞味期限が2014年10月3日以降の製品であるが、群馬工場で製造した製品はすべてが回収対象になっているので、喫食しないで着払いで工場に送り返すように伝えました。万が一、通院した場合は、受診料は領収書と診断書等を準備し、業者のお客センターに問い合わせることとなります。</p>

多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	4	7	5	8	14	5	10	7	9	8			77
(前年度)	(7)	(9)	(10)	(6)	(12)	(12)	(11)	(8)	(8)	(12)	(10)	(8)	(113)

年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	2	1	4	2	1	1	1	0	0	2			14
20歳代	3	2	6	3	7	3	8	12	4	7			55
30歳代	10	7	11	6	11	4	8	10	8	9			84
40歳代	5	10	13	15	6	18	11	10	9	12			109
50歳代	6	17	6	10	12	16	13	9	12	9			110
60歳代	15	11	10	9	11	17	20	12	13	10			128
70歳以上	8	12	13	19	13	15	12	16	14	6			128
その他・不明	2	5	3	3	1	4	6	3	3	6			36
計	51	65	66	67	62	78	79	72	63	61	0	0	664

相談状況

国民生活センターが2013年の消費者問題を振り返る10大ニュースを発表しました。高齢者のトラブルが6年連続で増加し、65歳以上の相談の割合は約3割を占めています。内容は健康食品の「送り付け商法」や、複数の人物が役回りを分担して未公開株や社債などの金融商品を購入させる、「劇場型勧誘詐欺」の高額被害が挙げられています。このほか、電話やインターネット回線などの通信契約トラブルも多発しています。過去の消費者トラブルの被害を回復すると持ちかけ、手数料などを騙し取る詐欺も増えています。不審と思ったら、うまい話と思ったら、迷わず消費生活センターに相談して下さい。

平成 26 年 2 月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	45	54	54	59	57	67	69	62	55	52	58		632
問い合わせ	6	11	12	8	5	10	10	10	6	9	16		103
要望	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0		3
計	51	65	66	67	62	78	79	72	63	61	74	0	738
(前年度計)	(57)	(50)	(63)	(63)	(67)	(70)	(69)	(61)	(65)	(63)	(63)	(60)	(751)

相談事例

内容	事例
賃貸アパート	<p>6年間入居した賃貸アパートを退去した。飼っていたペットが室内ドアをかじって壊したが、新品にするようにと高額な料金を請求されている。払わなければならないか。</p> <p>【結果】国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」によると、ペットがドアを傷つけた場合は、明らかに通常の使用による結果とは言えず、借主負担と判断される場合が多いと考えられるとされており、原状回復の負担を求められる場合があります。その場合、ドアは1枚単位になります。ただ、経過年数の考えがあり、耐用年数経過時点で残存価値1円となるような直線を想定し、負担割合を算定します。</p>
スマホのオンラインゲームの電子くじ	<p>スマホのオンラインゲームの電子くじに何度も参加したが3等以下しか当たらない。イベントでの電子くじだが、2か月の間に150万円も使ってしまった。プリペイドカードでの支払いだったため手元のお金がなくなった。全額返金してほしい。</p> <p>【結果】ゲーム会社との交渉になりますが、全額返金は難しいと思われます。相談者には法律相談を案内しました。</p>
プロパンガス	<p>以前、「今よりもガス料金が安くなる」とガス業者から訪問されたが断った。だが、昨夜また来たので再度断った。断っているのに何度も訪問されて迷惑だ。何とかならないか。</p> <p>【結果】センターからガス業者に、今後は訪問しないようにと連絡をしました。訪問販売や電話勧誘の場合、「再勧誘の禁止」という法律があります。事業者は、勧誘を行った際に契約しないという意思表示をされた時は、勧誘を継続したり再勧誘をしてはなりません。</p>

多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	4	7	5	8	14	5	10	7	9	8			77
(前年度)	(7)	(9)	(10)	(6)	(12)	(12)	(11)	(8)	(8)	(12)	(10)	(8)	(113)

年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	2	1	4	2	1	1	1	0	0	2			14
20歳代	3	2	6	3	7	3	8	12	4	7			55
30歳代	10	7	11	6	11	4	8	10	8	9			84
40歳代	5	10	13	15	6	18	11	10	9	12			109
50歳代	6	17	6	10	12	16	13	9	12	9			110
60歳代	15	11	10	9	11	17	20	12	13	10			128
70歳以上	8	12	13	19	13	15	12	16	14	6			128
その他・不明	2	5	3	3	1	4	6	3	3	6			36
計	51	65	66	67	62	78	79	72	63	61	0	0	664

