

平成 26 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	58												58
問い合わせ	9												9
要望	0												0
計	67												67
(前年度計)	(51)	(65)	(66)	(67)	(62)	(78)	(79)	(72)	(63)	(61)	(74)	(80)	(818)

相談事例

内容	事例
電位治療器	<p>スーパーに期間限定の電位治療器のお試しコーナーがあった。何度か利用し、機器を購入して3か月使用したが病気になったので使用するのを止めた。今後使わないし高額だったので返品したい。</p> <p>【結果】 購入からだいぶ時間が経っており、使用もしているので返品は難しいと伝えましたが、センターから販売店に連絡しました。販売店に、病気と機器との因果関係が不明であり、契約から時間も経っているので返品には応じられないと断られてしまいました。相談者には法律相談を受けるように話しました。</p>
アクセサリ	<p>新聞広告を見てアクセサリを注文し代金引き換えで支払ったが、届いた商品の色がイメージと違っていた。返品したいと販売店に連絡したが、開封してしまうと返品はできないと断られた。返品はできないのか。</p> <p>【結果】 広告の返品に関する記載内容を確認すると、返品は未開封、未使用のみと書かれていました。商品の色も表示通りでした。広告の記載内容に返品の条件が書かれていると、条件に合わない場合は解約は難しいです。申込む時は返品内容を確認する必要があります。</p>
老人ホームの社債	<p>当市に有料老人ホームの建設予定があり、近隣の人に社債購入の権利が与えられたと電話があった。断ると業者が権利をもらおうと言った。今後何かの被害がなければよいがと心配だ。</p> <p>【結果】 断っているの心配はないと伝えました。他にも、高額配当の投資商品があるので購入しないかと電話で勧誘をされたとの相談を受けています。投資詐欺の被害が後を絶ちません。もうけ話には気を付けましょう。</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	10												10
(前年度)	(4)	(7)	(5)	(8)	(14)	(5)	(10)	(7)	(9)	(8)	(4)	(7)	(88)

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	0												0
20歳代	8												8
30歳代	11												11
40歳代	15												15
50歳代	10												10
60歳代	10												10
70歳以上	10												10
その他・不明	3												3
計	67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	67

相談状況

5月は消費者月間です。「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」と消費者基本法にあります。消費生活センターは消費者安全法に基づき、「事業者に対する消費者からの苦情処理のためのあっせんを行なうこと」とあります。消費者庁によると、平成25年の消費者被害に遭った人で消費生活センター等に相談した人は、約2.5%に留まっているそうです。悪質商法から身を守るために、消費生活センターをご活用ください。

平成 26 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	58	52											110
問い合わせ	9	16											25
要望	0	0											0
計	67	68											135
(前年度計)	(51)	(65)	(66)	(67)	(62)	(78)	(79)	(72)	(63)	(61)	(74)	(80)	(818)

相談事例

内容	事例
屋根のリフォーム工事	2日前に業者が自宅に来て、雨どいの掃除を勧誘され契約した。契約書はもらわず掃除代金2千円を支払った。昨日掃除をした後、屋根瓦がずれていると言われたので不安になり工事を依頼した。だが、見積書もなく工事代金が400万円と高額なので止めたい。 【結果】 訪問販売なのでクーリングオフができます。通知の書き方をアドバイスしました。
医療費の還付金詐欺	市役所の国保年金課の渡辺と名乗る男性から電話があった。医療費を還付するので銀行へ行ってほしいと言われ、銀行へ行ったが手続きができなかった。スーパーのATMにも行ったが手続きはできなかった。国保年金課に確認すると、渡辺という人はいなかった。 【結果】 同様の電話が他の人にもかかっている可能性があります。還付金詐欺なので警察へ連絡するようにと案内しました。
測量サービス	以前、原野商法で土地を購入した。その土地を高額で購入したいと電話がかかってきた。先に測量代を振り込んでほしいと言われたので不審だと思う。 【結果】 原野商法の二次被害と思われます。個人の情報がカモリストとして流れている恐れがあります。今後も同じような電話がかかってくる可能性があるので注意しましょう。ナンバーディスプレイにして見知らぬ電話番号には出ない、留守番電話機能を利用するなどの対処をおすすめします。

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	10	5											15
(前年度)	(4)	(7)	(5)	(8)	(14)	(5)	(10)	(7)	(9)	(8)	(4)	(7)	(88)

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	0	2											2
20歳代	8	4											12
30歳代	11	12											23
40歳代	15	7											22
50歳代	10	11											21
60歳代	10	12											22
70歳以上	10	20											30
その他・不明	3	0											3
計	67	68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	135

相談状況

消費生活センターでは、プロパンガスや太陽光発電工事、新聞などを契約したが止めたいという相談をよくお受けします。訪問販売や電話勧誘で契約した場合は、契約書を受け取った日から8日間はクーリングオフできます。クーリングオフするにはハガキで通知を出します。通知の書き方など詳しいことは、消費生活センターにお問い合わせください。