相談状況

進学や就職に伴い、例年3月から5月は引っ越しに関する相談が多く寄せられます。「荷物を紛失された」「家具に傷が付いた」「高額な解約料を請求された」などの相談があります。引っ越し業者を選ぶ際は、複数の業者から見積もりを取り、作業員の数や補償など価格以外の部分もよく検討することが必要です。契約時には、見積りを受け取り、約款も確認しましょう。引っ越しが済んだらすぐに荷物の状態を確認し、紛失など何か問題があったら速やかに業者に連絡をしましょう。来月からの消費税アップの影響で、引っ越しを急ぐ人が増えていますが、慌てずによく検討することをお勧めします。

平成 26 年 3 月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	45	54	54	59	57	67	69	62	55	52	58	64	696
問い合わせ	6	11	12	8	5	10	10	10	6	9	16	16	119
要望	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	3
計	51	65	66	67	62	78	79	72	63	61	74	80	818
(前年度計)	(57)	(50)	(63)	(63)	(67)	(70)	(69)	(61)	(65)	(63)	(63)	(60)	(751)

相談事例

内容	事例
スマートフォンの出会い系サイト	<p>相続金をあげるという相手からスマートフォンにメールが届いた。個人情報交換のメールをするためにサイトに払うポイント代が必要になったので、決済代行業者を利用しコンビニから支払った。だが、お金はもらえず、サイトは閉鎖してしまった。支払った代金を少しでも取り戻したい。</p> <p>【結果】センターから決済代行業者に連絡をしてサイトの電話番号を確認しました。サイトは倒産していましたが交渉し、一部金額を返金してもらえることになりました。</p>
投資詐欺の二次被害	<p>2年前に600万円の投資詐欺に遭った。NPO法人から510万円を返金するという電話があった後、譲渡契約書が届いた。振込先の口座番号を記入して送り返したら、証券会社を名乗るところから電話があった。用紙が違うので振り込めない、未公開株15万円を購入してくれたら振り込めると言われた。不審に思ったので断った。</p> <p>【結果】投資詐欺の二次被害と思われます。被害者の名簿が出回っており、被害金額を取り戻すと言葉巧みに近付いてきます。一度でも投資詐欺の被害に遭った人は注意が必要です。</p>
映画配信サービス	<p>電話勧誘があり、ネットでの映画配信サービスを契約した。2日前に契約書と機器が届いたが、見たいDVDがあればレンタルショップで借りたほうが安いと思った。機器は箱から出していない状態なので解約したい。</p> <p>【結果】映画配信サービスはクーリングオフができません。センターから業者に電話をして交渉しました。結果、解約に応じてもらえることになり、機器を返送しました。</p>

多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	4	7	5	8	14	5	10	7	9	8	4	7	88
(前年度)	(7)	(9)	(10)	(6)	(12)	(12)	(11)	(8)	(8)	(12)	(10)	(8)	(113)

年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	2	1	4	2	1	1	1	0	0	2	2	2	18
20歳代	3	2	6	3	7	3	8	12	4	7	6	6	67
30歳代	10	7	11	6	11	4	8	10	8	9	10	9	103
40歳代	5	10	13	15	6	18	11	10	9	12	10	9	128
50歳代	6	17	6	10	12	16	13	9	12	9	13	18	141
60歳代	15	11	10	9	11	17	20	12	13	10	13	17	158
70歳以上	8	12	13	19	13	15	12	16	14	6	15	13	156
その他・不明	2	5	3	3	1	4	6	3	3	6	5	6	47
計	51	65	66	67	62	78	79	72	63	61	74	80	818

相談状況

古河市消費生活センターで平成25年度に受け付けた相談件数は818件で、昨年度より増加しています。相談内容は多岐に渡りますが、アダルトサイトやネット通販・ネットオークションなどのインターネット関連や、多重債務や投資詐欺などの金融関連のトラブルが上位を占めています。年代別では、60歳以上の方からの相談が全体の38%となっており、家族や地域の見守りの必要性を感じます。消費生活センターでは、相談業務の他に情報提供を行っています。ささいなことでもご相談ください。