また、店や、テレビショッピング、カタログ通販、インターネットで購入したものはクーリングオフはできません。光回線などの通信もクーリングオフできませんので注意が必要です。

平成 26 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	58	52	76										186
問い合わせ	9	16	8										33
要望	0	0	0										0
計	67	68	84										219
(前年度計)	(51)	(65)	(66)	(67)	(62)	(78)	(79)	(72)	(63)	(61)	(74)	(80)	(818)

相談事例

内容	事例
携帯電話の有料サイト	<p>携帯電話に調査会社から、「無料期間中に退会手続きをしなかった為未払い金が発生したので、民事訴訟をすとサイト運営業者が言っている」とメールが届いた。解決をするために和解の相談にのるとあるが、身に覚えがない。</p> <p>【結果】 今までサイト運営業者から一度も請求がなく、身に覚えがないのであれば、架空請求なので連絡をしないで様子を見るように伝えました。</p>
投資権利	<p>1週間前に書類が届いたかと不審な電話があった。昨日、また同一業者から投資をする権利を使わせてほしいと電話があり、何の投資の権利かわからないので断ったら、声を荒立てられ怖かった。どういうことなのか。</p> <p>【結果】 同じような相談が他にもあり、今流行りの劇場型の投資詐欺が考えられます。今後も同様の電話があるかもしれないので気を付けるように話しました。</p>
賃貸アパート	<p>新築賃貸アパートに入居したが、早々に水回りの排水管や浴槽の不具合があり、生活に不便があった。修理を依頼し数回目にやっと直った。浴槽の水が溜まらなかった為、ガス料金も多くかかってしまった。その分の請求をしたが応じてくれない。家賃は普通に払っているのに自分ばかり損をしているのは納得いかない。</p> <p>【結果】 不具合が起きてからの状況を順番に書き出し、証明となる領収書や書類があれば添付し、管理会社の担当課に提出してもう一度話し合いをしてみてもはと話しました。参考までに宅地建物取引業協会の連絡先も案内しました。</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	10	5	8										23
(前年度)	(4)	(7)	(5)	(8)	(14)	(5)	(10)	(7)	(9)	(8)	(4)	(7)	(88)

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	0	2	3										5
20歳代	8	4	5										17
30歳代	11	12	14										37
40歳代	15	7	18										40
50歳代	10	11	7										28
60歳代	10	12	16										38
70歳以上	10	20	17										47
その他・不明	3	0	4										7
計	67	68	84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	219

相談状況

相談事例にもあるように相変わらず携帯電話やパソコンへの迷惑メールが後を絶ちません。ワンクリック請求はサイト検索をしているうちに、「無料動画」とあり、クリックしたら「自動登録が完了しました」、「入会金をお振り込みください」、「このメールに覚えのない場合はご連絡ください」等表示されます。他にも「ひさしぶり！」というメールが届き誰かと思って開いたら、URLが書いてあって、クリックしたら「入会」になったというのもあります。一般的に事前に有料であることがほとんど分からない状態でいきなり請求されます。このような場合は絶対にお金を振り込まないように注意してください。また、連絡をしたら相手にメールアドレスや電話番号の情報を教えてしまう事になります。心配な事があったら、お気軽に消費生活センターにご相談ください。

平成 26 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	58	52	76	57									243
問い合わせ	9	16	8	12									45
要望	0	0	0	0									0
計	67	68	84	69									288
(前年度計)	(51)	(65)	(66)	(67)	(62)	(78)	(79)	(72)	(63)	(61)	(74)	(80)	(818)

相談事例

内容	事例
物干し竿	<p>車で物干し竿を売りに来たので、呼び止めて値段を聞いた。「高くないよ」と言い庭に入って来て、注文もしていないのに勝手に1本の竿をカットしてしまった。いくらなのかと聞いたら、1本1万9千円で2本で1セットだと言われた。仕方なく2本を2万円にまけさせて買ったが、領収書は渡されなかった。無理やり買わされたので納得いかない。</p> <p>【結果】 車で売りに来る販売を巡回販売と言います。事例は購入すると言って呼び止めたのでないので訪問販売になります。クーリングオフが可能ですが、領収書もなく販売業者の住所、会社名がわからないので解除通知書が出せません。強引な販売ははっきり断り、帰らないようなら警察に連絡しましょう。</p>
投資詐欺	<p>祖母に未公開株を購入する権利が当選したと電話があった。買わないのなら名義を貸してほしいと言われたが断った。しつこく電話されしかたなく承諾すると、株の発行会社から電話があり1000万円購入されていると言われた。申込書を送ると言われたが断りたい。どうしたらよいか。</p> <p>【結果】 今流行りの劇場型の投資詐欺と考えられます。今後名義貸しは違法行為だと言いがかりをつけられて、現金を要求される可能性があります。はっきり断り警察に情報提供して下さい。</p>
ネットショッピング	<p>スマートフォンのネットでブランド品の財布を注文し、代金も振り込んだ。発送したとのメールが届いたが商品がまだ届かない。通常より安い価格で、サイト上には電話番号の表示はなく、銀行の口座名義人が外国人名だったので心配だ。</p> <p>【結果】 通信販売では、販売業者の住所、電話番号、メールアドレス、責任者名等の表示をする義務があります。ネットショッピングは人件費も安くすむため参入ハードルが低い匿名性の高い世界です。きちんと連絡が取れる店でなければ危険です。</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	10	5	8	5									28
(前年度)	(4)	(7)	(5)	(8)	(14)	(5)	(10)	(7)	(9)	(8)	(4)	(7)	(88)

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	0	2	3	0									5
20歳代	8	4	5	9									26
30歳代	11	12	14	9									46
40歳代	15	7	18	9									49
50歳代	10	11	7	11									39
60歳代	10	12	16	11									49
70歳以上	10	30	17	16									73
その他・不明	3	0	4	4									11
計	67	78	84	69	0	0	0	0	0	0	0	0	298

相談状況

今年上半期のニセ電話詐欺の被害額が268億円と過去最高となり、1日1億4000円の被害だそうです。センターでも投資詐欺の相談を受けますが、相談者がまだお金を渡してないと聞くとホッとします。詐欺の手口は日々変わり思いもかけない方法で騙ってきます。悪質業者も消費者の不安をあおり、言葉巧みにつけ込んできます。被害を防ぐには、普段から心の準備が大切です。そのためにも手口を知ることです。おかしいな、不審だと思ったら消費生活センターにご相談下さい。消費生活センターでは広報、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おります。

平成 26 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	58	52	76	57	51								294
問い合わせ	9	16	8	12	8								53
要望	0	0	0	0	0								0
計	67	68	84	69	59								347
(前年度計)	(51)	(65)	(66)	(67)	(62)	(78)	(79)	(72)	(63)	(61)	(74)	(80)	(818)

相談事例

内容	事 例
火災警報器	<p>高齢で一人暮らしをしている。火災警報器設置義務の条例のため、行政が無料で設置してくれた火災警報器を使用中だ。昨日、「火災警報器を点検します」と業者が自宅を訪れたので依頼をした。点検料6千円を請求されたので払ったが、領収書は渡されなかった。知人に話をすると、領収書を渡されないのはおかしいと言われた。</p> <p>【結果】 訪問販売なので、業者は契約書を交付しなければなりません。訪問販売の場合は、契約書を受け取った日から8日以内ならクーリング・オフができます。ですが、今回は契約書や領収書を渡されていないので、業者名や住所が分からずクーリング・オフ通知を送ることができません。警察へ情報提供してほしいと伝えました。</p>
床下換気扇	<p>同じ業者が自宅を訪れ、今までに7回も床下換気扇の契約をさせられている。毎回、材料を積んで訪問され、強引に契約をさせられる。その日の内に工事をされ、その週の内に代金を取りに来る。今回は、床下換気扇を3台取り付けの契約をさせられた。金額も55万円と高額だったが、断って変なことをされるのが怖くて契約をしてしまった。この業者との契約はこれで最後にしようと思っているが、このような業者がいることを情報提供したい。</p> <p>【結果】 一人の人を狙う次々販売です。訪問での契約なので8日以内だったらクーリング・オフが可能と伝えましたが、相談者は解約を望みませんでした。今後同じような勧誘をされたら、きっぱりと断るようにと話をしました。</p>
太陽光発電の投資ファンド	<p>高齢の父宛に、太陽光発電の投資ファンド申し込み資料が届いた。1口10万円と100万円の申し込みになっている。その後、当該業者から電話があり、8日後に資料を取りに訪問したいと言われたがどうしたらよいか。</p> <p>【結果】 今流行りの劇場型投資詐欺と考えられます。今後は、資料を買い取る、購入に名義を貸してほしい、購入資金を立て替えてほしいなどと言葉巧みにだまされる可能性があります。その結果、多額のお金を取られる被害に遭うことが考えられます。資料は警察へ情報提供し、電話がかかってきたらはっきりと断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	10	5	8	5	7								35
(前年度)	(4)	(7)	(5)	(8)	(14)	(5)	(10)	(7)	(9)	(8)	(4)	(7)	(88)

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	0	2	3	0	4								9
20歳代	8	4	5	9	4								30
30歳代	11	12	14	9	11								57
40歳代	15	7	18	9	15								64
50歳代	10	11	7	11	3								42
60歳代	10	12	16	11	7								56
70歳以上	10	20	17	16	14								77
その他・不明	3	0	4	4	1								12
計	67	68	84	69	59	0	0	0	0	0	0	0	347

相談状況

9月は、高齢者向け悪質商法・振り込め詐欺被害防止キャンペーン月間です。相談事例として挙げた3件は、いずれも高齢者が狙われています。さらに最近では、架空請求や還付金詐欺などのニセ電話詐欺の相談が目立ち、悪質な事例の相談を受けることも多くなっています。強引な勧誘や、高額な金額で契約させられ、契約書や領

収書を渡されない事例も多く見受けられます。業者名や住所が分からないと、クーリング・オフ期間内であっても通知を出すことができず、交渉をしようにも何もできない状態になってしまいます。契約をする時は、まずは周りの人に相談してください。消費生活センターに相談していただいても結構です。消費生活センターは、その時の流行りの事例や悪質な事例などたくさんの情報を持っています。お気軽にご相談ください。

平成 26 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	58	52	76	57	51	58							352
問い合わせ	9	16	8	12	8	11							64
要望	0	0	0	0	0	0							0
計	67	68	84	69	59	69							416
(前年度計)	(51)	(65)	(66)	(67)	(62)	(78)	(79)	(72)	(63)	(61)	(74)	(80)	(818)

相談事例

内容	事例
新聞契約	<p>以前購読契約をしたことがある新聞店が、断っているのに景品をたくさんあげるといい、何度も訪問し契約を勧誘するので困っている。子供に対応させたりしているが、いつまでもそうするわけにいかない。どうにかならないか。</p> <p>【結果】 センターからその新聞販売店へ相談者の苦情を伝えました。相談者へは、今後そのような希望しない勧誘を受けたらきっぱり断るよう話しました。訪問販売で断っているのに繰り返し勧誘することは「特定商取引法に関する法律」で禁止されています。「新聞公正競争規約」によって景品の上限額は最大でも購読料の1カ月×8%と決まっており、これを超える景品の提供はしてはいけないことになっている、と伝えました。</p>
ネット通販	<p>インターネット通販で代金を先に振込んでヘッドホンを購入したが、注文した品物と違う物が届いた。箱を開けると返品出来ないと注意書きがあったので、開けずに外箱の写真から判断したが本物かどうかもわからない。交換しようと連絡先のアドレスにメールを送信したが返信が来ない。代金を支払うまではメールのやり取りは出来ていたが、日本語は不自然な表現だった。品物も香港から届いた。連絡が付かないので仕方なく送られた品物を使おうと思ったら音が出ない。取扱説明書や保証書も入っていないので修理に出せない。騙されたようだ。</p> <p>【結果】 相談者は諦めていたようですが、海外の相談窓口と連携してトラブルを受付けてくれる、消費者庁越境消費者センターへの調査依頼方法と振込銀行と警察への届け出を案内しました。</p>
外壁の塗装	<p>自宅を訪問した業者と築30年以上経った家のモルタル外壁の塗装を契約した。予算を上回った為、値引きを交渉したらモニターになることを条件に値引きしてくれることになった。工事工程は早く終了し、塗りむらなど見た目に納得のいくものではなかった。苦情を伝え直してもらったが、天気の状態によっては明らかに影がわかり満足できない。工事費用が高額だったので諦めきれない。</p> <p>【結果】 センターから苦情があったことを業者へ伝えると、申し出通りやり直しており、これ以上は家が古いので壁自体の修理が必要になり費用もかさむことになる、との返事であり相談者へ伝えました。また、建築士等の専門家にみてもらい、法律相談をする方法もあると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	10	5	8	5	7	11							46
(前年度)	(4)	(7)	(5)	(8)	(14)	(5)	(10)	(7)	(9)	(8)	(4)	(7)	(88)

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	0	2	3	0	4	1							10
20歳代	8	4	5	9	4	4							34
30歳代	11	12	14	9	11	7							64
40歳代	15	7	18	9	15	5							69
50歳代	10	11	7	11	3	8							50
60歳代	10	12	16	11	7	19							75
70歳以上	10	20	17	16	14	20							97
その他・不明	3	0	4	4	1	5							17
計	67	68	84	69	59	69	0	0	0	0	0	0	416

相談状況

インターネットショッピングによるトラブルが多く発生しています。事例にもあるように、海外から広告とは違う品物

が届いたり、偽物だったりまたは商品が届かないなどがあります。インターネットショッピングは通信販売です。特に今回のような場合は以下の点に注意してください。1.品物の値段が通常より大幅に安い(新商品や売れ筋なのに安すぎる)2.支払い方法が不自然(クレジットカード使用可とされていたのに口座振込に変更依頼があったり、振込先の口座が個人名義になっているなど)3.連絡先があいまい(会社名、住所、電話番号、電子メールアドレス、代表者名などの記載が不備)4.サイトの日本語の表現が不自然。冷静に考えて申し込みには十分気をつけましょう。

平成 26 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	58	52	76	57	51	58	73						425
問い合わせ	9	16	8	12	8	11	12						76
要望	0	0	0	0	0	0	0						0
計	67	68	84	69	59	69	85						501
(前年度計)	(51)	(65)	(66)	(67)	(62)	(78)	(79)	(72)	(63)	(61)	(74)	(80)	(818)

相談事例

内容	事例
投資詐欺	<p>証券会社を名乗る者から、「地域に大手化学メーカーの工場ができる、債権購入権利者リストに名前が載っている。」と電話がかかってきた。断るとリストから名義を消してあげるので、名義を貸してほしいと言われた。投資詐欺と思うので情報提供する。</p> <p>【結果】 劇場型・代理購入型投資詐欺と考えられます。他にも「当市に老人介護施設が建設される予定で、名前がリストに載っている。」と電話がかかってきたという相談がありました。ニセ電話詐欺はあの手、この手でかけてきます。不審に思ったらまずは相談しましょう。</p>
スマートフォンのアダルトサイト	<p>スマートフォンでアダルトサイトに入り、18歳以上をタップしたら登録完了となり99、800円を請求された。驚いてサイトに電話をしたら、会員登録されたので支払ってほしいと言われた。考えておくと行って電話を切ったが今後どうしたらよいか。</p> <p>【結果】 登録するつもりがなかったのであれば、何もしない様子を見るように伝えました。電話番号が知られているので今後電話がかかってくる可能性があるが、出ないようにと話しました。</p>
多重債務	<p>クレジットカードで生活費の不足をキャッシングしていた。病気になり仕事を辞め収入がなく、家賃や電話料金、車のローンが払えず滞納している。福祉課に相談し生活保護の申請をすることになったが、借金をセンターに相談するよう言われた。</p> <p>【結果】 債務整理の方法について説明し、1回相談が無料の多重債務者対策法律相談を紹介しました。結果、法テラスを利用して自己破産で対処することになりました。</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	10	5	8	5	7	11	9						55
(前年度)	(4)	(7)	(5)	(8)	(14)	(5)	(10)	(7)	(9)	(8)	(4)	(7)	(88)

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	0	2	3	0	4	1	1						11
20歳代	8	4	5	9	4	4	14						48
30歳代	11	12	14	9	11	7	9						73
40歳代	15	7	18	9	15	5	16						85
50歳代	10	11	7	11	3	8	16						66
60歳代	10	12	16	11	7	19	9						84
70歳以上	10	20	17	16	14	20	18						115
その他・不明	3	0	4	4	1	5	2						19
計	67	68	84	69	59	69	85	0	0	0	0	0	501

相談状況

今月も相変わらず高齢者の相談が多数ありました。高齢者は1人暮らし、あるいは日中一人で留守番をしていることが多く、訪問販売や電話勧誘の対象になり、被害に遭いやすいと考えられます。お金、健康、孤独という高齢者の不安に事業者が言葉巧みに近づき高齢者の信頼を得ている場合があります。高齢者が被害に気がつかなかったりあるいは気がついても諦めている場合もあり、家族や地域による高齢者への見守りが、ますます必要になります。消費者問題は、個人に一生ついてまわる、他人ごとではないことととらえ、被害に遭わないためには、自分の周りとのコミュニケーションを作ることが大切で、不審だと思ったら消費生活センターに相談して下さい。

平成 26 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	58	52	76	57	51	58	73	55					480
問い合わせ	9	16	8	12	8	11	12	7					83
要望	0	0	0	0	0	0	0	0					0
計	67	68	84	69	59	69	85	62	0	0	0	0	563
(前年度計)	(51)	(65)	(66)	(67)	(62)	(78)	(79)	(72)	(63)	(61)	(74)	(80)	(818)

相談事例

内容	事例
光回線のプロバイダ	<p>3年間ずっと契約を続ければ、インターネット光回線のプロバイダが今よりも安くなると電話がかかってきた。安さに魅力を感じ、契約することにした。すると、その場でパソコンを立ち上げるようにと言われ、遠隔操作でプロバイダ変更が完了した。その後、インターネットの書き込みを見ると評判の良い業者だった。3年以内に解約すると違約金が2万円かかるとのことだが、違約金なしで解約したい。</p> <p>【結果】センターから業者に連絡を試みましたが、違約金なしでの解約は受け入れられないと返答されました。相談者は違約金を払って解約することにしました。</p>
プロパンガス	<p>賃貸マンションに引っ越してきたが、プロパンガスの料金が非常に高い。基本料金は以前の倍で、1立方メートル当たりの料金も高い。ガス業者に苦情を伝えたが取り合ってもらえなかった。別のガス業者に変更したい。</p> <p>【結果】アパートやマンションの場合は、1つの配給施設から各戸に配給されるのが一般的です。そのため一戸だけが別のガス業者にするというのは、物理的、安全上から問題のある場合があります。管理会社に苦情を伝えて、料金の交渉をしてもらうようアドバイスしました。</p>
破産債権届出書	<p>見知らぬ業者の破産管財人から破産債権届出書が届いた。過払い金債権金額が書いてあるが信用できるか。以前借金をしていたことはある。</p> <p>【結果】2年前に倒産し何度か商号変更している金融業者の破産管財人からで、過払い金を有すると判明した債権者に送付している書面でした。届出書を返送すれば過払い金債権金額の1%未満が返金の予定という情報があると伝えました。</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	10	5	8	5	7	11	9	9					64
(前年度)	(4)	(7)	(5)	(8)	(14)	(5)	(10)	(7)	(9)	(8)	(4)	(7)	(88)

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	0	2	3	0	4	1	1	0					11
20歳代	8	4	5	9	4	4	14	12					60
30歳代	11	12	14	9	11	7	9	6					79
40歳代	15	7	18	9	15	5	16	13					98
50歳代	10	11	7	11	3	8	16	7					73
60歳代	10	12	16	11	7	19	9	8					92
70歳以上	10	20	17	16	14	20	18	12					127
その他・不明	3	0	4	4	1	5	2	4					23
計	67	68	84	69	59	69	85	62	0	0	0	0	563

相談状況

光回線のプロバイダ変更の相談が増えています。安くなると電話口で言われてつい契約を了承してしましますが、変更手続きはその場でパソコンを立ち上げ、遠隔操作で行われます。最近では、パソコンを立ち上げなくても光回線のお客様IDを知らせてだけでプロバイダ変更が完了する手口が報告されています。契約を後悔して解約を希望しても、光回線のような電気通信サービスは電気通信事業法によって消費者の利益が保護されていると考えられることから、例えば電話勧誘や訪問販売であってもクーリング・オフはできません。高額な違約金を払って解約することになります。安易に契約することは控えましょう。

平成 26 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	58	52	76	57	51	58	73	55	64				544
問い合わせ	9	16	8	12	8	11	12	7	6				89
要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
計	67	68	84	69	59	69	85	62	70	0	0	0	633
(前年度計)	(51)	(65)	(66)	(67)	(62)	(78)	(79)	(72)	(63)	(61)	(74)	(80)	(818)

相談事例

内容	事 例
賃貸アパート	<p>4年間入居した賃貸アパートを退去した。修繕費として台所流し台の撤去料と備え付けの暖房機器買換えの購入代金を請求された。払わなければならないか。</p> <p>【結果】 国土交通省の「現状回復をめぐるトラブルとガイドライン」の借主の負担についてなどを参考にし、支払いに納得いかない理由を書面にして相手に送り、交渉するよう助言しました。</p>
プロバイダ料金	<p>大手通信会社の代理店を名乗って電話があり、3年間利用すれば料金が安くなると説明され、承諾すると遠隔操作で設定された。書類が送られてきて気になったので、ネットで業者を調べると説明された料金では利用できないことや、大手通信会社の代理店ではないと書かれていた。解約したい。</p> <p>【結果】 センターからプロバイダ業者に解約と料金の確認をすると、既に設定が完了しているので解約するには解約料がかかることと、料金についてはオプションを追加しなければ高くなることを説明されました。また、大手通信会社の代理店ではないとホームページ上で明示しているということでした。相談者へ伝え、相談者から業者へ確認するように話しました。</p>
個人情報削除サービス	<p>公的機関を名乗り、3社に個人情報が流れているので削除してあげると電話があり、お願いしたら1社のみ削除できなかったと言われた。削除できる団体を紹介すると言われ断ったが、不審なので情報提供する。</p> <p>【結果】 公的機関から個人情報を削除するという連絡をすることは考えにくいです。センターでは同様の相談を受けていることを伝え、情報提供として受け付けました。</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	10	5	8	5	7	11	9	9	7				71
(前年度)	(4)	(7)	(5)	(8)	(14)	(5)	(10)	(7)	(9)	(8)	(4)	(7)	(88)

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	0	2	3	0	4	1	1	0	2				13
20歳代	8	4	5	9	4	4	14	12	5				65
30歳代	11	12	14	9	11	7	9	6	10				89
40歳代	15	7	18	9	15	5	16	13	14				112
50歳代	10	11	7	11	3	8	16	7	7				80
60歳代	10	12	16	11	7	19	9	8	16				108
70歳以上	10	20	17	16	14	20	18	12	15				142
その他・不明	3	0	4	4	1	5	2	4	1				24
計	67	68	84	69	59	69	85	62	70	0	0	0	633

相談状況

国民生活センターのまとめでは、敷金や原状回復を巡る相談はここ数年、年1万件以上で推移しております。26年度は前年同期にくらべ微増となっております。賃貸住宅を借りる時は、実際に部屋の状況を自分で確認し、必要であれば写真などを撮っておきましょう。さらに契約書の内容を理解、納得してから契約することが大切です。納得いかない事項は話し合しましょう。また、退去時に精算トラブルが起こった場合の考え方は、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」をホームページで見ることが出来ますので参考にしてください。

平成 27 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	58	52	76	57	51	58	73	55	64	44			588
問い合わせ	9	16	8	12	8	11	12	7	6	6			95
要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
計	67	68	84	69	59	69	85	62	70	50	0	0	683
(前年度計)	(51)	(65)	(66)	(67)	(62)	(78)	(79)	(72)	(63)	(61)	(74)	(80)	(818)

相談事例

内容	事例
スマートフォンのアダルトサイト	<p>スマートフォンでアダルトサイトに入り、18歳以上をタップしたら登録完了と表示された。誤作動の方はこちらへというフォームにメールしたが、返信がないので電話をした。端末が勝手に誤作動をした場合を誤作動といい、今回はそれに該当しないと説明された。料金請求のメールが頻繁に届き不安だ。</p> <p>【結果】 はっきりと料金が表示されている確認画面がないことから、ワンクリック請求と考えられます。電話がかかってきても出たりせず、メールも相手にしないで様子を見るように話し、心配なことがあったら再度センターに連絡するように伝えました。</p>
プロパンガス	<p>プロパンガスの契約を解除したら、販売店と取り交わした供給設備の所有権に関する契約書に記載された、設備費の減価償却期間の残りの期間分の費用を請求された。そのままにしたら、裁判所から呼び出し状が届いた。支払わないといけないか。</p> <p>【結果】 「液石法」の第14条で、販売店は契約者に料金構成やその内容、設備の所有権などをわかりやすく書いた書面を交付することが義務付けられています。契約解除の時は、契約内容に沿って費用の負担をする場合があります。裁判所に答弁書を送り、話し合うように伝えました。</p>
新聞	<p>訪問され新聞の購読契約をしたが、忙しくて読む時間が取れない。新聞店に解約を伝えたら断られた。中途解約はできないのか。</p> <p>【結果】 訪問販売で契約した場合、クーリング・オフ期間を経過した契約は、消費者の都合で一方的には解約はできません。2013年11月に業界団体は自主ルールとして、「新聞購読契約に関するガイドライン」を策定しました。ガイドラインでは、解約に応じるべき場合として、購読者の死亡、購読が困難な病気・入院・転居等が挙げられております。</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	10	5	8	5	7	11	9	9	7	3			74
(前年度)	(4)	(7)	(5)	(8)	(14)	(5)	(10)	(7)	(9)	(8)	(4)	(7)	(88)

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	0	2	3	0	4	1	1	0	2	2			15
20歳代	8	4	5	9	4	4	14	12	5	4			69
30歳代	11	12	14	9	11	7	9	6	10	7			96
40歳代	15	7	18	9	15	5	16	13	14	11			123
50歳代	10	11	7	11	3	8	16	7	7	7			87
60歳代	10	12	16	11	7	19	9	8	16	9			117
70歳以上	10	20	17	16	14	20	18	12	15	8			150
その他・不明	3	0	4	4	1	5	2	4	1	2			26
計	67	68	84	69	59	69	85	62	70	50	0	0	683

相談状況

国民生活センターが2014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。契約当事者が65歳以上のケースが約3割を占めるなど、高齢者が巻き込まれる事例が依然として多く、被害者が認知症を患うなど、判断能力が不十分なケースが目立ちます。他にペネッセコーポレーションの顧客情報流出事件では、約3500万件の情報が売却され、個人情報取り扱いに関心が高まりこうした流れに便乗し、「個人情報削除してあげる」などと電話をしてきて支払いを求める、詐欺的手法も急増しました。ネット関連では、プロバイダ契約の内容を遠隔操作で変更できるサービスで、割高な契約をさせられたなどの相談が急増しました。消費者一人ひとりの行動が、消費者トラブルを防ぐ原動力になります。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 27 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	58	52	76	57	51	58	73	55	64	44	57		645
問い合わせ	9	16	8	12	8	11	12	7	6	6	8		103
要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
計	67	68	84	69	59	69	85	62	70	50	65	0	748
(前年度計)	(51)	(65)	(66)	(67)	(62)	(78)	(79)	(72)	(63)	(61)	(74)	(80)	(818)

相談事例

内容	事例
光回線	<p>現在は大手通信会社の光回線を利用している。最近、大手通信会社から当社へ乗り換えをすると使用料が安くなるという電話がひんぱんにかかってくる。本当に安くなるのか。</p> <p>【結果】大手通信会社が光回線の卸売りを開始したことに伴い、同様の勧誘が増えています。本当に安くなるかどうかは契約条件をよく確認しなければなりません。安くなるという文言に飛びつかず、十分説明を受けてよく検討しましょう。乗り換えをするつもりがなければ、はっきりと断ることが大切です。</p>
多重債務	<p>消費者金融とクレジットカードのキャッシングの返済がかさみ、生活が苦しくなりました。今後もこのまま返済を続けると生活が立ち行かなくなる。小さい子供がいるので教育費もかかり、どうしたらよいか悩んでいる。</p> <p>【結果】センターでは初回無料の法律相談を案内しており、相談日の日程調整をしています。債務整理方法は、任意整理、特定調停、個人再生、自己破産があります。どの方法が一番良いのか弁護士と相談していただきますが、今回の相談者は自己破産をすることになりました。</p>
不用品の訪問購入	<p>市内のみなさんに電話をしているが不用品はないか、買い取りをしたいと電話があった。不用品は、ワイシャツでもネクタイでも何でもいいと言われた。断ったが、強引な言い方だったので怖かった。自宅に来ることはないだろうか。</p> <p>【結果】断っている所以自宅へ来ることは考えにくいです。訪問購入は、契約書面を受け取った日を入れて8日以内だったらクーリングオフが可能です。また、クーリングオフの期間内だったら物品の引き渡しを拒むことができます。</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	10	5	8	5	7	11	9	9	7	3	8		82
(前年度)	(4)	(7)	(5)	(8)	(14)	(5)	(10)	(7)	(9)	(8)	(4)	(7)	(88)

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	0	2	3	0	4	1	1	0	2	2	2		17
20歳代	8	4	5	9	4	4	14	12	5	4	2		71
30歳代	11	12	14	9	11	7	9	6	10	7	14		110
40歳代	15	7	18	9	15	5	16	13	14	11	13		136
50歳代	10	11	7	11	3	8	16	7	7	7	14		101
60歳代	10	12	16	11	7	19	9	8	16	9	9		126
70歳以上	10	20	17	16	14	20	18	12	15	8	10		160
その他・不明	3	0	4	4	1	5	2	4	1	2	1		27
計	67	68	84	69	59	69	85	62	70	50	65	0	748

相談状況

大手通信会社が光回線の「卸売」を開始したことによりトラブルの相談が増えています。「転用」という簡単な手続きで光回線の乗り換えが可能になっています。それに伴い、今のプロバイダを解約しなければならず解約料が発生した、メールアドレスが変更になったなどの相談が増えています。光回線はクーリングオフができません。乗り換えをする場合は、サービス内容や契約条件を十分確認してください。

平成 27 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	58	52	76	57	51	58	73	55	64	44	57	65	710
問い合わせ	9	16	8	12	8	11	12	7	6	6	8	8	111
要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	67	68	84	69	59	69	85	62	70	50	65	73	821
(前年度計)	(51)	(65)	(66)	(67)	(62)	(78)	(79)	(72)	(63)	(61)	(74)	(80)	(818)

相談事例

内容	事例
中古自動車	4日前に決算セールと言われ急いで中古車の注文書を取り交わした。良く考えたら車検時まで待つ事にしたのでクーリング・オフしたい。今週必要な書類などを持って行くことになっている。 【結果】自動車のクーリング・オフの規定はないと伝えました。日本中古車販売協会連合会監修の注文書裏面約款では、①登録②改造、架装、修理③引渡しのうち最も早い日に契約が成立するとしていると説明しました。
スマートフォンのチャット	スマホに間違いメールが届き、俳優だと言う人とメールのやり取りが始まった。チャットでやり取りを続け費用はコンビニで電子マネーを購入し払った。その費用は所属している事務所が払ってくれるというので、銀行の口座番号を教えたが払ってもらえなかった。ネットを検索すると詐欺であることが分かり、支払った料金を返して欲しい。 【結果】センターから電子マネーの発行元に連絡したら、決済代行業者からサイト業者に支払われていることが分かりました。交渉の結果、電子マネーの領収書分を返金してもらえることになりました。
複合サービス会員	18年前にカラオケや手品の教材を契約し、その際に会員の契約もした。教材費は全額支払い会費も払っていた。14年前に解約したが最近になって2年間分の会費を請求された。当時、業者に連絡したら退会届を出すよう言われ、手続きは終わっていたと思っていたので突然届き驚いた。どうしたら良いか。 【結果】センターから業者へ連絡をすると、手続きのミスがあったとその場で退会の処理がされ、脱会証明書が発送されることになりました。

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	10	5	8	5	7	11	9	9	7	3	8	7	89
(前年度)	(4)	(7)	(5)	(8)	(14)	(5)	(10)	(7)	(9)	(8)	(4)	(7)	(88)

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	0	2	3	0	4	1	1	0	2	2	2	0	17
20歳代	8	4	5	9	4	4	14	12	5	4	2	9	80
30歳代	11	7	14	9	11	7	9	6	10	7	14	10	115
40歳代	15	12	18	9	15	5	16	13	14	11	13	11	152
50歳代	10	11	7	11	3	8	16	7	7	7	14	15	116
60歳代	10	12	16	11	7	19	9	8	16	9	9	13	139
70歳以上	10	20	17	16	14	20	18	12	15	8	10	12	172
その他・不明	3	0	4	4	1	5	2	4	1	2	1	3	30
計	67	68	84	69	59	69	85	62	70	50	65	73	821

相談状況

古河市消費生活センターで平成26年度に受け付けた相談件数は821件で、昨年度より増加しました。相談内容は、昨年とほぼ変わらずアダルトサイトやインターネット通販などのインターネット関連や、多重債務などが依然多数を占めています。年代別で見ると70歳以上の相談が増加しています。高齢者は自宅にいたることが多いため、訪問販売や電話勧誘販売による被害にあいやすくなります。周囲の方の見守りが被害の未然防止に有効です。困ったときや心配なときは消費生活センターにご相談ください。